

Ügyszám: FVO-1848-14(2009)
Ügyintéző: Jarabek Péter
Telefon: 06-1-459-7719
Telefax: 06-1-459-7739
E-mail: jarabekp@eh.gov.hu

HATÁROZAT SZÁMA: 714/2009.

Tárgy: ELMŰ Hálózati Kft. (1132 Budapest, Váci út 72-74.) mint elosztói engedélyes egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeinek meghatározása

I.

A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény (a továbbiakban: VET) 159. § r) pontjában foglalt hatáskörében eljárva a Magyar Energia Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) meghozta a következő

H A T Á R O Z A T O T :

- 1.) A Hivatal az ELMŰ Hálózati Kft., 1132 Budapest, Váci út 72-74., (a továbbiakban: Engedélyes) részére kiadott, 630/2008. számú, „ELMŰ Hálózati Kft. (1132 Budapest, Váci út 72-74.) mint elosztói engedélyes egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeinek meghatározása” tárgyú, az Engedélyes engedélyköteles elosztói engedélyesi tevékenysége folytatásának az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeit meghatározó határozatát jelen határozat szerint változtatja meg.
- 2.) Jelen határozat A. mellékletét (minimális minőségi követelmények), B. mellékletét (nem teljesítés következményei), és C. mellékletét (eljárásrend) az Engedélyes köteles üzletszabályzatába mint Garantált Szolgáltatásokat (a továbbiakban: GSZ) beilleszteni, és a Hivatalhoz 2009. december 31-ig jóváhagyásra benyújtani.
- 3.) A teljesítésről évi jelentést kell adni a tárgyévet követő év március 31-ig, első ízben 2011. március 31-ig a jelen határozat D. melléklet 1.1 pontjában meghatározott módon.
- 4.) A minimális minőségi követelmények nem teljesítése esetén a Hivatal bírságot szabhat ki.
- 5.) A Hivatal 630/2008. számú határozatának az A., B., C., D. mellékleteit érintő változások a következők:

5.1.) Az A. melléklet „1.1 Fogalmak” pontjának az 1.1.4 alpontja törlésre kerül és a helyébe lép:

„1.1.4 *Szélsőséges időjárás*

Az A. melléklet 1.4 pontjában szereplő táblázatban az Engedélyeshez tartozó értéket elérő, vagy azt meghaladó számú közép- és magasfeszültségű üzemzavart okozó időjárási esemény. A szélsőséges időjárási kategóriákat az A. melléklet 1.5 pontja határozza meg. „

5.2.) Az A. melléklet „1.1 Fogalmak” pontja 1.1.5, 1.1.6, 1.1.7 fogalom meghatározás helyébe lépnek a következő fogalom meghatározások és a pont kiegészül az 1.1.15 fogalom meghatározással:

„1.1.5 *Tervezési követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavar*

a. Rendszerüzemzavar.

b. Terrorcselekmény.

c. Az a) és b) pontba nem tartozó, az Engedélyestől független, általa nem befolyásolható, előre nem látható okból bekövetkező hálózati zavar.

Ha az Engedélyes időjárási, de az a), b) pontba nem tartozó, az Engedélyestől független, általa nem befolyásolható, előre nem látható okból bekövetkező hálózati zavar kapcsán igazolja a tervezési követelményeket meghaladó igénybevételt, akkor az esemény az A. melléklet 1.5 pontja által meghatározott 2. szélsőséges időjárási kategóriába tartozik.”

„1.1.6 *Engedélyes kitett felhasználóinak a száma*

Az Engedélyes ellátási területén azon felhasználók száma, akik egy szélsőséges időjárási esemény hatását elszenvedhetik. A kitett felhasználók csak a szabadvezetékes hálózatokról vételező felhasználók közül kerülhetnek ki. A kitett felhasználók számának értékét a Hivatal engedélyesenként az A. melléklet 1.6 pontjában állapítja meg.”

„1.1.7 *Legfelső küszöbszám*

Az Engedélyes ellátási területén szélsőséges időjárás, tervezési követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavar, vagy szándékos rongálás következtében érintett felhasználók száma. A legfelső küszöbszám értékét a Hivatal engedélyesenként az A. melléklet 1.6 pontjában állapítja meg.”

„1.1.15 *Érintett felhasználók száma*

Üzemzavar vagy hálózati hiba esetén a 3 percnél hosszabb szolgáltatás kiesést elszenvedő felhasználók száma (a közép- és magasfeszültségű üzemzavarok és kisfeszültségű hálózati hibák esetén a 3 percnél hosszabb szolgáltatás kiesést elszenvedő közép- és kisfeszültségű felhasználók száma).”

5.3.) Az A. melléklet „1.2 Elosztói engedélyes Garantált Szolgáltatásai.” pontjából a GSZ II. meghatározás törlésre kerül és helyébe lép:

II.	A villamosenergia-ellátás több felhasználási helyet érintő kimaradásának megszüntetése A) Nem szélsőséges időjárási körülmények esetén: A/1 Az Engedélyes berendezésén fellépő, több fogyasztási helyet érintő kis- és középvezetési hálózati üzemzavar esetén a villamosenergia-ellátás visszaállításának az Engedélyeshez beérkezett értesítés után egyszeres hiba esetén 12 órán belül, többszörös hiba esetén 18 órán belül meg kell történnie. A/2 Mind egyszeres, mind többszörös hiba esetén 24 óra után kétszeres, 36 óra után háromszoros a fizetendő kötbér. A felhasználók minden további eltelt 12 óránként ismételt jogosultak kötbérre. B) Szélsőséges és a Hivatal által tervezési követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavarnak minősített időjárási esemény esetén az A. melléklet 1.5 pontjában leírtak szerint.
------------	--

5.4.) Az A. melléklet „1.2 Elosztói engedélyes Garantált Szolgáltatásai.” pontjából a GSZ III. meghatározás törlésre kerül és helyébe lép:

III.	Felhasználói villamosenergia-igénybejelentésre adandó tájékoztatás Az Engedélyeshez a felhasználótól, csatlakozni kívánó jogosulttól, vagy a kereskedőtől érkezett, és illetékességébe tartozó esetekben: a.) kisfeszültségű csatlakozásra vonatkozó esetben helyszíni felülvizsgálatot nem igénylő esetben 8 napon belül ad érdemben választ helyszíni felülvizsgálatot igénylő esetben 30 napon belül ad érdemben választ b.) minden más esetben 30 napon belül ad érdemben választ, vagy ha ennyi idő alatt nem lehetséges érdemi választ adni, 15 napon belül az érdemi válaszadás időpontjáról értesítést küld a felhasználónak.
-------------	--

5.5.) Az A. melléklet „1.3 Garantált Szolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztatási kötelezettség.” pontja törlésre kerül és helyébe lép:

„1.3 Garantált Szolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztatási kötelezettség

Az Engedélyes köteles:

- a.) a Garantált Szolgáltatásokat nyilvánosságra hozni legalább egyszer évente a számlához csatolt, vagy önálló hírlevélben,
- b.) a fenti a.) pont szerinti adatokat az ügyfélszolgálati irodáiban szórólapokon és plakátokon nyilvánossá tenni,
- c.) a felhasználói bejelentések kivizsgálását követően, a nem teljesített Garantált Szolgáltatásról és a kötbérfizetés mértékéről a nem teljesítést elszenvedett felhasználó(ka)t tájékoztatni, a jogosság megállapítását követő 15 napon belül,
- d.) szélsőséges időjárás, tervezési követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavar vagy szándékos rongálás esetén az események bekövetkezését követő első munkanapon belül, a Hivatalnak (Energiaszolgáltatási és Fogyasztóvédelmi Főosztályvezető, Fogyasztóvédelmi Osztályvezető, kijelölt ügyintézők) jelenteni az üzemzavarokat kiváltó esemény(ek) kezdő

időpontját, elhárításuk várható időtartamát, az üzemzavarok jellemző okait, a közép feszültségű hálózat üzemzavaros vonalainak a számát, az érintett felhasználók becsült számát. Az Engedélyes az üzemzavar elhárításának a teljes befejezéséig minden munkanapon egyszer folyamatosan (megismételt tájékoztatások küldésével) köteles jelenteni az előző állapothoz képesti változást, a pillanatnyi helyzetet.

- e.) szélsőséges időjárás és tervezési követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavar esetén az üzemzavaros állapotok felszámolását követő 1 hónapon belül beszámoló jelentést küldeni a Hivatalnak annak igazolásaként, hogy minden tőle elvárható megtett az üzemzavarok elhárítása érdekében. A Hivatal a későbbiekben az Engedélyes beszámoló jelentésében szereplő adatokat, és az Engedélyes A. melléklet 1.5 pontja szerinti minősítését szűrőpróbaszerűen ellenőrizheti. A beszámoló jelentés minimum tartalmi követelményei:

- Az üzemzavarokat kiváltó - leggyakrabban szélsőséges időjárási - esemény kezdő időpontja, időtartama, valamint az üzemzavarok fellépésének kezdő időpontja és elhárításuk időtartama (mely időtartam megegyezik a garantált szolgáltatások felfüggesztésének időtartamával), a közép feszültségű hálózat üzemzavaros vonalainak a száma, az összesített kiesett villamos energia értéke, az érintett felhasználók száma, és a kisfeszültségen érintett felhasználók száma.
- Az üzemzavarokat kiváltó esemény és az üzemzavarok jellemző okainak a rövid leírása.
- A 18 órát, 24 órát, 36 órát és 48 órát meghaladó villamos energia ellátás kimaradásokkal érintett felhasználók száma.

Az Engedélyes az A. melléklet 1.1.5 pontja szerinti okból bekövetkezett üzemzavarok, és hálózati hibák esetén beküldött beszámolójában kéri a Hivatal minősítését, mely kérelem beérkezését követően a Hivatal a beszámoló jelentés alapján tervezési követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavarnak minősítheti az eseményt."

5.6.) Az A. melléklet kiegészül a következő 1.4, 1.5, 1.6 pontokkal:

„1.4 A szélsőséges időjárás meghatározása statisztikai módszerrel

Bármely 24 órás időszakban a közép feszültségű üzemzavar darabszám határértékek az Engedélyesek szélsőséges időjárás - 24 órás időszakának - minősítéséhez:

Elosztói Engedélyes	I. Kategória üzemzavar szám / 24 óra (8-szoros szorzó)	II. Kategória üzemzavar szám / 24 óra (13-szoros szorzó)
ELMŰ Hálózati Kft.	24	39
ÉMÁSZ Hálózati Kft.	24	39
DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft.	26	42
E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt.	32	52
E.ON Dél-dunántúli Áramhálózati Zrt.	26	42
E.ON Tiszántúli Áramhálózati Zrt.	23	38

1.5 A szélsőséges időjárási kategóriák meghatározása

Szélsőséges időjárási kategóriák	Meghatározás	A GSZ II. Garantált Szolgáltatás követelménye
1. kategória (közepes események)	<p>- A szélsőséges időjárási esemény kapcsán a fellépett középvezetési üzemzavarok bármely 24 óra alatti darabszáma nagyobb, vagy egyenlő, mint az A melléklet 1.4 pont táblázatában az Engedélyesre az I. kategóriában, de kisebb, mint a II. kategóriában meghatározott érték, és</p> <p>- a szélsőséges időjárási esemény kapcsán a fellépett középvezetési üzemzavarok, és kismegszakítás csoportos hibák okozta szolgáltatás kieséssel érintett kis és középvezetési felhasználók száma kevesebb, mint az Engedélyes kitett felhasználóinak a száma.</p>	<p>Az Engedélyes berendezésén fellépő hálózati üzemzavar, és kismegszakítás csoportos hiba esetén a villamosenergia-ellátás visszaállításának 24 órán belül kell megtörténnie. Az időtartam túllépését követően a felhasználók kötbérre jogosultak, és minden további eltelt 12 óránként ismételt jogosultak a felhasználók a kötbérre.</p>
2. kategória (nagy események)	<p>- Időjárási esemény esetén, amennyiben az Engedélyes által az A. melléklet 1.3. e.) pontjában leírt kérelem benyújtását követően a Hivatal tervezési követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavarok minősítette az időjárási eseményt, vagy</p> <p>- a szélsőséges időjárási esemény kapcsán a fellépett középvezetési üzemzavarok bármely 24 óra alatti darabszáma nagyobb, vagy egyenlő, mint az A. melléklet 1.4 pont táblázatában az Engedélyesre a II. kategóriában meghatározott érték, és ezzel együtt</p> <p>- a szélsőséges időjárási esemény kapcsán a fellépett középvezetési üzemzavarok, és kismegszakítás csoportos hibák okozta szolgáltatás kieséssel érintett kis és középvezetési felhasználók száma kevesebb, mint az Engedélyes kitett felhasználóinak a száma.</p>	<p>Az Engedélyes berendezésén fellépő hálózati üzemzavar, és kismegszakítás csoportos hiba esetén a villamosenergia-ellátás visszaállításának 48 órán belül kell megtörténnie. Az időtartam túllépését követően a felhasználók kötbérre jogosultak, és minden további eltelt 12 óránként ismételt jogosultak a felhasználók a kötbérre.</p>

3. kategória (nagyon nagy események)	A szélsőséges időjárási esemény kapcsán a fellépett középvezetési üzemzavarok, és kisfeszültségű csoportos hibák okozta szolgáltatás kieséssel érintett kis és középvezetési felhasználók száma nagyobb, mint az Engedélyes kitett felhasználóinak a száma, de kisebb, mint az Engedélyes legfelső küszöbszám értéke.	Az Engedélyes berendezésén fellépő hálózati üzemzavar, és kisfeszültségű csoportos hiba esetén a villamosenergia-ellátás visszaállításának $48 * \left(\frac{\text{ÉrintettFogyasztókSzám}}{\text{KitettFelhasználókSzám}} \right)^2$ órán belül kell megtörténnie. Az időtartam túllépését követően a felhasználók kötbérre jogosultak, és minden további eltelt 12 óránként ismételt jogosultak a felhasználók a kötbérre.
4. kategória (különösen nagy események)	A szélsőséges időjárási esemény kapcsán a fellépett középvezetési üzemzavarok, és kisfeszültségű csoportos hibák okozta szolgáltatás kieséssel érintett kis és középvezetési felhasználók száma nagyobb, mint az Engedélyes legfelső küszöbszám értéke.	Nincs megkötés az üzemzavarok elhárítási idejére vonatkozóan. Az Engedélyes mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól.

1.6 Az Engedélyes kitett felhasználóinak a száma és a legfelső küszöbszám értékének a meghatározása

Az Engedélyes kitett felhasználóinak a számát és a legfelső küszöbszám értékét a Hivatal a következő táblázat szerint állapítja meg engedélyesenként.

Elosztói Engedélyes	Az Engedélyes kitett felhasználóinak a száma*	A legfelső küszöbszám**
ELMŰ Hálózati Kft.	188 662	323 420
EMÁSZ Hálózati Kft.	199 171	341 436
DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft.	205 408	352 128
E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt.	207 904	356 407
E.ON Dél-dunántúli Áramhálózati Zrt.	176 839	303 152
E.ON Tiszántúli Áramhálózati Zrt.	195 003	334 291

* az engedélyes összes szabadvezetéken ellátott felhasználói számának 35%-a,

** az engedélyes összes szabadvezetéken ellátott felhasználói számának 60%-a.

»

5.7.) A B. melléklet 1. pontja törlésre kerül és a helyébe lép:

„1. Az Engedélyes kötelezettsége a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén az Engedélyes automatikusan, vagy a felhasználó részéről történő hiteles formában (írásban, vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen, vagy telefonon, vagy elektronikus levél formájában) tett bejelentésre, annak jogosságának megállapítása esetén a bejelentéstől számított 30 napon belül a B. melléklet 4. pontja szerinti kötbért fizet a felhasználó részére. Amennyiben az Engedélyes által az A. melléklet 1.3 pontja e) alpontjában leírtaknak megfelelő, a Hivatalnak benyújtott beszámoló jelentés alapján a Hivatal nem minősíti tervezési

követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavarnak az eseményt, akkor a 30 napos kötbérfizetési határidő a Hivatal döntését követően áll csak fent.”

5.8.) A B. melléklet 3. pontja törlésre kerül és a helyébe lép:

„3. A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén a kötbér kifizetés módja

GSZ szám	Garantált Szolgáltatás megnevezése	Kötbér kifizetés módja
I.	Villamosenergia-ellátás egy felhasználási helyen történő kimaradás megszüntetésének megkezdése	Automatikus
II.	Villamosenergia-ellátás több felhasználási helyet érintő kimaradásának megszüntetése	Felhasználói igénybejelentésre, 2011. január 1-jétől automatikus ¹
III.	Felhasználói villamosenergia igénybejelentésre adandó tájékoztatás	Automatikus
IV.	Új felhasználási hely bekapcsolása vagy teljesítmény bővítése	Automatikus
V.	Egyeztetett időpontok megtartása	Automatikus
VI.	Információadás dokumentált megkeresésre	Automatikus
VII.	Értesítés a villamosenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről	Automatikus
VIII.	Feszültségpanasz kivizsgálása	Automatikus
IX.	Feszültség a kisfeszültségű felhasználási hely csatlakozási pontján	Automatikus. Az első évben egyszer, második év első félévében megkezdett negyedévenként, azután megkezdett hónaponként
X.	Visszatérítés téves számlázás esetén	Automatikus
XI.	A fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálása	Automatikus
XII.	A felhasználó visszakapcsolása	Automatikus
XIII.	Nem jogszerű kikapcsolás	Automatikus

1. számú táblázat

”

¹ 2011. január 1-jétől az Engedélyes döntése alapján vagy az addigra kiépített adatbázisra támaszkodva az érintett rendszerhasználókat pontosan beazonosítva történik a kötbérfizetés, vagy az Engedélyes vállalja, hogy azoknak a felhasználóknak is fizet kötbért, akik az üzemzavarban nem voltak érintettek. Az idegen hálózatra történő csatlakozás esetén felhasználói igénybejelentésre, ha a kimaradás a közcélú hálózat hibája miatt következik be.

5.9.) A B. melléklet „4. A Garantált Szolgáltatások nem teljesítéséhez kapcsolódó kötbér összege” pontjából a 2.b számú táblázat törlésre kerül és a helyébe lép:

KÖTBÉRFIZETÉS AZ V. ÉS XIII. GSZ ESETÉN	LAKOSSÁGI FOGYASZTÓ	EGYÉB FELHASZNÁLÓ	
Automatikus	<i>a mindenkori kiszállási díj, de min. 5 000 Ft</i>	Kisfeszültségű	<i>a mindenkori kiszállási díj, de min. 12 000 Ft</i>
		Középfeszültségű	<i>30 000 Ft</i>

2.b számú táblázat

5.10.) A B. melléklet „8. Mentésülés a kötbérfizetési kötelezettség alól” pontja törlésre kerül és a helyébe lép:

„8. Mentésülés a kötbérfizetési kötelezettség alól

A.) Amennyiben egy esemény kapcsán a szolgáltatás kieséssel érintett felhasználók száma eléri, vagy meghaladja az Engedélyesnek az A. melléklet 1.6 pontjában meghatározott legfelső küszöbszám értékét, az Engedélyes nem felelős a Garantált Szolgáltatás nem teljesítéséért, és nem áll fenn az Engedélyes kötbérfizetési kötelezettsége.

B.) Szándékos rongálás és – az időjárási események kivételével – a Hivatal által tervezési követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavarnak minősített esetekben az I., II., IV., V., VIII., IX., XI. és XII. GSZ esetében az Engedélyes nem felelős a Garantált Szolgáltatás nem teljesítéséért, és nem áll fenn az Engedélyes kötbérfizetési kötelezettsége. Erről az igénylő felhasználót igazolható módon tájékoztatni kell.

C.) Szélsőséges időjárás, és a Hivatal által tervezési követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavarnak minősített időjárási esemény esetén az esemény következtében fellépett üzemzavaroknál az Engedélyes A. melléklet 1.5 pontja szerinti minősítését követően az I., IV., V., VIII., IX., XI. és XII. GSZ követelmény esetében az üzemzavarok Engedélyes által történt 1.,2., 3. vagy 4. kategóriába minősítésekor, míg a II. GSZ követelmény esetén kizárólag az üzemzavarok Engedélyes által történt 4. kategóriába minősítésekor nem felelős az Engedélyes a követelmény nem teljesítéséért, és így nem áll fenn az Engedélyes kötbérfizetési kötelezettsége az üzemzavarokkal érintett felhasználók tekintetében.”

5.11.) A C. melléklet „I. GSZ A villamosenergia-ellátás egy felhasználási helyen történő kimaradás megszüntetésének megkezdése” pontjából a „A kötbérfizetés rendje.” meghatározása törlésre kerül és a helyébe lép:

„A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.”

5.12.) A C. melléklet „II. GSZ A villamosenergia-ellátás több felhasználási helyet érintő kimaradásának megszüntetése” pontjából a „Kimaradás megszüntetésének határideje.” meghatározása törlésre kerül és a helyébe lép:

„Kimaradás megszüntetésének határideje:

1.) Nem szélsőséges időjárás esetén az A. melléklet 1.2 GSZ II. A) pontja szerinti határidő a szolgáltatás helyreállításának a határideje.

2.) A szélsőséges és a Hivatal által tervezési követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavarnak minősített időjárású eseménynél az A. melléklet 1.5 pontja szerinti határidő a szolgáltatás helyreállításának a határideje.”

5.13.) A C. melléklet „III. GSZ Felhasználói villamosenergia-igénybejelentésre adandó tájékoztatás” pontjából a „A kötbérfizetés rendje:” meghatározása törlésre kerül és a helyébe lép:

„A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.”

5.14.) A C. melléklet „IV. GSZ Új felhasználási hely bekapcsolása vagy teljesítmény bővítése” pontjából a „A kötbérfizetés rendje:” meghatározása törlésre kerül és a helyébe lép:

„A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.”

5.15.) A C. melléklet „V. GSZ Az egyeztetett időpontok megtartása” pontjából a „A kötbérfizetés rendje:” meghatározása törlésre kerül és a helyébe lép:

„A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről. A felhasználó távolmaradása esetén az ott leírtak szerint kell eljárni.”

5.16.) A C. melléklet „VI. GSZ Információadás dokumentált megkeresésre” pontjából a „Válaszadás időpontja:” meghatározása törlésre kerül és a helyébe lép :

„Válaszadás időpontja: a kimenő válaszlevél iktatási dátuma, nyilvántartási számmal visszakereshetően. Személyes válaszadás esetén a felvett (elektronikus) dokumentumon az adott ügy megválaszolásaként szereplő dátum. Telefonos vagy egyéb válaszadás esetén az Engedélyes belső ügyrendje szerint történik az igazolás.”

5.17.) A C. melléklet „VI. GSZ Információadás dokumentált megkeresésre” pontjából a „A Garantált Szolgáltatás igazolása:” meghatározása törlésre kerül és a helyébe lép:

„A Garantált Szolgáltatás igazolása: a bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontjának és a kimenő válaszlevél iktatási dátumának az összevetése. Ha ugyanaz a felhasználó 23 napon túl – akár ismétlődő jelleggel, 23 naponként - újabb bejelentést tesz, mert nem kapott választ, akkor ismételten és többszörösen is jogosult a kötbérré. A felhasználó minden megkeresése ami 23 napon túl történik, új ügynek számít.”

5.18.) A C. melléklet „VI. GSZ Információadás dokumentált megkeresésre” pontjából a „A kötbérfizetés rendje:” meghatározása törlésre kerül és a helyébe lép:

„A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.”

5.19.) A C. melléklet „VII. GSZ Értesítés a villamosenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről” pontjából a „A kötbérfizetés rendje:” meghatározása törlésre kerül és a helyébe lép:

„A kötbérfizetés rendje:

200 kVA rendelkezésre álló teljesítmény felett automatikusan a felhasználó dokumentált bejelentése alapján,
200 kVA rendelkezésre álló teljesítmény alatt legalább egy felhasználói bejelentés kivizsgálását követően automatikusan gondoskodik az összes érintett felhasználó részére a kötbér megfizetéséről.”

5.20.) A C. melléklet „VIII. GSZ Feszültségpanasz kivizsgálása” pontjából a „A kötbérfizetés rendje.” meghatározása törlésre kerül és a helyébe lép:
„A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.”

5.21.) A C. melléklet „IX. GSZ Feszültség a kiefeszültégű felhasználási hely csatlakozási pontján” pontjából a „A kötbérfizetés rendje.” meghatározása törlésre kerül és a helyébe lép:
„A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes az első évben évente, második év első félévében megkezdett negyedévente, azután megkezdett havonta automatikusan fizet kötbért a hiba kijavításáig.”

5.22.) A C. melléklet „X. GSZ Visszatérítés téves számlázás esetén” pontjából a „A kötbérfizetés rendje.” meghatározása törlésre kerül és a helyébe lép:
„A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.”

5.23.) A C. melléklet „XI. GSZ A fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálása” pontjából a „A kötbérfizetés rendje.” meghatározása törlésre kerül és a helyébe lép:
„A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.
Amennyiben az egyeztetett időpont alapján a fogyasztásmérő pontosságának mérése a felhasználó távolmaradása miatt hiúsul meg, akkor az Engedélyes – igazolási kötelezettsége mellett – jogosult számlát kiállítani és a felhasználói szolgálati díjtételt alkalmazni.”

5.24.) A C. melléklet „XII. GSZ A felhasználó visszakapcsolása” pontjából a „A kötbérfizetés rendje.” meghatározása törlésre kerül és a helyébe lép:
„A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén automatikusan gondoskodik az egyszeri kötbér megfizetéséről.”

5.25.) A C. melléklet „XIII. GSZ Nem jogszerű kikapcsolás” pontjából a „A kötbérfizetés rendje.” meghatározása törlésre kerül és a helyébe lép:
„A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.”

5.26.) A D. melléklet 3. pontjának utolsó mondata törlésre kerül és a D. melléklet 3. pontja helyébe lép:

„3. Az érintett felhasználók számának meghatározása

Az érintett felhasználók számának meghatározása az Engedélyes pontos, naprakész nyilvántartása adatai alapján történjen. Az adatkezelés megfelelőségével

kapcsolatban elvárás az általános minőségbiztosítási eljárások megléte, az adatok és adatforrások utólagos ellenőrizhetőségének biztosítása.”

- 6.) A fentiek szerinti változás nem érinti az engedélyes 2009. évre vonatkozó, 2010. március 31-i jelentéstételi kötelezettségét, valamint az ehhez kapcsolódó, hatályát veszített, 630/2008. számú határozatban foglalt (jog)következményeket.
- 7.) A Hivatalnak egyéb eljárási költség megtérítéséről nem kellett döntenie, mert az eljárás során ilyen költség nem merült fel.

II.

Közzététel

A határozat kiadásával egyidejűleg a Hivatal gondoskodik e határozatnak és a megváltozott A., B., C., D. mellékleteknek a Hivatal honlapján történő közzétételéről.

III.

Jogorvoslat

A határozat ellen bírósági felülvizsgálatnak van helye a közléstől (kézbesítéstől) számított 30 (harminc) napon belül, a keresetet a Fővárosi Bíróságnak címezve a Hivatalhoz kell benyújtani. A keresetnek a végrehajtásra halasztó hatálya nincs. A közigazgatási ügyekben eljáró bíróság - az ügy érdemére ki nem ható eljárási szabály megsértésének kivételével - jogszabálysértés megállapítása esetén a közigazgatási döntést hatályon kívül helyezi, és szükség esetén a hatóságot új eljárásra kötelezi, vagy a határozatot megváltoztatja.

IV.

INDOKOLÁS

Az eltelt évek tapasztalatai, különösen a 2009. január 27-február 2. közötti üzemzavar, valamint a növekvő számban bekövetkezett üzemzavarok miatt megszorodott felmentési kérelmek teszik indokolttá a Hivatal 2008. évi határozatában kiadott, egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelmények (Garantált Szolgáltatás) jelenleg érvényes szabályozásának felülvizsgálatát.

Jelen határozat kiadásával a Hivatal célja a meglévő szabályozás korszerűsítése a hosszan tartó áramszünetek tekintetében a hazai és nemzetközi elemzések alapján kidolgozott javaslat segítségével mind a felhasználók, mind az elosztók érdekeinek figyelembevételével. A 2008. évi határozat egyéb részeit – főként az egyes határidők letelte miatti módosítások kivételével - nem érinti a változás. A Hivatal céljaival összhangban kerül kiadásra jelen határozat A., B., C., D. melléklete.

A határozat előkészítése érdekében a Hivatal a VET egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 273/2007. (X. 19.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.) 117. § (1)-(3) bekezdése

alapján kidolgozta a Garantált Szolgáltatások megújítására vonatkozó „Szabályozási irányok” tervezetét, figyelembe véve a hazai és nemzetközi tapasztalatokat. A tervezetet az engedélyeseknek, valamint a fogyasztói érdekképviselői szervezeteknek 2009. szeptember 21-i kelettel megküldte véleményezésre, illetőleg honlapjára feltette 2009. október 9-i hozzászólási határidővel.

A határidőre beérkezett vélemények tételesen mérlegelésre és elbírálásra kerültek, amelynek eredményéről mindegyik hozzászóló tájékoztatást kapott, és ahhoz kapcsolatosan a vélemények lehetőség szerinti figyelembevételével – a Hivatal 2009. október 20-án, 2009. október 27-i hozzászólási határidővel az érintett engedélyeseknek, valamint a fogyasztói érdekképviselői szervezeteknek véleményezésre megküldte, illetőleg a Vhr. 117. § (4) bekezdése alapján a honlapjára feltette a Garantált Szolgáltatások megújítására vonatkozó „Szabályozási irányok” 2. tervezetét, további egyeztetés céljából.

A „Szabályozási irányok” 2. változatával kapcsolatos véleményezési határidő lejártával a Hivatal 2009. október 28-án (szerda) 10 órakor – eleget téve több engedélyes kérésének –, az érintett engedélyeseknek, valamint a fogyasztói érdekképviselői szervezeteknek konzultációt tartott a Garantált Szolgáltatások megújítására vonatkozó „Szabályozási irányok” 2. tervezetében foglaltakról. A konzultáción a Hivatal, tájékoztatta az Engedélyeseket, hogy a „Szabályozási irányok” 2. tervezetével kapcsolatos véleményezés lejártával beérkezett és a konzultáción elhangzott összes észrevétel figyelembevételével közigazgatási hatósági eljárás keretében fogja megindítani a határozat korszerűsítésének a folyamatát. A konzultációról emlékeztető készült. A konzultáción készült jelenléti ívvel együtt a Hivatal az emlékeztetőt 2009. november 24-én küldte meg elektronikusan a konzultáció résztvevőinek.

A három lépésben fejlesztett szabályozási irányok alapján a Vhr. 117. § (5) bekezdésében előírtak szerint a Hivatal hivatalból eljárást indított a közigazgatási hatósági eljárás általános szabályairól szóló 2004. évi CXLI. törvény (továbbiakban: KET) 29. § (1) bekezdésének megfelelően, melyről az érintett engedélyeseket, valamint a fogyasztói érdekképviselői szervezeteket 2009. október 28-i kelettel elektronikusan és 2009. október 29-i kelettel papíron írásban értesítette. Levelében a Hivatal egyúttal felhívta az érintettek figyelmét arra, hogy a megindult hatósági eljárás keretében a Hivatallal írásban a KET 28/A. § (1) bekezdés a) pontjában meghatározott módon és szóban tarthatnak kapcsolatot, az ügyben keletkezett iratokba betekinthetnek és az azokban foglaltakra nyilatkozatot tehetnek 2009. november 10-ig elektronikus úton vagy faxon.

A leírtak alapján megállapítható, hogy a Hivatal a nyilvánosság és átláthatóság elvének figyelembevételével – a Vhr-ben előírt eljárási szabályok szerint - folytatta le az egyedi felhasználókra vonatkozó minimális minőségi követelmények meghatározására vonatkozó határozat előkészítését, és adja ki a jelen határozatot.

* * *

A követelmények jelen határozat I. fejezet 5. pontja szerint változásait a következők indokolják:

- 1) Jelen határozat I. fejezet 5.1, 5.2, 5.3, 5.5, 5.6, 5.7, 5.10, 5.12 pontjai szerinti változást az eltelt évek tapasztalatai, különösen a 2009. január 27-február 2. közötti üzemzavar, valamint a növekvő számban bekövetkezett üzemzavarok miatt megszorított felmentési kérelmek indokolják.
- 2) Jelen határozat I. fejezet 5.4 pontja szerinti változást a követelmény és a Vhr. 2. számú mellékletének 10. § (1) bekezdése közötti összhang megteremtése indokolja.

- 3) Jelen határozat I. fejezet 5.19 pontja szerinti változást indokolja, hogy a követelmény nincs összhangban a VET 59. § (4) c) pont és a Vhr. 2. számú melléklet 17. § (1) és (4) bekezdéseinek az előírásaival.
- 4) Jelen határozat I. fejezet 5.16, 5.17 pontja szerinti változást a követelmény és a Hivatal 928/2009. számú, „ELMŰ Hálózati Kft. (1132 Budapest, Váci út 72-74.), mint elosztói engedélyes ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményének és elvárt színvonalának meghatározása.” tárgyú határozatának előírása közötti összhang megteremtése indokolja.
- 5) Jelen határozat I. fejezet 5.8, 5.9, 5.11, 5.13, 5.14, 5.15, 5.18, 5.20, 5.21, 5.22, 5.23, 5.24, 5.25 pontjai szerinti változást az automatikus kötbérkifizetésekre vonatkozó bevezetési határidő eltelte indokolja.
- 6) Jelen határozat I. fejezet 5.26 pontja szerinti változást – mely nem érinti hátrányosan az Engedélyest – az indokolja, hogy a D. melléklet 2. pontja – 2.2 és 2.3 pontokban megfogalmazott adatszolgáltatásra vonatkozó előírások – már tartalmazza a törlésre került kitöltésre vonatkozó előírást.

* * *

Az Engedélyes a Hivatal „Minimális minőségi követelmények meghatározása az egyedi felhasználók esetén” tárgyú, közigazgatási hatósági eljárás megindításáról szóló 2009. október 28-i értesítő levelére, az ügyben a Hivatal honlapjára kitett iratokban foglaltakra a 2008. november 10-i nyilatkozattételi határidőig nyilatkozatot nem tett.

Az Engedélyes jelen határozat indokolásában részletesen nem hivatkozott észrevételeit a Hivatal a határozat meghozatala során figyelembe vette.

Az Engedélyes „Szabályozási irányok” 1. változatához beérkezett következő észrevételeit a Hivatal az alábbi indokok alapján nem fogadta el:

- 1.) Javasoljuk, hogy az I. és II. kategóriák meghatározásánál ne az üzemzavar db. száma, hanem a független hibahelyek darabszáma legyen a mértékadó érték. (24, 39 db.)
A Hivatal véleménye: A Hivatal a rendelkezésére álló adatokat kívánja alkalmazni az üzemzavar darabszámok meghatározására, hasonlóan más európai országban alkalmazott statisztikai módszerhez (pl. Egyesült Királyság, Olaszország).
- 2.) A GSZ I. „Egyedi hibák” esetében hasonló szabályokat tartunk indokoltnak, mint a GSZ II-nél. Az egyedi hibák GSZ előírására, az elhárítási időkre, az alap előírások legalább három szorosát tartjuk indokoltnak mind az I. és II. kategóriában. (A III. és IV. kategóriában nincs felelősség.)
A Hivatal véleménye: A fogyasztók védelme érdekében nem értünk egyet az I. és II. kategóriákra a legalább háromszoros indokolt elhárítási idővel, valamint a III. és a IV. kategóriákra vonatkozó felelősség hiányával.
- 3.) A Határozat tervezet nem tesz említést az „Egyéb hálózati zavar” alá sorolt üzemzavaroknak a „Szolgáltatás minimális minőség követelménye és elvárt színvonala megállapítása”-ra vonatkozó 381/2005 és 382/2005 számú Határozat-ban foglalt adatszolgáltatás esetében, az ilyen minősítésű üzemzavaroknak a „B” mellékletben, a „Tárgy év” helyett, az „Egyéb hálózati zavar” alatti megjelentetésére.

De ennek ellenére, véleményünk szerint, miután a deffiníció egyértelmű, ezek az események az éves adatokból levonhatóak, és az „Egyéb hálózati zavar” oszlopban szerepeltethetőek!

A Hivatal véleménye: Nem lehet alkalmazni, mert az más határozat. A félreértések elkerülésének az érdekében a „Szabályozási irányok” 2. változatánál a Hivatal az „Egyéb hálózati zavar” meghatározás helyett a „Tervezési követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavar” meghatározást használja.

- 4.) A tervezetben szerepel egy gyakorlatilag új fejezet, amely a tájékoztatási kötelezettségről szól (1.3 pont). Az ebben szereplő új előírásokkal kapcsolatban az alábbi észrevételeink vannak:

- az „a” és „b” pont: az eddigivel megegyező.

- „c” pont: eddig (és ezután is,) a kötbérfizetésről kellett tájékoztatni a fogyasztót. A c. pont egy új tájékoztatást ír elő, a sértés megállapítását követő 15 napon belül tájékoztatni kell a fogyasztót a nem teljesített GSZ-ről, és a kötbér mértékéről. Az eddigi előírás szerint (és ez benne maradt a tervezetben is), a sértést követő 30 napon belül kell kötbért fizetni és tájékoztatni. A két előírás egymásnak ellentmond, az új c. pont szerinti szigorúbb előírásokat tartalmaz, mint a B. melléklet 5. pontja szerinti.

Ráadásul, ha szó szerint értelmezzük a két előírást, akkor egyszer 15 napon belül tájékoztatnunk kell arról, hogy megsértettük az egyik GSZ előírást (megadva a GSZ megnevezését), és ezért x Ft kötbért fizetünk neki, majd a kifizetést követően újra tájékoztatni kell arról, hogy megtörtént a kifizetés, és ismét meg kell adni a megsértett GSZ megnevezését, leírást. Ez a kettős tájékoztatást túlzottnak tarjuk, s csak az adminisztrációt növeli feleslegesen.

A Hivatal véleménye: A GSZ II. kivételével 2010. januárjától az automatikus kötbérfizetési mód van előírva, ezért a felhasználók nem utólagos, hanem mielőbbi előzetes tájékoztatása szükséges azért, hogy a felhasználók ne írogassanak kötbért kérve, mikor már automatikusan kapják (a kötbérkérő leveleket ettől függetlenül továbbra is meg kell válaszolni). Természetesen kétszer, még utólagosan is tájékoztatni nem szükséges. A Határozat nem ír elő sem 30 napon belüli sem utólagosan végzendő tájékoztatási kötelezettséget, nem találunk ellentmondást. A pont nem új tájékoztatási követelményt ír elő, hanem a B. melléklet 5. pontjában általánosan előírt „A kötbér kifizetéséről és a nem teljesített garantált szolgáltatásról a felhasználót igazolható módon értesíteni kell” tájékoztatási kötelezettség tekintetében az előzetes tájékoztatásra kívánja a figyelmet felhívni (egységesen a felhasználói igénybejelentésre- és az automatikus kötbérfizetési mód esetén).

- 5.) Jelen GSZ módosítási javaslatban, a jelenleg érvényes szabályozástól eltérően a GSZ VII. pontra vonatkozólag – az időjárási eseményekkel nem összefüggően – lényeges módosításként a 200 kVA alatti fogyasztók GSZ sértése estében, az igénybejelentésre történő fizetést, automatikusra kívánják változtatni.

A módosítási javaslattal nem értünk egyet, ugyanis a fogyasztók jelentős részénél a kikapcsolás nem okoz sérelmet, ugyanis nem tartózkodnak otthon, s így semmilyen kár nem éri őket. Természetesen a jelentkező fogyasztóknak megfizetjük az aktuális kötbért.

A Hivatal véleménye: A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény (VET) 59. § (4) bekezdés c) pontja, a VET egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 273/2007. (X. 19.) Korm. rendelet 2. számú melléklet 17. § (1) és (4) bekezdése előírásai értelmében vált szükségessé a pontosítás.

Az Engedélyes a „Szabályozási irányok” 2. változatához nem adott meg írásos észrevételt a Hivatalnak.

Az engedélyesek írásos észrevételeire a Hivatal a konzultáción adta meg szóban a válaszait. A Hivatal válaszai kapcsán az Engedélyes által ismételt felvetett, a Hivatal által nem elfogadott észrevételekre, a Hivatal az alábbi válaszokat adta:

6.) A konzultáción az Engedélyes képviselője javasolta, hogy:

„A Hivatal vegye figyelembe az E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt. képviselőjének azon észrevételét, hogy az elmúlt 8 évben az E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt. adataiból a számítás során kerüljenek kivételre azok a napok, mikor kiugróan sok üzemzavar volt az elosztónál.”

A Hivatal véleménye: A számításnál nem lehet különbséget tenni a fogyasztókkal történő egyenlő bánásmód érdekében. Hasonló okból nem lehet országosan egységes sávokat alkalmazni. Hamarabb esne bele egy fogyasztó a 24 órás elhárítási időtartamú sávba az E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt.-nél, mint más elosztóknál, ha a Hivatal ezt megtenné.

Az Engedélyeseknek a „Szabályozási irányok” 2. változatához tett írásbeli és szóbeli javító észrevételén túl a konzultáción felvetődött további értelmezési problémákat a Hivatal megválaszolta. A Hivatal a konzultáción elhangzott válaszaival összhangban javította a „Szabályozási irányok” 2. változatához képest a jelen határozat I. fejezet 5.1., 5.2., 5.3., 5.4., 5.5., 5.6., 5.7., 5.10, és 5.12. pontjainál módosítani kívánt megfogalmazásokat.

* * *

A Hivatal szándéka a jelen határozattal, hogy az Engedélyes engedélyköteles tevékenysége folytatásának egyedi felhasználókra vonatkozó minimális minőségi követelményei megváltozzanak a VET 159. § r) pontjában foglaltaknak megfelelően. A Hivatal a VET 72. § (2) bekezdését figyelembe véve szükségesnek tartja, hogy az Engedélyes jelen határozatot az üzletszabályzatába is építse be.

A VET 152. §-a szerint az Engedélyes köteles a Hivatal részére megadni a feladatai ellátásához szükséges információkat. Az adatszolgáltatás tartalmát és formáját a Hivatal határozza meg.

A Hivatal bírság kiszabására a VET 96. § (1) bekezdés b) pontja alapján jogosult.

Az eljárási költségről a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló KET 72. § (1) dd)-de) pontjai alapján kellett rendelkezni.

Az ügyintézési határidő VET szerint számított leteltének napja: 2009. október 28. + 3 hónap. A Hivatal az ügyintézési határidőt nem lépte túl.

A KET 100. § (1) bekezdés d) pontja a Hivatal határozatával szemben kizárja a fellebbezést és a KET 109. § (3) bekezdése a határozat bírósági felülvizsgálatát teszi lehetővé.

A határozat közzétételére a VET 168. § (9) bekezdés alapján került sor. A Hivatal köteles a külön jogszabályban meghatározott közérdekű határozatait a Ket. 81. § (8) bekezdésében foglalt rendelkezések szerint nyilvánosan közzétenni.

Budapest, 2009. november 27.

dr. Matos Zoltán
elnök

Kapják:

Engedélyes	1 példány
MEH Fogyasztóvédelmi Osztály	1 példány
MEH Irattár	1 példány

M E L L É K L E T E K :

- | | |
|---------------------|--|
| A. melléklet | Elosztói engedélyes engedélyköteles tevékenysége folytatásának az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményei |
| B. melléklet | Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén az elosztói engedélyes által az egyedi felhasználóknak fizetendő kötbér |
| C. melléklet | Elosztói engedélyes Garantált Szolgáltatások eljárásrendje |
| D. melléklet | Elosztói engedélyes Hivatalnak adandó adatszolgáltatása és annak megbízhatósága |