

### 12.4. A Garantált Szolgáltatások eljárási ügyrendje

#### Bevezető

A villamosenergia szolgáltatás színvonalának emelése a Magyar Energia Hivatal, valamint az áramszolgáltatók közös célkitűzése. A Magyar Energia Hivatal munkabizottságot hozott létre a Garantált Szolgáltatások rendszer hazai áramszolgáltatóknál történő bevezetésének előkészítésére. A munkabizottság a Magyar Energia Hivatal, Magyar Energiafogyasztók Szövetsége, és a hat áramszolgáltató részvételével végezte munkáját.

Jelen Eljárási Ügyrend azon tevékenységek szabályozását tartalmazza, melyek elvégzése szükséges a Garantált Szolgáltatások működtetéséhez.

Megjegyzés: a Garantált Szolgáltatások a továbbiakban GSZ-ként, rövidítve szerepel.

#### Szabályozó rész

##### 1. Érvényesség

Az utasítás hatálya kiterjed az ELMŰ Rt. minden szervezeti egységére és azon munkatársaira, akik a lakossági fogyasztóinkkal vannak kapcsolatban, valamint azon külső vállalkozókra, cégekre amelyek az ELMŰ Rt. megbízásából és nevében munkát végeznek, eljárnak.

##### 2. Garantált szolgáltatás (GSZ.) lakossági fogyasztók részére normális időjárási viszonyok között

###### 2.1. Villamosenergia-ellátás helyi kimaradása megszüntetésének megkezdése (GSZ.1.)

A villamosenergia – ellátás helyi kimaradása: a Szolgáltató Üzletszabályzatában egyedi hibaként megjelölt azon esemény, amelynél a fogyasztói bejelentésből egyértelműen meghatározható, hogy a villamosenergia ellátás hiányát a Szolgáltató berendezésén keletkezett hiba okozza.

Értesítés vétele: az egyedi hiba egyértelmű beazonosítása, a bejelentés dokumentálása a bejelentő adataival, bejelentés időpontjával (dátum, óra, perc).

Szakemberek helyszínre küldése: a bejelentés alapján a Szolgáltató a hiba elhárítására szakembereket küld a helyszínre, akik a bejelentőt tájékoztatják, ha a hiba a szolgáltató berendezésén van akkor az elhárítás megkezdéséről. Ha a fogyasztói bejelentésből nem határozható meg egyértelműen, hogy a bejelentett villamos energia ellátás hibája nem a Szolgáltató berendezésében keletkezett, és a helyszínre küldött szakemberek azt megállapítják továbbá arról a fogyasztót tájékoztatják, akkor a Szolgáltató a hiba elhárítása során nem a Garantált Szolgáltatások első pontja szerint tartozik eljárni, hanem az egyéb fogyasztói szolgáltatás előírásai szerint.

Bejelentéshez tartozó teljesítés időpontjai: (A garantált megjelenési idő másnap reggel 7 órakor kezdődik az esetben, ha a bejelentés Budapesten munkanapokon 18 óra , egyéb napokon 16 óra , megyeszékhelyeken és megyei jogú városokban 14 óra után történik.)

a. Fővárosban

a.1. munkanapokon, ha a bejelentést 7-18 óra között teszik, akkor a helyszínre érkezés a bejelentéstől számított 4 órán belül megtörténik,

## 12.4. SZ. MELLÉKLET

- a.2. egyéb napokon, ha a bejelentést 7-16 óra között teszik akkor a helyszínre érkezés a bejelentéstől számított 6 órán belül megtörténik.
- b. Megye székhelyen, megyei jogú városban ha a bejelentést 7-14 óra között teszik, akkor a helyszínre érkezés a bejelentéstől számított 8 órán belül megtörténik.
- c. Városokban és egyéb településeken ha a bejelentést 7-22 óra között teszik, akkor a helyszínre érkezés a bejelentéstől számított 24 órán belül megtörténik.

A megjelenés igazolása: a megjelenés igazolására a Szolgáltató 2 pld-os mindkét fél aláírását tartalmazó lapot állít ki, melynek egyik példányát a fogyasztónak átadja. A fogyasztó távolmaradása esetén a Szolgáltató aláírásával 1 pld-t a helyszínen hagy.

### **2.2. A villamosenergia-ellátás több lakossági fogyasztót érintő kiamaradásának megszüntetése (GSZ.2.)**

Az ELMŰ Rt. berendezésén fellépő kiefeszültségű hálózati üzemzavar esetén a villamosenergia-ellátás visszaállítása az ELMŰ Rt.-hez beérkezett értesítés után 24 órán belül megtörténik.

### **2.3. Fogyasztói igénybejelentésre adandó tájékoztatás (GSZ.3.)**

Az ELMŰ Rt. a fogyasztó írásos igénybejelentésére - 8 naptári napon belül - írásos tájékoztatást küld. A határidő számítása az igénybejelentéstől kezdődik.

### **2.4. Új fogyasztói bekapcsolás (GSZ.4.)**

A szolgáltatásra vonatkozó, az új fogyasztó és az ELMŰ Rt. közötti közüzemi szerződés hatálybalépéstől számított – eltérő megállapodás hiányában – 8 napon belül az ELMŰ Rt. bekapcsolja a fogyasztási helyet, amennyiben a vonatkozó jogszabályi feltételek adottak.

### **2.5. Az egyeztetett időpontok megtartása a fogyasztói helyen a csatlakozó berendezés kialakításával és a fogyasztásmérő ellenőrzésével kapcsolatosan (GSZ.5.)**

Az új vagy meglévő fogyasztó kérésére, egyeztetett időtartamon belül és helyen, az ELMŰ Rt. képviselője megjelenik. Egyeztetést az ügyfél személyes megjelenése alkalmával az ELMŰ Rt.-nél írásban rögzítik. Az ügyfél írásos megkeresése írásban visszaigazolásal válik egyeztetetté.

### **2.6. Információadás írásbeli megkeresésre (GSZ.6.)**

Az áramszolgáltatással kapcsolatos bármilyen írásos megkeresés esetén a beérkezéstől vagy átnyújtástól számított 15 napon belül az ELMŰ Rt. válaszol.

### 3. A garantált szolgáltatások fogalmai

#### 3.1. Lakossági fogyasztó

*Az a természetes személy, aki - gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül - lakosság által választható árszabással villamos energiát vásárol, rendel, kap, használ, illetve akinek a részére a szolgáltatás történik, továbbá aki a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.*

#### 3.2. Normális időjárás

*Normális időjárásnak minősül mindaz, amit az ELMŰ Rt. nem minősít rendkívüli időjárásnak. Rendkívüli időjárásnak kell tekinteni azt az időjárási helyzetet, amikor a szabadvezetékes hálózaton történő munkálatok nem hajthatók végre, figyelemmel az MSZ 1585 szabványban rögzített időjárással kapcsolatos előírásokra (Szabadvezetéki hálózaton tilos dolgozni sűrű ködben, ill. esőben...).*

#### 3.3. Garantált szolgáltatás

*Az ELMŰ Rt. tevékenységei közül a jelen Eljárási ügyrend 2. fejezetében meghatározott szolgáltatások. Az ELMŰ Rt. a Garantált Szolgáltatásokkal kapcsolatban évente egyszer kiemelt és széleskörű tájékoztatást ad a fogyasztók részére.*

#### 3.4. Kötbér

*Amennyiben a fenti Garantált Szolgáltatások közül valamelyiket az ELMŰ Rt. nem teljesíti, és a fogyasztó ezt 5 napon belül írásban vagy személyesen bejelenti, akkor az ELMŰ Rt. kötbért fizet a fogyasztónak, annak jeléül, hogy számára kielégítő szolgáltatási színvonalat kíván biztosítani. Kötbéreként nem teljesítés esetén 2000 - Ft-ot nyújt.*

### 4. A garantált szolgáltatáshoz kapcsolódó kötbér érvényesítésének rendje

#### 4.1. Az igénybejelentés a kötbérre

##### 4.1.1. Az igénybejelentés módja

*Írásban, vagy személyes bejelentés alapján az érintett fogyasztási helyre, lakossági fogyasztóra, a nem teljesített szolgáltatási eseményre, ennek bejelentési időpontjára részletesen kiterjedően.*

##### 4.1.2. Az igénybejelentés határideje

*A Garantált Szolgáltatás nem teljesítése kezdő időpontjától számított 5. naptári napig bezárólag. Ezt követően az ELMŰ Rt. kötbért nem fizet.*

*Fentiekén túlmenően, ha a fogyasztó reklamál, és az indokolt akkor külön igény nélkül is ki kell fizetni a kötbért.*

## 12.4. SZ. MELLÉKLET

### 4.1.3. Igény és igényjogosult azonosítása

Az ELMŰ Rt. illetékes szervezeti egysége azonosítja:

- a Garantált Szolgáltatási események dokumentumait és az írásban vagy személyesen tett bejelentés alapján a nem teljesítés tényét,
- valamint a kötbérre jogosult lakossági fogyasztót.

## 4.2. Az igazolási eljárások

Az eljárás menete megegyezik ezen Eljárási Ügyrend 5.1. pontban leírtakkal.

## 4.3. A kötbér fizetés végső időpontja

A Garantált Szolgáltatás nem teljesítésének kezdő időpontjától számított 30. naptári nap.

## 4.4. A kötbér összege és megfizetése

A kötbér egy összegben kerül kifizetésre az igényt bejelentő, jogosult lakossági fogyasztó részére, mely mértéke esetenként további intézkedésig 2000 Ft. Változást az évenként történő felülvizsgálat eredményezhet.

A Garantált Szolgáltatás nem teljesítésének esetére a fogyasztónak járó kötbér fizetése nem zárja ki a fogyasztó azon lehetőségét, hogy a kárigényét – a kötbérre való jogosultságra tekintet nélkül – az ELMŰ Rt-vel szemben érvényesítse.

## 4.5. Feleősség külső kivitelezés esetén

Külső kivitelezők Garantált Szolgáltatások pontjait érintő szolgáltatói igénybevétele esetén az ELMŰ Rt. felel a külső kivitelező tevékenységéért.

## 5. Részletes eljárási ügyrend

### 5.1. Kötbér igénylés a fogyasztó részéről

#### 5.1.1. Az ügyfél személyesen jelenti be kötbérigényét a nem teljesített garantált szolgáltatás iránt

A szervezeti egységeken „Fogyasztói bejelentő lap”-ot kell kitölteni a bejelentésről, amelyet az ügyféllel is alá kell íratni. A fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy milyen módon kerül a kötbér összege kifizetésre, ha az elbíráláskor az igény jogosnak minősül.

A „Fogyasztói bejelentő lap”-ra a Garantált Szolgáltatásért felelős szervezeti egység vezetője (vagy megbízottja) a kárigény jogosságára vonatkozó döntését rávezeti, illetve a kifizethetőséget aláírásával dokumentálja.

### 5.1.2. Az ügyfél levélben jelenti be igényét kötbérre a nem teljesített garantált szolgáltatásról

A levélben bejelentett fogyasztói igénybejelentés alapján az ügyintézőnek ki kell tölteni a „Fogyasztói bejelentő lap” bizonylatot. A bizonylaton hivatkozásként a levél keltezési dátumát rögzíteni kell. A levelet és a bizonylatot együtt kell kezelni. A bizonylaton a kötbérigény elbírálását a szervezeti egység vezetője (vagy megbízottja) írja alá.

Fentieken túlmenően, ha a fogyasztó reklamál, és az indokolt akkor külön igény nélkül is ki kell fizetni a kötbért.

### 5.1.3. A kötbérre jogosult személyének, és a kötbér jogosságának ellenőrzése

A GSZ. betartására kötelezett szolgálati hely megbízottja, a területileg illetékes fogyasztói irodával telefonon (telefaxon) egyeztetni a kötbért igénylő adatait. Összehasonlítja a rendelkezésre álló dokumentumokban található dátumokat, adatokat a bejelentés tárgyával („Fogyasztói bejelentő lap”, „Bejelentés tárgya:” mező). Amennyiben az igény jogos, úgy kiállítja az igazolást a „Fogyasztói bejelentő lap”-on „A bejelentés elintézési módja, dátuma:” mezőben: KÖTBÉRIGÉNY JOGOS, vagy KÖTBÉRIGÉNY NEM JOGOS szövegrész feltüntetésével. A bejelentő lapon fel kell tüntetni a Garantált Szolgáltatás számát (pl.: GSZ.5.).

### 5.1.4. Az igazoltan kifizethető kötbérigény intézése

Abban az esetben, ha „Fogyasztói bejelentő lap” bizonylaton KÖTBÉRIGÉNY JOGOS megjegyzés szerepel (aláírással igazoltan) a kötbér kifizethető.

A követendő eljárás:

„Fogyasztói bejelentő lap”-ot (lapokat) haladéktalanul el kell juttatni a Panaszmenedzsmenthez, ahol a kifizetési kérelmek alapján összesítik a kifizetéseket, és ezeket listában összesítve, a kifizetési határidő lejáratára szerinti ütemezésben megküldik a Pénzügyi szakterület részére.

### 5.1.5. Az elutasított kötbér igény kezelése

A bejelentés kivizsgálása után, elutasítás esetén az illetékes szervezeti egység ügyintézője levélben tájékoztatja az ügyfelet az igény elutasításáról. Az ügyintéző köteles a válaszlevél megírásával egyidőben az iratot az elutasított kötbérigények számára rendszeresített dossziéba lefűzni.

A fogyasztónak írt levélnek tartalmaznia kell:

- a bejelentésre vonatkozó, igazolt tényeket
- a felülvizsgálat során kialakított érdemi döntés adatait, és dokumentumait.

### 5.1.6. Kötbér automatikus kifizetése

Az egyedi hibák kijavításának ill. az új fogyasztó bekapcsolásának határidőn túli teljesítése esetén a fogyasztónak nem szükséges a bejelentését megtennie, a kötbér kifizetése automatikusan megtörténik.

## 5.2. A kötbér könyvelése

A kötbér összegét a pénzügyi teljesítéskor kell könyvelni, megjelölve annak a szervezeti egységnek a költséghelyét, amelyiket a költség terheli.

A kötbér kifizetése iránt a Pénzügyi szakterület intézkedik a Panaszmenedzsmenttől kapott kifizetési jegyzék alapján. A kifizetési jegyzéknek tartalmaznia kell a jogosultak nevét, lakcímét, postai irányítószámát, valamint a kifizetés jogcímének megjelölését a GSZ. megfelelő pontjára történő hivatkozással.

A kötbér kifizetése Készpénzáttalási postautalványon készpénzáttalással történik a fogyasztó lakáscímére. Az igényt bejelentő, jogosult lakossági fogyasztó kifejezett kérésére, a bankszámlaszámának megadása mellett banki átutalással is történhet a kifizetés.

## 12.4. SZ. MELLÉKLET

### 5.3. Szervezeti egységek költséghelyei

*Az érintett szervezeti egységek költséghelyeit a mindenkor érvényes költséghely struktúra alapján kell figyelembe venni.*

## 6. (GSZ.1.) Villamosenergia ellátás helyi kiamaradása megszüntetésének megkezdése

### 6.1. A hibacímek bejelentésének és elhárítási idejének nyilvántartása

*A hibacímek bejelentése a TELECENTRUM telefonszámán történik. A hibaelhárítást végző szolgálati helyen (Régióközpontok) minden hiba bejelentésről számítógépes nyilvántartást kell vezetni, mely többek között tartalmazza a bejelentés időpontját, ha van a megbeszélte időpontot, továbbá a megjelenés és az elhárítás időpontját.*

### 6.2. A helyszíni megjelenés igazolása

*A hibacímen javítást végző szerelő, a javítás helyszínén a fogyasztóval vagy megbízottjával igazoltatja a javítás megkezdésének időpontját. Az igazolást az e célból rendszeresített, a szerelőnél lévő (HSZ: 42-514) nyomtatványon két példányban kell megírni, melyből egy példány a fogyasztónál marad, egy példányt az illetékes szolgálati helyen a napi munkautasítás mellett a szerelői jelentéssel együtt kell lerakni.*

### 6.3. Eljárás a garantált szolgáltatás nem teljesítése esetén

*A garantált szolgáltatás nem teljesítése esetében a jelen Eljárési Ügyrend 5.1. pontja szerint kell eljárni.*

## 7. (GSZ.2.) Villamosenergia ellátás több lakossági fogyasztót érintő kiamaradás megszüntetése

### 7.1. A hálózati hiba, szakasz hiba bejelentésének és elhárítási idejének nyilvántartása

*A kiefeszültségű hálózati hiba időpont adatait, (bejelentés, elhárítás) és a hiba rövid leírását az üzemi naplónak kell tartalmaznia.*

### 7.2. Eljárás a garantált szolgáltatás nem teljesítése esetén

*A garantált szolgáltatás nem teljesítése esetében a jelen Eljárési Ügyrend 5.1. pontja szerint kell eljárni.*

# 8. (GSZ.3.) Fogyasztói igénybejelentésre adandó tájékoztatás

## 8.1. Az igénybejelentés folyamata

### 8.1.1. Igény

- Új igény, – bővítési igény, – fázisszám változtatási igény.
- Igénybejelentés: személyesen, levélben, más szervezeti egységnél.

### 8.1.2. Dokumentum

*Az igénybejelentés dokumentuma a mindenkor rendszeresített, hatályos formanyomtatvány. Jelenleg a HSZ. 41-578 „Igénybejelentés” című nyomtatvány.*

*Az igénybejelentőn a fogyasztó dátummal, aláírással ellátva nyújtja be igényét.*

*Az ügyintézőnek a benyújtott igény átvételét igazolni kell. Az ügyintéző rávezeti a dokumentumra a dátumot, az illetékes szervezeti egységet, a bejelentő azonosítót (iktatószám), és aláírással látja el.*

## 8.2. Válaszadás

*Az igénybejelentésre az illetékes szervezeti egység (például fogyasztói iroda, ügyfélszolgálati iroda, üzemvezetőség...) 8 nap-tári napon belül köteles válaszlevelet küldeni a birtokában lévő adatok alapján.*

## 8.3. A garantált szolgáltatás igazlása

*Az igénybejelentés ügyintézésére megszabott határidő a szervezeti egységhez benyújtott, megküldött igénybejelentés érkezésének napján („Érkeztető-iktatóbélyegző”-n szereplő dátum alapján) kezdődik. Az igény intézése a fogyasztónak címzett tájékoztatás (válasz) kiküldésével fejeződik be. A határidő számítása jelen Eljárási Ügyrend 11.2. pontja szerint történik.*

## 8.4. A nem illetékes szervezeti egység

*A fogyasztói igénybejelentés benyújtása esetén az illetékességet el kell dönteni. Ha az igényt továbbítani szükséges, akkor azt haladéktalanul meg kell tenni, hogy a Garantált Szolgáltatás teljesíthető legyen.*

*Az alkalmazandó eljárás az eltévedt iratok rendje és nyomtatványai szerint hajtandó végre. Ha az illetékesség eldönthető, első lépésként a FAX-on történő továbbítást kell alkalmazni.*

## 8.5. A garantált szolgáltatás nem teljesítése

*A garantált szolgáltatás nem teljesítése esetében a jelen Eljárási Ügyrend 5.1. pontja szerint kell eljárni.*

## 12.4. SZ. MELLÉKLET

### 9. (GSZ.4.) Új fogyasztói bekapcsolás

Az új fogyasztó és az áramszolgáltató közötti közüzemi szerződés hatálybalépésétől számított 8 (naptári) napon belül a szolgáltató bekapcsolja a fogyasztási helyet, amennyiben nincs ettől eltérő magállapodás, és a vonatkozó jogszabályi feltételek adottak.

#### 9.1. A garantált szolgáltatás hatálybalépésének napja

A fogyasztó által aláírt közüzemi szerződésnek az illetékes szervezeti egységhez (fogyasztói iroda) visszaérkezésének napja, ha a bekapcsolásnak sem gazdasági, sem műszaki akadálya nincs. Ha a bekapcsolás az áramszolgáltatás szüneteltetésével hajtható végre, akkor a szüneteltetésre vonatkozó kiértesítést a kikapcsolást végző szervezeti egységnek kell végrehajtani, a vonatkozó utasításnak megfelelően.

(Célszerű a szerződésben külön rögzíteni a bekapcsolás időpontját, hogy az esetleges kiértesítési kötelezettség is teljesíthető legyen.)

#### 9.2. A garantált szolgáltatás igazolása

A fogyasztásmérő, a fogyasztásmérőhöz tartozó túláramvédelmi készülék, a szükséges vezérlő készülék (időprogram kapcsoló) felszerelést, zárópecséttel (plombával) történő ellátást, és a feszültség alá helyezést a fogyasztó (vagy megbízottja) aláírásával igazolja a Kapcsolási lapon. A Kapcsolási lapon fel kell tüntetni a dátumot, illetve a bekapcsolást végző (-k) aláírását.

#### 9.3. Eljárás a garantált szolgáltatás nem teljesítése esetén

A garantált szolgáltatás nem teljesítése esetében a jelen Eljárási Ügyrend 5.1. pontja szerint kell eljárni.

### 10. (GSZ.5.) Az egyeztetett időpontok megtartása a fogyasztási helyen a csatlakozó berendezés kialakításával és a fogyasztásmérő ellenőrzésével kapcsolatosan

Az új, vagy meglévő fogyasztó kérésére, egyeztetett időtartamon belül és helyen, a szolgáltató képviselője megjelenik. Az egyeztetett időtartam minimum 2 óra. Egyeztetést az ügyfél személyes megjelenése alkalmával a szolgáltatónál írásban rögzítik. Az ügyfél írásos megkeresése írásbeli visszaigazolással válik egyeztetetté.

#### 10.1. A fogyasztó személyesen jelenik meg az illetékes szervezeti egységnél

Az ügyintéző a fogyasztó kérésének megfelelően kitölti az arra rendszeresített, érvényes űrlapot, jelenleg az „Igénybejelentés”. Az űrlapon rögzíteni kell a(z):

- fogyasztói igény helyét és időpontját,
- igény jellegét (új igény, bővítési igény, egyéb),
- bejelentés dátumát (időpontját),

- helyszíni megjelenés helyét dátumát, idejét (óra, perc),
- igényt felvevő olvasható nevét, aláírását,
- szervezeti egység azonosítóját,
- fogyasztóval alá kell írni.

A két példányban kitöltött igénybejelentő egyik példányát át kell adni a fogyasztónak, illetve képviselőjének.

### 10.2. A fogyasztó levélben nyújtja be igényét a helyszíni megjelenésre

A fogyasztói levél beérkezését a szervezeti egység érkeztetési bélyegzőjével, dátummal és az ügyintéző aláírásával kell ellátni. A levél alapján kell kitölteni az „Igénybejelentés” című nyomtatványt az igénynek megfelelően, illetve a rendelkezésre álló adatok alapján. A kitöltött igénybejelentőket (két példány) a levélhez kell csatolni.

Ha a levélben egyeztetési szándékkal a fogyasztó időpontot és helyet jelölt meg, akkor ennek elfogadásáról, vagy eltérő időpont felajánlásáról a fogyasztót levélben kell értesíteni (telefonszám ismeretében, telefonon kell a kapcsolatot felvenni).

#### 10.2.1. A fogyasztói kérés

A fogyasztó által személyesen vagy írásban tett, dokumentált aláírással ellátott kérés.

#### 10.2.2. Egyeztetett időtartam

Év, hónap, nap, órától - óráig.

#### 10.2.3. Egyeztetett helyszín

- Település, településrész, utca, házszám, ennek hiányában;
- Mindkét fél által ismert, egyeztetett helyszín (találkozási pont).

#### 10.2.4. Kérés igazolása, visszaigazolás

Személyes megjelenéskor dokumentálni kell az igényt és a fogyasztói igény körülményeit.

Levélben történő megkeresés esetén írásbeli visszaigazolást, illetve pontosítást kell kezdeményezni, ha arra szükség van.

### 10.3. Helyszíni megjelenés igazolása

Helyszíni megjelenés esetén ki kell tölteni az „Igénybejelentés” nyomtatványt. Az egyik kitöltött és aláírásokkal ellátott példányt a fogyasztónak, vagy képviselőjének át kell adni.

A rögzítendő adatok:

- pontos helyszín,
- helyszíni tartózkodás dátuma, ideje: óra, perctől - óra, percig,
- helyszíni megjelenéskor megjelentek:
  - fogyasztó részéről,
  - szolgáltató részéről,
- helyszíni megbeszélés eredményének rövid leírása,
- fogyasztó igazoló aláírása,
- illetékes szervezeti egység megnevezése, az ügyintéző (-k) nevének olvasható feltüntetése, és aláírása.

## 12.4. SZ. MELLÉKLET

Ha az ügyfél (fogyasztó) a helyszínen a megbeszélt időpontban nem jelenik meg, akkor az „Igénybejelentés” elnevezésű kiegészített nyomtatványt postai úton tértivevénnyel igazoltan kell megküldeni a fogyasztó által feltüntetett címre, vagy átvételi elismervény, vagy két tanú aláírásával ellátott átvételi elismervény ellenében adjuk át a fogyasztó esetleges szomszédjának, vagy az érdekkörében eljárásra ajánlott és a fogyasztóval való kapcsolatát okiratokkal is valószínűsítő személynek. Fel kell tüntetni a megjelenésre utaló kérelem dokumentumának azonosítóját, a helyet, dátumot, időpontot; -tól, -ig időtartam feltüntetésével.

### 10.4. Dokumentumok kezelése

Minden dokumentumot együtt kell kezelni az irattározásig.

### 10.5. A garantált szolgáltatás nem teljesítése

A garantált szolgáltatás nem teljesítése esetében a jelen Eljárási Ügyrend 5.1. pontja szerint kell eljárni.

## 11. (GSZ.6.) Információátadás írásbeli megkeresésre

### 11.1. A megkeresések intézése

#### 11.1.1. Írásos megkeresés érkezése

- Postai úton
- Bejelentő, vagy megbízottja által személyesen átadva.

A személyesen megjelent bejelentő megkeresésének rögzítése „Fogyasztói igénybejelentő lap” útján.

#### 11.1.2. A bejelentés az illetékes szervezeti egységhez érkezett

Ha a bejelentés az illetékes szervezeti egységhez érkezik, köteles az a vonatkozó szabályok szerint 15 napon belül elbírálni.

#### 11.1.3. A bejelentés nem az illetékes szervezeti egységhez érkezett

Ha a bejelentés nem az elbírálásra jogosult szervezeti egységhez érkezik, az átvevő köteles az érkezés napján, de legkésőbb az ezt követő munkanapon az illetékes szervezeti egységhez továbbítani.

#### 11.1.4. A bejelentés továbbítása

A továbbítás lehetőleg telefax útján történjen. Egyéb módon történő továbbítás esetén a küldő szervezeti egységnek feladata gondoskodni arról, hogy a bejelentés az illetékes szervezeti egységhez még aznap megérkezzen.

Amennyiben a bejelentéshez telefaxon nem továbbítható mellékletet is csatoltak, úgy a melléklet továbbítása Társaságon belül kialakított postai rend szerint történik. Ugyanez vonatkozik a bejelentésnek – telefaxon megküldés mellett – „eredetiben” történő továbbítására is.

### 11.1.5. A bejelentés személyesen történik

Ha a bejelentő személyesen kívánja kérelmét előadni, a szervezeti egység annak lényegét a „Fogyasztói bejelentő lap”-on rögzíti. Ha a bejelentés elbírálására nem jogosult, azt a 11.1.3. pontban foglaltak szerint továbbítja az illetékes szervezeti egységhez.

### 11.2. A határidők számítása

- Napon nem munkanapot, hanem naptári napot kell érteni.
- A határidő első napja az érkezés napját követő nap.
- A határidő utolsó napja az érkezés napját követő 15. nap.
- Ha a határidő 15. napja szombat, vasárnap, vagy munkaszüneti nap a határidő a következő munkanapon jár le.

### 11.3. A bejelentés határideje

A Garantált Szolgáltatás nem teljesítése miatt tett bejelentés határidejének számításakor a 11.2. pontban meghatározottak figyelembe vételével kell eljárni.

## 12. Nem teljesített garantált szolgáltatások összesítése

A Garantált Szolgáltatásokról minden érintett szervezeti egység negyedévenként összesítést készít, melyet a tárgyidőszakot követő hónap 10. napjáig megküld a Kommunikációs és Vállalatfejlesztési Igazgatóságnak. Az alkalmazott nyomtatvány: „Nem teljesített Garantált Szolgáltatások összesítése”