

Ügyszám: ES-668-2/ /2008
Ügyintéző: Jarabek Péter
Telefon: 06-1-459-7719
Telefax: 06-1-459-7739
E-mail: jarabekp@eh.gov.hu

HATÁROZAT SZÁMA: 641/2008.

Tárgy: E.ON Energiaszolgáltató Kft. (1051 Budapest, Roosevelttér 7-8.) mint egyetemes szolgáltató 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 E.ON Energiaszolgáltató Kft., 1051 Budapest, Roosevelttér 7-8., (a továbbiakban: Engedélyes) engedélyköteles **egyetemes szolgáltatói engedélyesi** tevékenysége folytatásának az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeit jelen határozat A. melléklete szerint állapítja meg az Engedélyes működési engedélyében foglalt területen lévő valamennyi egyetemes szolgáltatásra jogosult kifizetésre vételező felhasználó tekintetében.
2. Jelen határozat A. mellékletét (minimális minőségi követelmények), B. mellékletét (nem teljesítés következményei), és C. mellékletét (eljárásrend) az Engedélyes a VET 72. § (2) bekezdésében, valamint a VET 62. § (1) bekezdés c) pontjában és (5)-(6) bekezdéseiben leírtakkal összhangban köteles az üzletszabályzatába mint Garantált Szolgáltatásokat (a továbbiakban: GSZ) beilleszteni, és a Hivatalhoz 2008. június 15-ig benyújtani.
3. A teljesítésről évi jelentést kell adni a tárgyévet követő év március 31-ig, első ízben 2009. március 31-ig a jelen határozat D. melléklet 1.1 illetve 1.3 pontjában meghatározott módon.
4. A minimális minőségi követelmények nem teljesítése esetén a Hivatal bírságot szabhat ki.

5. 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 a Hivatal honlapján történő közzétételéről.

III.

Jogorvoslat

A határozat ellen a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 109. § (1) bekezdése alapján felülvizsgálatnak van helye a közléstől (kézbesítéstől) számított 30 (harminc) napon belül. A keresetet a Fővárosi Bíróságnak címezve 4 (négy) példányban a Hivatalhoz kell benyújtani. A keresetnek a végrehajtásra halasztó hatálya nincs.

IV.

INDOKOLÁS

A VET hatályba lépésével a kettős – közüzemi és szabadpiaci – modell megszűnt, és megvalósultak a teljes piacnyitás megteremtésének a feltételei.

Az új modellben az elosztói és kereskedelmi funkciók szétválnak, ezért az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeket az elosztói-, egyetemes szolgáltatói-, és kereskedői engedélyesi tevékenységeknek megfelelően kellett megfogalmazni. Ennek megfelelően kerül kiadásra jelen határozat A., B., C., D. melléklete.

Az A. mellékletben megfogalmazott követelmények alkalmasak az egyedi felhasználókra vonatkozó minimális minőségi követelmények meghatározására. A B. melléklet írja elő a követelmények nem teljesítése esetén az Engedélyes által az egyedi felhasználóknak fizetendő kötbér kifizetési módját és összegét azzal a céllal, hogy a fogyasztók minél több esetben automatikusan kapják meg a kötbért. Az Engedélyes számára a követelmények betartásához az eljárási rendet a C. melléklet határozza meg. Az ebben foglaltak mind az Engedélyes, mind a felhasználó érdekét szolgálják azzal a céllal, hogy minden érintett számára egységes értelmezést, hatékony ügyintézkést tegyenek lehetővé. A teljesítésről adott jelentések tartalmi és formai követelményeit a D. melléklet határozza meg, lehetővé téve az Engedélyes felhasználók felé nyújtott szolgáltatása elvárt színvonalának a megítélését, valamint folyamatos javításának az ösztönözését. A 2008. évet a Hivatal átmeneti időszaknak tekinti, ezért a 2008. évre szóló jelentés megküldésénél lehetővé teszi mind a korábbi táblázatos formában történő, mind pedig a D mellékletben leírt adatszolgáltatást.

A határozat előkészítése érdekében a Hivatal a VET egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 273/2007. (X. 19.) Korm. rendelet (továbbiakban: Vhr.) 117. § (1)-(3) bekezdése alapján kidolgozta a „Szabályozási irányok” tervezetét, figyelembe véve a hazai és nemzetközi tapasztalatokat. A tervezetet az engedélyeseknek, valamint a fogyasztói érdekképviselői szervezeteknek 2007. november 29-i kelettel megküldte véleményezésre, 2007. december 10-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 2008. január 8-án, 2008. január 26-i hozzászólási határidővel az érintett engedélyeseknek, valamint a fogyasztói érdekképviselői szervezeteknek kiadta véleményezésre a „Szabályozási irányok” 2. tervezetét, további egyeztetés céljából.

A Hivatal a 2. tervezetre beérkezett vélemények mérlegelését és elbírálását követően, az azokra adott válaszokkal összhangban készítette el a 3. tervezetet, újabb egyeztetés végett. Az észrevételek feldolgozásával együtt 2008. február 14-én az engedélyeseknek, valamint a fogyasztói érdekképviselői szervezeteknek véleményezésre 2008. február 28-i hozzászólási határidővel megküldte, és a Hivatal a Vhr. 117. § (4) bekezdése alapján a honlapján 2008. február 13-án, 2008. március 14-i hozzászólási határidővel közzétette a minimális minőségi követelmények szabályozására vonatkozó ajánlását, a szabályozási irányokat.

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 CXL. törvény 29. § (1) bekezdésének megfelelően, melyről az érintett engedélyeseket 2008. március 17-i kelettel írásban értesítette. Egyúttal tájékoztatta az érintett engedélyeseket, hogy a megindult hatósági eljárás keretében, a szabályozási irányokkal kapcsolatos véleményezés lejártaival, az összes beérkezett észrevétel figyelembevételével keletkezett iratokat a Hivatal honlapján közzétette és az azokban foglaltakra 2008. április 4-i határidővel írásban és/vagy elektronikusan nyilatkozatot tehetnek.

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.

* * *

Új jogszabályok hatályba lépésével megváltozott a jogi és szabályozási környezet, ezért a Hivatal egyedi fogyasztókra vonatkozó minimális minőségi követelményeket határoz meg az Engedélyes számára.

A CEER (Európai Energia Szabályozók Tanácsa) 2005. évi 3. Benchmarking tanulmány 3. fejezetében feltette azt a kérdést, hogy liberalizált piaci viszonyok között kell-e minőségi követelményeket megállapítani. Megállapította, hogy a kezdeti szakaszban a verseny korlátozott, gyakran kevés a szereplő és a verseny nem is mindenre terjed ki, és így indokolt a minőségi követelmények meghatározása. Az egyetemes szolgáltató speciális, ellátási kötelezettséggel rendelkező, a lakossági fogyasztók ellátására vonatkozó különös szabályok betartására kötelezett villamosenergia kereskedő. Ezért a nagyszámú és kis alkuerőt képviselő egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó érdekeinek védelmében, ugyan a területi

monopóliumot élvező elosztói engedélyesekéhez képest kevesebb követelmény betartásával, de az egyetemes szolgáltatói engedélyesekre is indokolt minimális minőségi követelményeket - az általuk ellátott tevékenységekhez igazodó mértékben és tartalommal - meghatározni.

A Hivatal továbbá figyelembe vette a 2007. október 1-jén nemzetközi részvétellel megrendezett Garantált Szolgáltatások Workshop-on elhangzottakat is. Ez alkalommal több szabályozó hatóság részéről megállapításra került, hogy a minimális minőségi követelmények nem teljesítése esetén az automatikus kötbér kifizetés fokozatos alkalmazása indokolt. A határozat ezt a tendenciát tükrözi.

* * *

Az Engedélyes a Hivatal „Minimális minőségi követelmények meghatározása az egyedi felhasználók esetén” tárgyú, közigazgatási hatósági eljárás megindításáról 2008. március 17-i értesítő levelére, az ügyben a Hivatal honlapjára kitett iratokban foglaltakra a 2008. április 4-i nyilatkozattételi határidőig nyilatkozatot tett. Az Engedélyes jelen határozat indoklásában részletesen nem hivatkozott észrevételeit a Hivatal a határozat meghozatala során figyelembe vette. Az Engedélyes következő észrevételeit a Hivatal az alábbi indokok alapján nem fogadja el:

„Megjegyezni kívánjuk, hogy a GSZ tervezet által meghatározott túlzott mértékű, megemelt kötbérösszegek indokolatlanok, előzetes becslések alapján is túlzott mértékű követelményeket támasztanak az engedélyesekkel szemben. Javasoljuk a kötbérösszegek meghatározására az elmúlt 2007-ik évre vonatkozó tényadatok alapján, valamint az új VET és végrehajtási rendeletek által meghatározott követelmények során végbemenő piaci változások eredményeként bekövetkező és kalkulálható esetszámok ismeretében kerüljön sor, amelyhez az engedélyesek szívesen nyújtanak segítséget t. Hivatal részére.”

A Hivatal álláspontja:

A jelenlegi minimális minőségi követelmény határozat figyelembe veszi a CEER (Európai Energia Szabályozók Tanácsa) 2005. évi 3. Benchmarking tanulmány szerint a nemzetközi gyakorlatban alkalmazott kötbérek mértékét. Az esetszám számontartása az Engedélyes feladata, a kötbér mértéke a villamosenergia díjához mérten változik. A jobb minőségű szolgáltatásra ösztönzés a Hivatal célja.

„Továbbá kérjük a t. Hivatalt, hogy vegye figyelembe, hogy az automatikus fizetésre való felkészülés jelentős informatikai, folyamatbeli fejlesztéseket követel meg, amelyre jelenleg nem áll rendelkezésre szabad kapacitás, ezért az automatikus kifizetések bevezetésének legkorábbi határidejét kérjük, hogy 2010. év elejére szíveskedjen halasztani.”

A Hivatal álláspontja:

Figyelembe véve az informatikai, folyamatbeli fejlesztések szükségességét, a Hivatal a követelményeknél a kereskedői engedélyeseknek kiadott minimális minőségi követelmények határozatával azonosan írja elő az automatikus kötbérfizetést, és legalább 2009. január 1-jéig hagy felkészülési időt az egyetemes szolgáltatói engedélyeseknek is.

A. melléklet 1.1.4 pontjához tett észrevétele:

„Kérjük a definíciót kiegészíteni a következők szerint. Az Engedélyes egyéb olyan rendkívüli eseményre is hivatkozhat (vis major), amely miatt a Garantált Szolgáltatás nem teljesítéséért

nem felelős, és így kötbérfizetésre sem köteles. Vita esetén a vis major eseményt illetve az Engedélyes felelősségét a Hivatal minősíti.”

A Hivatal álláspontja:

A Hivatal a fogyasztók érdekeinek a védelme érdekében nem tartja elfogadhatnak, ha az egyetemes szolgáltatói engedélyes pontosan meg nem határozott „egyéb rendkívüli esemény”-ekre hivatkozhat.

B. melléklet 5. pontjához tett észrevétele:

„A kötbérfizetés rendjével kapcsolatban, minden GSZ esetén az a véleményünk, hogy amennyiben a felhasználó már nem az ügyfelünk, a kereskedelmi, egyetemes szerződésben megegyezett módon fizetjük ki a kötbért. Amennyiben viszont a felhasználó az ügyfelünk, a kötbért a kereskedelmi, egyetemes szerződésben megállapodottak alapján vagy jóváírjuk a folyószámláján, vagy kifizetjük. A kötbérről minden esetben, írásban értesítjük a felhasználót. Kérjük a jelenleg érvényes GSZ határozat alábbi szövegét visszaemelni: „Amennyiben a kötbérre jogosult fogyasztónak (most felhasználónak) díjtartozása áll fenn az Engedéllyessel szemben, a kötbér fizetési kötelezettséget a fogyasztó számláján történő jóváírással teljesíti.”

A Hivatal álláspontja:

A Hivatal álláspontja szerint a felhasználónak joga van eldönteni, hogy az egyetemes szolgáltatói engedélyesek szerződésszegése következtében az őket megillető kötbér megfizetésére vonatkozóan a számláján történő jóváírást elfogadja-e, illetve milyen módon kéri a fizetést.

B. melléklet 8. pontjához tett észrevétele:

„Szándékos rongálásról véleményünk szerint elosztói témákban beszélhetünk (pl. mérőrongálás). Arról tájékoztatni a felhasználót, hogy ebben az esetben nem áll fenn az (kereskedelmi, egyetemes) engedélyes kötbérfizetési kötelezettsége, logikátlan és jelentősen költségigényes lenne. Az Engedélyes egyéb olyan rendkívüli eseményre is hivatkozhat (vis major), amely miatt a Garantált Szolgáltatás nem teljesítéséért nem felelős, és így kötbérfizetésre sem köteles. Vita esetén a vis major eseményt illetve az Engedélyes felelősségét a Hivatal minősíti.”

A Hivatal álláspontja:

A Hivatal egyetért az észrevétellel, hogy többségében az elosztóknál lehet beszélni szándékos rongálásról, de a fogyasztók érdekeinek a védelme érdekében nem tartja elfogadhatónak, ha az egyetemes szolgáltatói engedélyes pontosan meg nem határozott „egyéb rendkívüli esemény”-ekre hivatkozhat.

A fogalom meghatározás nélkülözhetetlen az egyetemes szolgáltatói engedélyeseknek a követelmények teljesítéséhez. Tárgyi eszközeinek (például a számítógépes nyilvántartási rendszernek (szerverek)) szándékos rongálása, elrablása esetén az egyetemes szolgáltatói engedélyes önhibáján kívül nem tudja teljesíteni az előírásokat. A Hivatal álláspontja szerint egyéb „rendkívüli esemény... (vis major)” vagy véletlen károkozás nem lehetetleníti el az e határozatban megfogalmazott minőségi követelmények minimális teljesítését, ezért a Hivatalnak nincs jogalapja további felmentéseket adni. A minimális minőségi követelmények évenkénti ismétlődésű nyilvánosságra hozatalával együtt járulékos költség nélkül tájékoztatható a felhasználó az Engedélyes kötbérfizetési kötelezettsége alóli mentesülés eshetőségére vonatkozóan is.

C. melléklet E.SZ.II. pontja „Válaszadás időpontja:” bekezdéséhez tett észrevétele:

„A tervezetben nem egységesen szerepel a kimenő válaszlevél időpontjának meghatározása. A válaszadás időpontjára kérjük, hogy a levél keltezése kerüljön vissza a szövegbe. Az érdemi válasz elkészültét követően a postára adás – postai nyitva tartások miatt – egy nappal meghaladhatja a válasz elkészültét, és ezzel lecsökken a válaszadásra maradandó idő.”

A Hivatal álláspontja:

Nem értelmezhető egyetemes szolgáltató esetén a „kerüljön vissza”, mert jelen határozat most kerül először kibocsátásra. A levél keltezési dátuma és a postára adás dátuma között több nap, hét is eltelhet - pl. adminisztrációs hiba miatt, - ezért a Hivatal nem változtatja a „Válaszadás időpontja” fogalom meghatározását.

C. melléklet E.SZ.III. pontjához tett észrevétele:

- „Az 1.2 pont szerinti táblázatban a felhasználó fizetési módjának megfelelő elszámolás szerepel: „Az Engedélyes a számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül - a felhasználó fizetési módjának megfelelően - a túlfizetést visszatéríti.”
- A felhasználóval történt megállapodás alapján (amelyet akár előre, a kereskedelmi, vagy hálózathasználati szerződésben rögzítünk) a visszatérítést rávezetjük a felhasználó szerződéses folyószámlájára (nyitott tételek) vagy visszafizetjük. Kérjük a szöveget ennek megfelelően módosítani szíveskedjenek.”

A Hivatal álláspontja:

A Hivatal nem fogadja el a javaslatot, mert a felhasználó számára valamilyen formában meg kell adni a lehetőséget a választása kinyilvánítására. A VET Vrh. 1. számú melléklete (ESzSz.) 10. § (3) bekezdés értelmében a visszatérítést Engedélyes rávezeti a felhasználó szerződéses folyószámlájára (nyitott tételek) vagy visszafizeti a felhasználóval előzetesen megállapodott módon. Mivel a jelenlegi szöveg a Hivatal véleménye szerint a VET-tel való összhangot jobban fejezi ki, nem tartja szükségesnek a szövegrész módosítását.

- „Nagyon fontos elkülöníteni, hogy milyen okból, kinek a hibájából történt a téves számlázás. Amennyiben a téves számlázás nem a kereskedő, egyetemes szolgáltató hibájából történt (pl. mérési hiba) ne terhelje kötbérfizetési kötelezettség. A kötbér fizetés rendje esetén nem tartjuk elfogadhatónak az első mondatot, mely szerint „a téves számlázás esetén történő visszatérítésért Engedélyes felelőssége kizárólagos”. A fent részletezettek miatt nem zárható ki ugyanis az Elosztói engedélyes felelőssége!
- Amennyiben a téves számlázás megállapításához mérő kivizsgálása is szükséges, nem elegendő a 15 nap.”

A Hivatal álláspontja:

Ha az elosztói engedélyes a felelős (például hibás mérés leolvasás, stb.), az Engedélyes tudomására jutásától számított 8 napon belül a felhasználó túlfizetését akkor is vissza kell térítenie a Vhr. 1. számú melléklete (ESzSz.) 9. § (7) és 10. § (3) bekezdéseivel, valamint a Vhr. 2. számú melléklete (VHSz.) 20. § (3) és 21. § (4) bekezdéseivel összhangban. Mérő felülvizsgálattal összefüggő jogosság megállapítás esetén a határidő meghosszabbodik: az elosztói engedélyes a hibás mérés miatti felhasználóval történt elszámolás eredményéről 8 napon belül írásban értesíti a felhasználó kereskedőjét, az egyetemes szolgáltatóját.

C. melléklet E.SZ.IV. pontjához tett észrevétele:

- „A visszakapcsolás feltétele legyen, hogy minden lejárt esedékességű követelés kerüljön megfizetésre. „

A Hivatal álláspontja:

A VET 47. § (9) bekezdése értelmében a visszakapcsolás feltétele a felhalmozott tartozás rendezése. Csak a harmadik felszólításban részletezett lejárt esedékességű követelés megfizetését szabhatja meg az egyetemes szolgáltatói engedélyes a visszakapcsolás feltételül.

- „Jelenleg nem történik meg az óra, perc adatok rögzítése az informatikai rendszerben (pl. a befizetés igazoló fax beérkezése). Az időtartam legyűjtéséhez IT fejlesztés szükséges, ezért továbbra is kérjük, hogy ne legyen automatikus fizetés, illetve elegendőnek tartjuk csak az óra rögzítését.”

A Hivatal álláspontja:

A Hivatal elfogadva az engedélyes észrevételét módosította a bekezdés tartalmát. A visszakapcsolás kezdeményezésének az időpontját órás pontosság feltüntetésével kell az Engedélyesnek dokumentálnia.

C. melléklet E.SZ.IV. pontja „A Garantált Szolgáltatás igazolása:” bekezdéséhez tett észrevétele:

„Az „Engedélyeshez beérkezés időpontja” önmagában nem elfogadható, mivel faxon beküldött igazolás történhet munkaidőn, nyitvatartási időn kívül is, amely esetben nem lehet a szükséges intézkedést megindítani. A tudomásszerzés – 1.2 pont táblázat szövegezése alapján – ebben az esetben csak a követő első munkanapon történik meg. Kérjük ennek pontosítását.”

A Hivatal álláspontja:

A Hivatal elfogadva más engedélyesek észrevételeit is, módosította a bekezdés tartalmát. Az Engedélyes üzletszabályzatában határozza meg a dokumentálás módját, helyét, így a felvetés nem értelmezhető.

A jogszabályban megfogalmazott 24 óra eltérő jogszabályi rendelkezés hiányában pontosan 24 órát jelent. A VET 47. § (9) bekezdés értelmében a Hivatal nem tudja elfogadni a módosítási javaslatot. A visszakapcsolás kezdeményezésének az időpontját órás pontosság feltüntetésével kell az Engedélyesnek dokumentálnia.

D. melléklet 1.1 pontjához tett észrevétele:

„Kérjük, hogy az újfajta adatszolgáltatás (GSZ E táblázat) 2011-től kerüljön bevezetésre a korábbi véleményekben már említett informatikai fejlesztések miatt.”

A Hivatal álláspontja:

A Hivatal szükségesnek tartja, hogy legkésőbb 2010. március 31-ig az Engedélyes a GSZ E táblázat megküldésére felkészüljön. A D. melléklet 1.3 pontjában 1 év haladékot ad a Hivatal. Amennyiben a meghatározott mutatókat az Engedélyes tudja teljesíteni, a hozzá kapcsolódó adatszolgáltatás is elvárható.

Engedélyesnek a nyilatkozattételi határidő utolsó napján beérkezett nyilatkozata kísérő levelében megfogalmazott személyes egyeztetés kérésével kapcsolatosan a Hivatal álláspontja a következő:

A Hivatal a minimális minőségi követelmények meghatározására az egyedi fogyasztók esetén eljárás indított, melyről minden engedélyest 2008. március 17. kelettel írásban értesített. Az értesítés értelmében valamennyi engedélyes számára a tetszőleges egyeztetési mód érdekében az ügyintéző minden elérhetőségét megadta, így az ügyintéző emelet- és a szobaszámát is a személyes egyeztetés lehetőségeként.

Személyes konzultációra időpont-egyeztetéssel engedélyesek a 2008. április 3. nappal bezáróan nem keresték meg a Hivatalt.

Miután 2007. november 29-i kelettel minden érintett engedélyes megkapta a „Szabályozási irányok” tervezetet, a vélemények kifejtésére és konzultációra az eljárás megindítása előtt is lett volna lehetőség, a Hivatal nem látta szükségesnek, hogy maga kezdeményezzen személyes egyeztetéseket engedélyesekkel, elegendőnek találta a „Szabályozási irányok” tervezeteire beérkezett részletes észrevételek írásbeli véleményezését.

* * *

A Hivatal szándéka a jelen határozattal, hogy az Engedélyes engedélyköteles tevékenysége folytatásának egyedi felhasználókra vonatkozó minimális minőségi követelményei meghatározást nyerjenek a VET 159. § r) pontjában foglaltaknak megfelelően. A Hivatal a VET 72. § (2) bekezdését, valamint a VET 62. § (1) bekezdés c) pontját és (5)-(6) bekezdéseit 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 Ket. 72. § (1) bekezdésének dd.) pontja alapján kellett rendelkezni.

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.

A VET 168. § (10) bekezdése kizárja a Hivatal határozatával szembeni fellebbezés lehetőségét, így a Ket. 109. § (1) bekezdése alapján a határozat felülvizsgálata bíróságtól kérhető.

Budapest, 2008. május

Horváth J. Ferenc
elnök

Kapják:

Engedélyes	1 példány
MEH Fogyasztóvédelmi Osztály	1 példány
MEH Irrattár	1 példány

M E L L É K L E T E K :

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