

21. melléklet a 11/2017. (VIII. 25.) MEKH rendelethez

Adatszolgáltatás címe	MEKH adatszolgáltatási szám	Adatszolgáltatási gyakoriság	Beküldési határidő
Call Center műszaki hiba bejelentési szolgáltatási színvonal mutató	G560 - v2	Negyedéves	A tárgydőszakot követő hónap 10. munkanapja.
Call Center mérőállás bejelentési szolgáltatási színvonal mutató	G561 - v2	Negyedéves	A tárgydőszakot követő hónap 10. munkanapja.
Ügyfélkapcsolati szolgáltatás minőség - elosztók	G562 - v1	Éves	Az adatokat évente, a tárgydőszakot követő március 31-ig kell megadni.
Garantált szolgáltatások - elosztók	G570 - v2	Éves	Az adatokat tárgyévet követő év március 31-ig kell megadni.

Call Center műszaki hiba bejelentési szolgáltatási színvonal mutató

Az adatszolgáltatás	
MEKH azonosítószáma:	G560 - v2
gyakorisága:	Negyedéves
jogcíme:	A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény 127. § s) pontja
teljesítésének határideje:	A tágyidőszakot követő hónap 10. munkanapja.

Fejléc	
Számológódó cella	
Számbeviteli mező	
Szövegbeviteli mező	

	mérték	Elvárt érték	Tény értékek tárgy negyedében			
			Első hónap	Második hónap	Harmadik hónap	Összesen
1. IVR felé irányuló hívások száma	db	-----				0
2. IVR-ben elveszett hívások száma	db	-----				0
3. IVR-ben fogadott hívások száma	db	-----				0
4. Fogadott hívások száma:	db	-----				0
5. Ügyfélszolgálati szolgáltatási színvonal	%/mp	75/30				
6. Átlagos várakozási idő	mp	max. 20				
7. Elveszett hívások aránya	%	max. 10				
8. Átlagos beszélgetési idő	perc	max. 3				
9. Foglaltsági arány	%	max. 10				

Call Center mérőállás bejelentési szolgáltatási színvonal mutató

Az adatszolgáltatás	
MEKH azonosítószáma:	G561 - v2
gyakorisága:	Negyedéves
jogcíme:	A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény 127. § s) pontja
teljesítésének határideje:	A tárgyidőszakot követő hónap 10. munkanapja.

Fejléc	
Számológódó cella	
Számbeviteli mező	
Szövegbeviteli mező	

	mérték egység	Elvárt érték	Tény értékek tárgy negyedévben			
			Első hónap	Második hónap	Harmadik hónap	Összesen
1. IVR felé irányuló hívások száma	db	-----				0
2. IVR-ben elveszett hívások száma	db	-----				0
3. IVR-ben fogadott hívások száma	db	-----				0
4. Fogadott hívások száma:	db	-----				0
5. Mérőállás bejelentési szolgáltatási színvonal	%/mp	85/30				
6. Átlagos várakozási idő	mp	max. 20				
7. Elveszett hívások aránya	%	max. 10				
8. Átlagos beszélgetési idő	perc	max. 3				
9. Foglaltsági arány	%	max. 10				

Ügyfélkapcsolati szolgáltatás minőség - előzetes

Az adatszolgáltatás kiterjedése: azonosított ügyfelek		2022. v2
Legutóbbi módosítás dátuma: 2022.09.01		04.01
Jogi alapon: A Magyar Állam 2008. évi XL. törvény 127. §-a pontja		
Adatszolgáltatás megnevezése: Az adatszolgáltatást követő március 31-ig kell megadni.		

Ügyfélkapcsolati szolgáltatás minőség - előzetes

Éves	
Éves átlag	
Éves maximum	
Éves minimum	

E1.2 - Felhasználói vélemények megismerése			
1. Felhasználói vélemény megismerésének átlagos száma	(db)		
2. 8 napon belül fogadott vélemény száma	(db)		
3. 8 napon belül fogadott vélemény aránya	(%)		
4. Összes ügyfél száma	(db)		
5. Összes előforduló vélemény száma	(db)		
6. Átlagos értékelés	(1-5)		
7. 12 nap alatt fogadott felhasználói vélemény száma	(db)		
8. 12 nap alatt fogadott felhasználói vélemény aránya	(%)		
9. 15 nap alatt fogadott felhasználói vélemény száma	(db)		
10. 15 nap alatt fogadott felhasználói vélemény aránya	(%)		

E1.5 - 20 percen belül fogadott felhasználói vélemény aránya			
1. Minőség mutató	minőségmutató	adat	
2. Ügyfélkapcsolati index megnevezés száma	(db)		
3. 20 percen belül fogadott felhasználói vélemény száma	(db)		
4. 20 percen belül fogadott felhasználói vélemény aránya	(%)		

E2.3.2.4 - Igénybejelentés-kezelés					
		Munkaidő	20.3.	21.3.	22.3.
1. Igényelt száma összesen	(db)				
2. Előzetes igényelt száma összesen	(db)				
3. 8 napon belül megadott igénybejelentések száma	(db)				
4. 8 napon belül megadott igénybejelentések aránya	(%)				
5. 10 napon belül megadott igénybejelentések száma	(db)				
6. 10 napon belül megadott igénybejelentések aránya	(%)				
7. 12 napon belül megadott igénybejelentések száma	(db)				
8. 12 napon belül megadott igénybejelentések aránya	(%)				
9. 15 napon belül megadott igénybejelentések száma	(db)				
10. 15 napon belül megadott igénybejelentések aránya	(%)				
11. 18 napon belül megadott igénybejelentések száma	(db)				
12. 18 napon belül megadott igénybejelentések aránya	(%)				
13. 20 napon belül megadott igénybejelentések száma	(db)				
14. 20 napon belül megadott igénybejelentések aránya	(%)				
15. 1 munkanapon belül teljesített bejelentések száma	(db)				
16. 1 munkanapon belül teljesített bejelentések aránya	(%)				
17. 8 munkanapon belül teljesített bejelentések száma	(db)				
18. 8 munkanapon belül teljesített bejelentések aránya	(%)				

E2.5 - Panaszok					
	Panaszok száma			Munkaidő	1000 felhasználóra jutó napi panaszok aránya
	Összes	napon	napon/Összes		
	(db)	(db)	(%)	(db)	
1. Mérés, mérés, befejezés					
2. Feladatok megoldása					
3. Üzemeltetési bejelentések					
4. HRFK szolgáltatások					
5. Szolgáltatás, szolgáltatás igény					
6. Szolgáltatás, szolgáltatás igény					
7. Megoldás, befejezés					
8. Egyéb okok					
9. Szolgáltatás					
10. Feladat					
11. Feladatmegoldás					
12. Feladatmegoldás, felismerés					
13. Feladatmegoldás, felismerés					
14. Megoldás, befejezés, megadott idő					
15. Összesen					
16. 8 felhasználóra jutó panaszok száma december 31-én					

E2.6 - Átlagos várakozási idő			
1. Ügyfélkapcsolati index megnevezés száma	(db)	minőségmutató	
2. Előzetes várakozási idő az ügyfélkapcsolati indexen	(db)		
3. Átlagos várakozási idő az ügyfélkapcsolati indexen	(db)		

E2.7 - Végfelhasználói felmérések	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Végfelhasználói felmérések köre 2)	szolgáltatás, -módosítás, -megújítás	szolgáltatás/termék új megvalósítás	szolgáltatás/termék új megvalósítás	szolgáltatás/termék új megvalósítás	szolgáltatás/termék új megvalósítás	szolgáltatás/termék új megvalósítás	szolgáltatás/termék új megvalósítás	szolgáltatás/termék új megvalósítás	szolgáltatás/termék új megvalósítás	szolgáltatás/termék új megvalósítás	szolgáltatás/termék új megvalósítás	szolgáltatás/termék új megvalósítás	szolgáltatás/termék új megvalósítás	szolgáltatás/termék új megvalósítás	szolgáltatás/termék új megvalósítás	szolgáltatás/termék új megvalósítás	szolgáltatás/termék új megvalósítás
1. Ügyfélkapcsolati index																	
2. Ügyfélkapcsolati index																	

E3.1 - Bekérdezések					
	Bekérdezések száma			Munkaidő	1000 felhasználóra jutó napi panaszok aránya
	Összes	napon	napon/Összes		
	(db)	(db)	(%)	(db)	
1. Mérés, mérés, befejezés					
2. Feladatok megoldása					
3. Üzemeltetési bejelentések					
4. HRFK szolgáltatások					
5. Szolgáltatás, szolgáltatás igény					
6. Szolgáltatás, szolgáltatás igény					
7. Megoldás, befejezés					
8. Egyéb okok					
9. Szolgáltatás					
10. Feladat					
11. Feladatmegoldás					
12. Feladatmegoldás, felismerés					
13. Feladatmegoldás, felismerés					
14. Megoldás, befejezés, megadott idő					
15. Összesen					
16. 8 felhasználóra jutó panaszok száma december 31-én					

E3.3.3 - Igénybejelentés-kezelés			
1. Minőség mutató	minőségmutató	adat	
2. Ügyfélkapcsolati index megnevezés száma	(db)		
3. 20 percen belül fogadott felhasználói vélemény száma	(db)		
4. 20 percen belül fogadott felhasználói vélemény aránya	(%)		
5. 1000 felhasználóra jutó napi panaszok száma	(db)		
6. 1000 felhasználóra jutó ügyfélkapcsolati index megnevezés	(db)		

* Az E1.5 - 20 percen belül fogadott felhasználói vélemény arányát a táblázat 1. sorának adata.

E3.4 - Index száma - ügyfélkapcsolati index arány			
1. Minőség mutató	minőségmutató	adat	
2. Ügyfélkapcsolati index megnevezés száma	(db)		
3. Index száma	(db)		
4. Egy uddra jutó felhasználói vélemény száma	(db)		
5. Átlagos napi panaszok száma a szolgáltatás területén	(db)		
6. Átlagos napi panaszok ügyfélkapcsolati indexre száma	(db)		
7. Index arány	(%)		
8. Index arány ügyfélkapcsolati indexre száma	(%)		

E3.5 - Index nyitva tartási idő					
1. Index nyitva tartási idő					
2. Index nyitva tartási idő					
3. Index nyitva tartási idő					
4. Index nyitva tartási idő					
5. Index nyitva tartási idő					
6. Index nyitva tartási idő					
7. Index nyitva tartási idő					
8. Index nyitva tartási idő					
9. Index nyitva tartási idő					
10. Index nyitva tartási idő					
11. Index nyitva tartási idő					
12. Index nyitva tartási idő					
13. Index nyitva tartási idő					
14. Index nyitva tartási idő					
15. Index nyitva tartási idő					
16. Index nyitva tartási idő					
17. Index nyitva tartási idő					
18. Index nyitva tartási idő					
19. Index nyitva tartási idő					
20. Index nyitva tartási idő					
21. Index nyitva tartási idő					
22. Index nyitva tartási idő					
23. Index nyitva tartási idő					
24. Index nyitva tartási idő					
25. Index nyitva tartási idő					
26. Index nyitva tartási idő					
27. Index nyitva tartási idő					
28. Index nyitva tartási idő					
29. Index nyitva tartási idő					
30. Index nyitva tartási idő					
31. Index nyitva tartási idő					
32. Index nyitva tartási idő					
33. Index nyitva tartási idő					
34. Index nyitva tartási idő					
35. Index nyitva tartási idő					
36. Index nyitva tartási idő					
37. Index nyitva tartási idő					
38. Index nyitva tartási idő					
39. Index nyitva tartási idő					
40. Index nyitva tartási idő					
41. Index nyitva tartási idő					
42. Index nyitva tartási idő					
43. Index nyitva tartási idő					
44. Index nyitva tartási idő					
45. Index nyitva tartási idő					
46. Index nyitva tartási idő					
47. Index nyitva tartási idő					
48. Index nyitva tartási idő					
49. Index nyitva tartási idő					
50. Index nyitva tartási idő					
51. Index nyitva tartási idő					
52. Index nyitva tartási idő					
53. Index nyitva tartási idő					
54. Index nyitva tartási idő					
55. Index nyitva tartási idő					
56. Index nyitva tartási idő					
57. Index nyitva tartási idő					
58. Index nyitva tartási idő					
59. Index nyitva tartási idő					
60. Index nyitva tartási idő					
61. Index nyitva tartási idő					
62. Index nyitva tartási idő					
63. Index nyitva tartási idő					
64. Index nyitva tartási idő					
65. Index nyitva tartási idő					
66. Index nyitva tartási idő					
67. Index nyitva tartási idő					
68. Index nyitva tartási idő					
69. Index nyitva tartási idő					
70. Index nyitva tartási idő					
71. Index nyitva tartási idő					
72. Index nyitva tartási idő					
73. Index nyitva tartási idő					
74. Index nyitva tartási idő					
75. Index nyitva tartási idő					
76. Index nyitva tartási idő					
77. Index nyitva tartási idő					
78. Index nyitva tartási idő					
79. Index nyitva tartási idő					
80. Index nyitva tartási idő					
81. Index nyitva tartási idő					
82. Index nyitva tartási idő					
83. Index nyitva tartási idő					
84. Index nyitva tartási idő					
85. Index nyitva tartási idő					
86. Index nyitva tartási idő					
87. Index nyitva tartási idő					
88. Index nyitva tartási idő					
89. Index nyitva tartási idő					
90. Index nyitva tartási idő					
91. Index nyitva tartási idő					
92. Index nyitva tartási idő					
93. Index nyitva tartási idő					
94. Index nyitva tartási idő					
95. Index nyitva tartási idő					
96. Index nyitva tartási idő					
97. Index nyitva tartási idő					
98. Index nyitva tartási idő					
99. Index nyitva tartási idő					
100. Index nyitva tartási idő					

E3.6 - Felhasználói bejelentések			
1. Minőség mutató	minőségmutató	adat	
2. Felhasználói bejelentés száma	(db)		
3. Felhasználói bejelentés aránya	(%)		
4. Átlagos napi panaszok száma a szolgáltatás területén	(db)		
5. Átlagos napi panaszok ügyfélkapcsolati indexre száma	(db)		
6. Index arány	(%)		

Ügyfélkapcsolati szolgáltatás minőség - előzetes			
E1.5 - 20 percen belül fogadott felhasználói vélemény arányát a táblázat 1. sorának adata.			
E2.5 - Panaszok című táblázat 15. sorának adata.			
E2.7 - Végfelhasználói felmérések című táblázat 16. sorának adata.			
E3.3.3 - Igénybejelentés-kezelés című táblázat 16. sorának adata.			
E3.4 - Index száma - ügyfélkapcsolati index arány című táblázat 16. sorának adata.			
E3.5 - Index nyitva tartási idő című táblázat 16. sorának adata.			
E3.6 - Felhasználói bejelentések című táblázat 16. sorának adata.			

Garantált szolgáltatások - elosztók	
Az adatszolgáltatás	
MEKH azonosítószáma:	GS70 - v2
gyakorlatsága:	Éves
jogcíme: A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény 127. § s) pontja	
teljesítésének határideje: Az adatokat tárgyévet követő év március 31-ig kell megadni.	

Garantált szolgáltatások - elosztók

Az űrlapon szereplő színjelölések listája:	
Fejléc	
Számológató cella	
Számbeviteli mező	
Fix értékű cella	
Szövegbeviteli mező	

Elosztói engedélyes Garantált Szolgáltatásainak nyilvántartásával egyező adatok GSZ-E táblázat:

GSZ megnevezése	Esetszám db	GSZ körébe tartozó ügyek			Kifizetett kötbérek								
		Összesen db	Nem teljesített db	Teljesítés aránya %	Felhasználói kérésre*			Automatikusan		Összesen			
					Mennyiség db	Kötbér** Ft	Összeg Ft	Mennyiség db	Összeg Ft	Mennyiség db	Összeg Ft		
GSZ I. Felhasználói előzetes tájékoztatásra, gázenergia-igénybejelentésre adandó tájékoztatás													
lakossági fogyasztó (<20 m3/h)					5000			5000					
lakossági fogyasztó (20-100 m3/h)					10000			10000					
egyéb felhasználó (<20 m3/h)					5000			5000					
egyéb felhasználó (20-100 m3/h)					10000			10000					
egyéb felhasználó (>100 m3/h)					30000			30000					
GSZ I. összesen:													
GSZ II. Csatlakozói vezetékek és fogyasztói berendezések tervfelülvizsgálata													
lakossági fogyasztó (<20 m3/h)					5000			5000					
lakossági fogyasztó (20-100 m3/h)					10000			10000					
egyéb felhasználó (<20 m3/h)					5000			5000					
egyéb felhasználó (20-100 m3/h)					10000			10000					
egyéb felhasználó (>100 m3/h)					30000			30000					
GSZ II. összesen:													
GSZ III. Csatlakozói vezetékek és fogyasztói berendezések műszaki felülvizsgálata													
lakossági fogyasztó (<20 m3/h)					5000			5000					
lakossági fogyasztó (20-100 m3/h)					10000			10000					
egyéb felhasználó (<20 m3/h)					5000			5000					
egyéb felhasználó (20-100 m3/h)					10000			10000					
egyéb felhasználó (>100 m3/h)					30000			30000					
GSZ III. összesen:													
GSZ IV. Új felhasználási hely bekapcsolása vagy teljesítmény bővítése													
lakossági fogyasztó (<20 m3/h)					0			0					
lakossági fogyasztó (20-100 m3/h)					10000			10000					
egyéb felhasználó (<20 m3/h)					0			0					
egyéb felhasználó (20-100 m3/h)					10000			10000					
egyéb felhasználó (>100 m3/h)					30000			30000					
GSZ IV. összesen:													
GSZ V. Az egyeztetett időpontok megtartása													
lakossági fogyasztó (<20 m3/h)					5000			5000					
lakossági fogyasztó (20-100 m3/h)					10000			10000					
egyéb felhasználó (<20 m3/h)					5000			5000					
egyéb felhasználó (20-100 m3/h)					10000			10000					
egyéb felhasználó (>100 m3/h)					30000			30000					
GSZ V. összesen:													
GSZ VI. Információadás dokumentált megkeresésre													
lakossági fogyasztó (<20 m3/h)					5000			5000					
lakossági fogyasztó (20-100 m3/h)					10000			10000					
egyéb felhasználó (<20 m3/h)					5000			5000					
egyéb felhasználó (20-100 m3/h)					10000			10000					
egyéb felhasználó (>100 m3/h)					30000			30000					
GSZ VI. összesen:													
GSZ VII. Visszatérítés téves számlázás esetén													
lakossági fogyasztó (<20 m3/h)					5000			5000					
lakossági fogyasztó (20-100 m3/h)					10000			10000					
egyéb felhasználó (<20 m3/h)					5000			5000					
egyéb felhasználó (20-100 m3/h)					10000			10000					
egyéb felhasználó (>100 m3/h)					30000			30000					
GSZ VII. összesen:													
GSZ VIII. A fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálása													
lakossági fogyasztó (<20 m3/h)					5000			5000					
lakossági fogyasztó (20-100 m3/h)					10000			10000					
egyéb felhasználó (<20 m3/h)					5000			5000					
egyéb felhasználó (20-100 m3/h)					10000			10000					
egyéb felhasználó (>100 m3/h)					30000			30000					
GSZ VIII. összesen:													
GSZ IX. A felhasználó visszacapcsolása													
lakossági fogyasztó (<20 m3/h)					5000			5000					
lakossági fogyasztó (20-100 m3/h)					10000			10000					
egyéb felhasználó (<20 m3/h)					5000			5000					
egyéb felhasználó (20-100 m3/h)					10000			10000					
egyéb felhasználó (>100 m3/h)					30000			30000					
GSZ IX. összesen:													
GSZ X. Nem jogszderi kikapcsolás													
lakossági fogyasztó (<20 m3/h)					5000			5000					
lakossági fogyasztó (20-100 m3/h)					10000			10000					
egyéb felhasználó (<20 m3/h)					5000			5000					
egyéb felhasználó (20-100 m3/h)					10000			10000					
egyéb felhasználó (>100 m3/h)					30000			30000					
GSZ X. összesen:													
GSZ XI. Értesítés a földgázenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről													
lakossági fogyasztó (<20 m3/h)					5000			5000					
lakossági fogyasztó (20-100 m3/h)					10000			10000					
egyéb felhasználó (<20 m3/h)					5000			5000					
egyéb felhasználó (20-100 m3/h)					10000			10000					
egyéb felhasználó (>100 m3/h)					30000			30000					
GSZ XI. összesen:													
GSZ körébe tartozó ügyek összesen													
lakossági fogyasztó (<20 m3/h)													
lakossági fogyasztó (20-100 m3/h)													
egyéb felhasználó (<20 m3/h)													
egyéb felhasználó (20-100 m3/h)													
egyéb felhasználó (>100 m3/h)													
Felhasználók összesen:													

Kiegészítő útmutató

* Felhasználói kérésre a B. mellékletben rögzített határidőig fizethető kötbér, azt követően automatikusan kell a kötbért megfizetni.

** A GSZ. V esetében a <20 m3/h ügyfelekre a kötbér értéke az összegből számológatók.

Esetszám : az egyes GSZ pontok körébe tartozó esetek, események száma, amely egy vagy több felhasználót érint

Ügyek száma : az adott GSZ ponthoz tartozó összes eseményben érintett összes felhasználó száma. Ennek megfelelően az esetszámnak kisebbnek vagy egyenlőnek kell lennie az ügyek számával.