



## **AZ NKM ENERGIA ZRT. GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁSAI** **Földgáz és villamos energia egyetemes szolgáltatás**

### **FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉS TOVÁBBÍTÁSA**

Az NKM Energia Zrt. a felhasználótól érkezett igénybejelentést legkésőbb a beérkezést követő második munkanapon továbbítja a területileg illetékes elosztóhoz.

### **INFORMÁCIÓADÁS DOKUMENTÁLT MEGKERESÉSRE**

Az energiaellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül az NKM Energia Zrt. választ ad.

Ha a megkeresés az NKM Energia Zrt.-nél kerül dokumentálásra, de az a területileg illetékes elosztó tevékenységét érinti, akkor az NKM Energia Zrt. a választ a beérkezéstől számított 30 napon belül adja meg.

### **VISSZATÉRÍTÉS TÉVES SZÁMLÁZÁS ESETÉN**

Az NKM Energia Zrt. a számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül a felhasználónak a túlfizetést visszatéríti.

### **A FELHASZNÁLÓ VISSZAKAPCSOLÁSÁNAK KEZDEMÉNYEZÉSE**

A tartozás hiánytalan és hitelt érdemlő rendezését követően – hatályos szerződés megléte esetén – az NKM Energia Zrt. a tudomásszerzéstől számítva 24 órán belül kezdeményezi a területileg illetékes elosztónál a visszakapcsolást.

### **NEM JOGSZERŰ KIKAPCSOLÁS**

Nem jogszerű kikapcsolás esetén az NKM Energia Zrt. kötbért fizet.

Amennyiben valamely garantált szolgáltatás nem teljesül, az NKM Energia Zrt. az érintett felhasználónak automatikusan, egy összegben kötbért fizet.

#### **A kötbér összege földgázszolgáltatás esetén:**

Gázmérővel nem rendelkező felhasználó esetén 5000 Ft

20 m<sup>3</sup>/h alatti gázmérővel rendelkező felhasználó esetében 5000 Ft

20-100 m<sup>3</sup>/h gázmérővel rendelkező felhasználó esetében 10 000 Ft

100 m<sup>3</sup>/h feletti gázmérővel rendelkező felhasználó esetében 30 000 Ft

#### **A kötbér összege villamosenergia-szolgáltatás esetén:**

Lakossági fogyasztó esetében 5000 Ft

Egyéb felhasználó esetében 10 000 Ft

A garantált szolgáltatások részletes feltételeit az egyetemes szolgáltatói üzletszabályzatok is tartalmazzák, amelyek megtekinthetők az NKM Energia Zrt. ügyfélszolgálati irodáiban és honlapján: [www.nemzetikozmuvek.hu](http://www.nemzetikozmuvek.hu)