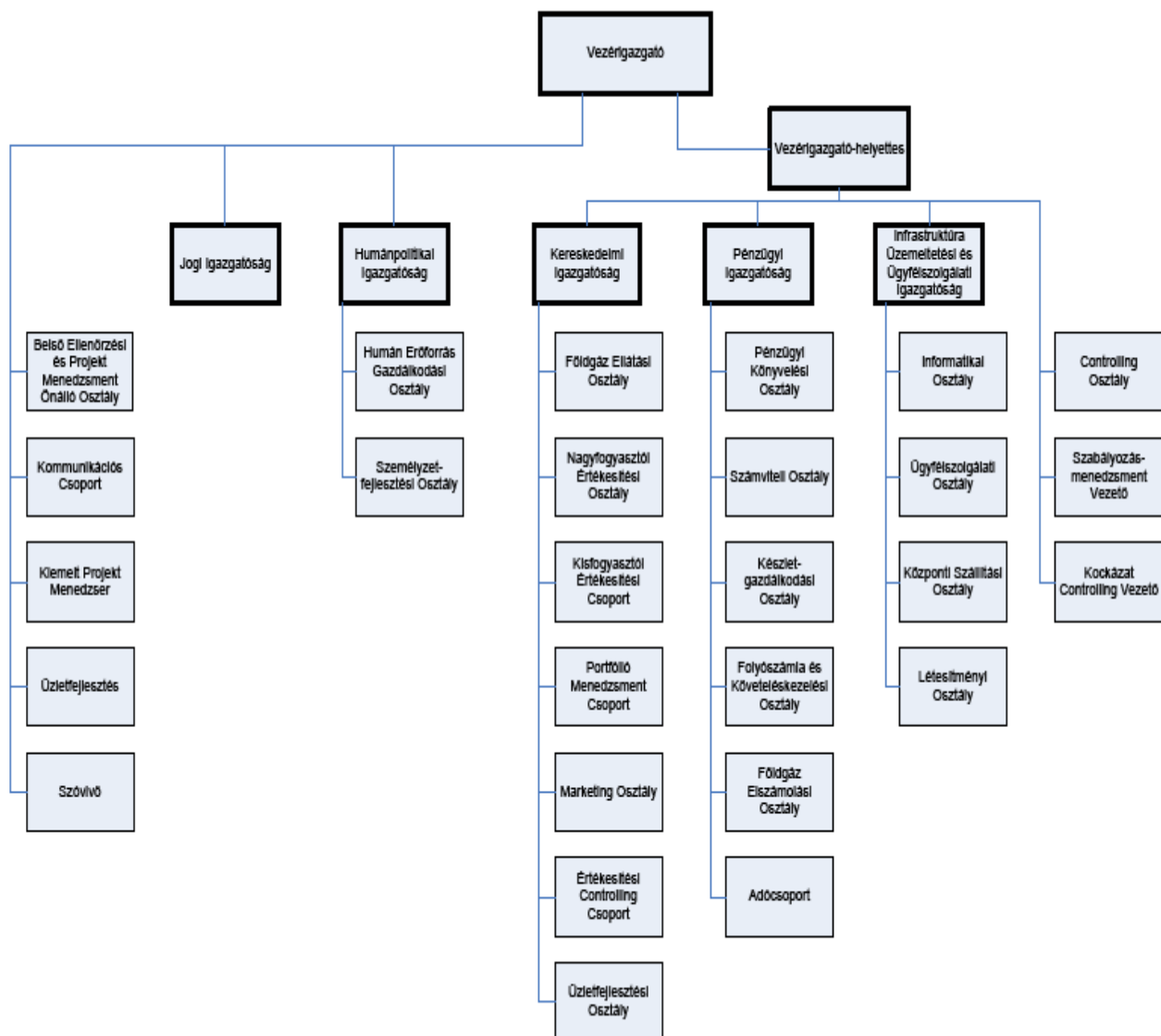


## FÜGGELÉK

## 1. számú függelék

## A FŐGÁZ ZRT. SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE



**A FŐGÁZ Zrt. földgáz egyetemes szolgáltatási tevékenységével összefüggő legfontosabb jogszabályok, szabványok, belső utasítások jegyzéke**

**1.) Jogszabályok**

**Törvények**

- 2011. évi CXII. törvény – az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2008. évi XL. törvény - a földgázellátásról (Get.)
- 2006. évi XXVI. törvény - a földgáz biztonsági készletezéséről
- 2006. V. törvény - a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról
- 2006. évi IV. törvény - a gazdasági társaságokról
- 2003. évi LXXXIX. törvény - a környezetterhelési díjról
- 2003. évi LXXXVIII. törvény - az energiaadóról
- 1997. évi CLV. törvény - a fogyasztóvédelemről
- 1995. évi LIII. törvény - a környezet védelmének általános szabályairól
- 1993. évi XCIII. törvény - a munkavédelemről
- 1993. évi XLVIII. törvény - a bányászatról
- 1993. évi III. törvény - a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról
- 1991. évi XLV. törvény - a mérésügyről
- 1990. évi LXXXVII. törvény - az árak megállapításáról
- 1959. évi IV. törvény - a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről (Ptk.)

**Kormányrendeletek**

- 53/2012. (III. 28.) Korm. rendelet – a bányafelügyelet hatáskörébe tartozó egyes sajátos építményekre vonatkozó építésügyi hatósági eljárások szabályairól
- 219/2011. (X.20.) Korm. rendelet – a veszélyes anyagokkal kapcsolatos súlyos balesetek elleni védekezésről
- 321/2010. (XII. 27.) Korm. rendelet - a műszaki biztonsági hatóságok műszaki biztonsági tevékenységének és a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal piacfelügyeleti eljárásának részletes szabályairól
- 320/2010. (XII. 27.) Korm. rendelet - a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatalról és a területi mérésügyi és műszaki biztonsági hatóságokról
- 48/2010. (II. 26.) Korm. rendelet - a földgázkereskedő működésének lehetetlenülése esetén a felhasználók földgázellátását veszélyeztető helyzet fennállása következtében alkalmazandó eljárásról
- 265/2009. (XII. 1.) Korm. rendelet - a földgázvételezés korlátozásáról, a földgáz biztonsági készlet felhasználásáról, valamint a földgázellátási válsághelyzet esetén szükséges egyéb intézkedésekről

## 2. számú függelék

- 19/2009. (I. 30. ) Korm. rendelet - a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról
- 54/2008. (III. 20.) Korm. rendelet - az ásványi nyersanyagok és a geotermikus energia fajlagos értékének, valamint az értékszámítás módjának meghatározásáról
- 289/2007. (X. 31.) Korm. rendelet - a lakossági vezetékes gázfogyasztás és távhőfelhasználás szociális támogatásáról
- 225/2007. (VIII. 31.) Korm. rendelet - a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról
- 23/2006. (II. 3.) Korm. rendelet - a bányafelügyelet hatáskörébe tartozó egyes nyomástartó berendezések hatósági felügyeletéről
- 203/1998. (XII. 19.) Korm. rendelet - a bányászatról szóló 1993. évi XLVIII. törvény végrehajtásáról
- 127/1991. (X.9.) Korm. rendelet – a mérésügyről szóló törvény végrehajtásáról

### **Miniszteri rendeletek**

- 19/2012. (VII. 20.) NGM rendelet - a gáz csatlakozó vezetékek és felhasználói berendezések műszaki-biztonsági felülvizsgálatáról
- 79/2011. (XII.22.) NFM rendelet - a földgáz csatlakozási díjak meghatározásáról és alkalmazásuk általános szabályairól
- 13/2011. (IV. 7.) NFM rendelet - a földgáz biztonsági készlet mértékéről, értékesítéséről és visszavételéről
- 20/2010. (XII. 31.) NGM rendelet - a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal műszaki biztonsági, valamint hatáskörébe utalt építésügyi hatósági eljárásokért fizetendő igazgatási szolgáltatási díjakról
- 19/2010. (XII. 3.) NFM rendelet - az egyetemes szolgáltatók részére vételre felajánlott földgázforrás és a hazai termelésű földgáz mennyiségéről és áráról, valamint az igénybevételre jogosultak és kötelezettek köréről
- 31/2010. (IV. 15.) KHEM rendelet - a villamos energia és a földgáz egyetemes szolgáltató által alkalmazható számlaképről- 11/2009. (XII.15.) MeHVM rendelet - az elektronikus hírközlési építmények egyéb nyomvonalas építményfajtákkal való keresztezéséről, megközelítéséről és védelméről
- 74/2009. (XII. 7.) KHEM rendelet - a földgáz rendszerhasználat árszabályozásának kereteiről
- 30/2009. (XI. 26.) NFGM rendelet - a gázszerelők engedélyezéséről és nyilvántartásáról
- 27/2009. (VI.25.) KHEM rendelet - a földgázellátásról szóló 2003. évi XLII. törvény szerinti közüzemi nagykereskedelmi engedélyesnél felmerült bevételi hiány megtérítésének részletes szabályairól
- 28/2009. (VI.25.) KHEM rendelet - a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó árszabások megállapításáról
- 29/2009. (VI.25.) KHEM rendelet - a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó árak képzéséről
- 31/2009. (VI.25.) KHEM rendelet - a földgáz rendszerhasználati díjak megállapításáról

## 2. számú függelék

- 16/2008. (VIII.1.) KHEM rendelet - a földgáz elosztói és közüzemi szolgáltatói engedélyesek vagy megbízottaik által fogyasztói igény alapján, külön díj ellenében végezhető szolgáltatások kizárólagos körének meghatározásáról
- 91/2007. (XI.20.) GKM rendelet - a Magyar Energia Hivatal igazgatási szolgáltatási díjainak mértékéről, valamint az igazgatási és szolgáltatási és felügyeleti díj fizetésének szabályairól
- 4/2007. (I. 16.) GKM rendelet - a bányafelügyeleti hatósági eljárásokban a hatósági közvetítő díjazásáról
- 80/2005. (X. 11.) GKM rendelet - a gázelosztó vezetékek biztonsági követelményeiről és a Gázelosztó Vezetékek Biztonsági Szabályzata közzétételéről
- 57/2005. (VII. 7.) GKM rendelet - a bányafelügyelet részére fizetendő igazgatási szolgáltatási díjakról, valamint a felügyeleti díj fizetésének részletes szabályairól
- 133/2004. (XII. 14.) GKM rendelet - az Energiagazdálkodási céllelőirányzatba történő befizetésekkel kapcsolatban elismert költségekről és befizetésekről
- 46/2004. (IV. 16.) GKM rendelet - a földgáz hatósági áraival kapcsolatos árfelülvizsgálati eljárásban kötelezően benyújtandó adatok köréről
- 12/2004. (II. 13.) GKM rendelet - a földgázellátásban műszaki biztonsági szempontból jelentős munkakörök betöltéséhez szükséges szakmai képzésről és gyakorlatról
- 11/2004. (II. 13.) GKM rendelet - a gáz csatlakozó vezetékekre és fogyasztói berendezésekre vonatkozó műszaki-biztonsági előírásokról
- 89/2003. (XII. 16.) GKM rendelet - a bányafelügyelet hatáskörébe tartozó tevékenység során bekövetkezett súlyos üzemzavar és súlyos munkabaleset bejelentésének és vizsgálatának rendjéről szóló biztonsági szabályzat közzétételéről
- 86/2003. (XII. 16.) GKM rendelet - az egyes földgázipari vállalkozások adatszolgáltatásainak rendjéről
- 81/2003. (XII. 10.) GKM rendelet - a földgáztárolókhöz, a szállító- és elosztóvezetékekhez való hozzáférésnél elsőbbséget élvező fogyasztókról
- 22/1998. (IV. 17.) IKIM rendelet - egyes gázfogyasztó készülékek kialakításáról és megfelelőségük tanúsításáról
- 28/1994. (X. 28.) IKM rendelet - a gázszolgáltatónak, a gázértékesítőnek és a villamosenergiaszolgáltatónak a fogyasztók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel való együttműködéséről

### **Az Európai Unió jogi aktusai**

- Az Európai Parlament és a Tanács 715/2009/EK rendelete (2009. július 13.) a földgázszállító hálózatokhoz való hozzáférés feltételeiről és az 1775/2005/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről
- Az Európai Parlament és a Tanács 2009/73/EK irányelve (2009. július 13.) a földgáz belső piacára vonatkozó közös szabályokról és a 2003/55/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről;
- Az Európai Parlament és a Tanács 2004/67/EK irányelve (2004. április 26.) a földgázellátás biztonságának megőrzését szolgáló intézkedésekről

## 2. számú függelék

- Az Európai Parlament és Tanács 2006/32/EK irányelve (2006. április 5. ) az energia-végfelhasználás hatékonyságáról és az energetikai szolgáltatásokról, valamint a 93/76/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről
- Az Európai Parlament és a Tanács 2009/28/EK irányelve (2009. április 23.) a megújuló energiaforrásból előállított energia támogatásáról, valamint a 2001/77/EK és a 2003/30/EK irányelv módosításáról és azt követő hatályon kívül helyezéséről

### 2.) Szabványok

A FŐGÁZ Zrt. törekszik arra, hogy az EU-ban alkalmazott szabvány előírásokat megismerje és azokat tevékenysége során az egyetemes szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban álló felekkel is megismertesse.

Pályázati kiírásban, szerződésekben, technológiai előírásaiban a FŐGÁZ Zrt. hivatkozik azokra a szabványokra, amelyeknek betartását kéri a partnerektől, különös tekintettel az alábbi szabványokra:

MSZ EN 1359:2001	Gázmérők. Membrános gázmérők.
MSZ EN 1839:2004	Gázok és gőzök robbanási határának meghatározása
MSZ EN ISO 9001:2001	Minőségirányítási rendszerek. követelmények (ISO 9001:2000)
MSZ ISO 13686:1999	Földgáz Minőségi jellemzők.
MSZ ISO 13734:1999	Földgáz. Szagosítóanyagként használt szerves kénvegyületek. Követelmények és vizsgálati módszerek.
MSZ ISO/TS 16922:2003	Földgáz. Irányelvek a gázok szagosítására.
MSZ 1648:2000	Közszolgáltatású vezetékes földgáz
MSZ 11425-1:1982	Ipari gázellátó rendszerek. Általános követelmények.
MSZ – 09-74.0011-5:1984	Gázszagosítás. Közszolgáltatású gázok szagosításának ellenőrzése és az ellenőrzés dokumentálása.

### 3.) Belső utasítások

29/1997. sz.	A FŐGÁZ Zrt. Környezetvédelmi Szabályzata
23/2000. sz.	A FŐGÁZ Zrt. üzleti titkainak fokozott védelme
10/2002. sz.	A FŐGÁZ Zrt. Etikai Kódexének hatályba léptetése
12/2005. sz.	A társaság gázdíj és egyéb követeléseiből származó kintlévőségek kezelésének, behajtásának rendje
29/2008. sz.	A FŐGÁZ Zrt. Munkavédelmi Szabályzata
37/2008. sz.	A FŐGÁZ Zrt. Tűzvédelmi Szabályzata
4/2012. sz.	A FŐGÁZ Zrt. Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata

## Az érdek-képviselési szervezetek felsorolása

### I. A felhasználói panaszok ügyében eljárásra jogosult fogyasztóvédelmi hatóságok

#### 1./ Magyar Energia Hivatal Fogyasztóvédelmi Osztálya

Cím: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 7.

Tel.: +36 1 459 7777

Fax: +36 1 459 7766

e-mail: [eh@eh.gov.hu](mailto:eh@eh.gov.hu)

#### 2./ Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Tel.: +36 1 459 4800

Fax: +36 1 210 4677

e-mail: [fotit@nfh.hu](mailto:fotit@nfh.hu)

A területileg illetékes kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségeinek elérhetőségei az alábbi honlap címen tekinthetők meg:

<http://www.nfh.hu/informaciok/elerheto/teruleti>

#### 3./ Gazdasági Versenyhivatal

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Tel.: +36 1 472-8851

Fax: +36 1 472-8905

e-mail: [ugyfelszolgalat@gvh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@gvh.hu)

### II. Érdek-képviselési, fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek

#### 1./ Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület

Cím: 1138 Budapest, Dagály utca 11.

Tel.: +36 1 311 7030

Fax: +36 1 331 7386

e-mail: [ofeiroda@t-online.hu](mailto:ofeiroda@t-online.hu), [ofebp@t-online.hu](mailto:ofebp@t-online.hu)

#### 2./ Ipari Energiafogyasztók Fóruma

Cím: 1137 Budapest, Jászai Mari tér 6., II./14.

Tel.: +36 1 359 6440

e-mail: [office@ief.hu](mailto:office@ief.hu)

#### 3./ Magyar Energiafogyasztók Szövetsége

Cím: 1091 Budapest, Üllői út 25.

Tel/Fax: +36 1 210 7116

e-mail: [mesz.iroda@freemail.hu](mailto:mesz.iroda@freemail.hu)

**III. Egyéb szervezetek**

1./ **Energetikai Érdekképviselői Tanács**

Cím: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 7.

2./ **Energia Központ Nonprofit Kft.**

Energiahatékonysági, Környezetvédelmi és Energia Információs Ügynökség Nonprofit Kft.

Cím: 1134 Budapest, Váci út 45. A. ép. 6. em.

Tel.: +36 1 802 4300

Fax: +36 1 802 4301

e-mail: [office@energiakozpont.hu](mailto:office@energiakozpont.hu)

Ügyfél-azonosító kód:.....

Felhasználási hely kód:.....

**AJÁNLATKÉRÉS**

**FÖLDGÁZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE**

Alulírott ..... ezúton bejelentem, hogy a FŐGÁZ Zrt-től a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (GET) szerint földgáz egyetemes szolgáltatást kívánok igénybe venni. Kérem a FŐGÁZ Zrt-t, hogy részemre az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszony lényeges elemeiről szíveskedjek tájékoztatást adni, és ennek részeként az egyetemes szolgáltatásra szerződéskötési ajánlatot tenni.

A jelen ajánlatkérés aláírásával nyilatkozom arról, hogy kezdeményezem az elosztói csatlakozási és az elosztóhálózat-használati szerződés egyetemes szolgáltató, mint megbízott által történő kezelését. Tudomásul veszem, hogy a FŐGÁZ Zrt. írásbeli megbízásom alapján az ajánlatkérés, az ajánlatadás, az elosztói csatlakozási szerződés és az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésével kapcsolatos ügyintézés során eljár nevében a földgázelosztónál. Hozzájárulok ahhoz, hogy az elosztói csatlakozási szerződés és az elosztóhálózat-használati szerződés megkötéséhez szükséges személyes adataimat a FŐGÁZ Zrt. az illetékes földgázelosztó részére ebből a célból átadja.

**1.) Az ajánlatkérő adatai**

**1.a) Ajánlatkérő adatai (természetes személy)**

**Felhasználó\*:**

Ajánlatkérő neve .....

Az ajánlatkérő születési neve.....

Állandó lakcím .....

Levelezési cím .....

Születési hely, idő.....

Anyja neve .....

Telefon, e-mail, fax.....

Lakossági folyószámla szám.....

**Fizető\*:**

Fizető neve .....

A fizető születési neve.....

Állandó lakcím .....

Levelezési cím .....

Születési hely, idő.....

Anyja neve .....

Telefon, e-mail, fax.....

Lakossági folyószámla szám.....

**1.b) Ajánlatkérő adatai (nem természetes személy)**

**Felhasználó:**

Szervezet (cég)neve .....

Székhely cím.....

Levelezési cím .....

Adószám .....

Cégjegyzékszám vagy egyéb nyilvántartási szám .....

Statisztikai azonosító.....

Bankszámla szám.....

Telefon, e-mail, fax.....

Kapcsolattartó neve.....

**Fizető:**

Szervezet (cég)neve .....

Székhely cím.....

Levelezési cím .....

Adószám .....

Cégjegyzékszám vagy egyéb nyilvántartási szám .....

Statisztikai azonosító.....

Bankszámla szám.....

Telefon, e-mail, fax.....

Kapcsolattartó neve.....



**2.) A számlakiegyenlítés (fizetés) módja:**

- Készpénzátutalási megbízás
- Lakossági folyószámláról történő fizetés (csoportos beszedés)
- Egyedi átutalás

**3.) Ajánlatkérés jogcíme:**

- Tulajdonos
- Bérlő
- Egyéb

**4.) Felhasználási hely adatai:**

Irányítószám, település, utca/tér/út, házszám/hrs, emelet/fsz., ajtó.....

**5.) Felhasználás célja:**

- Háztartási
- Nem háztartási
- Osztott (%-os arány megadása háztartási és nem háztartási mezőnél)

**6.) Várható éves felhasználás:**..... (m<sup>3</sup>)**7.) A gázszolgáltatás igényelt kezdeti időpontja:** 20..... (év/hó/nap)

Az ajánlatkérő tudomásul veszi, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződéskötéshez köteles bemutatni az alábbi okiratokat\*\*:

- természetes személy felhasználó (fizető) esetén a felhasználó személyazonosságát igazoló okirat (személyi igazolvány, útlevel, vezetői engedély),
- nem természetes személy felhasználó esetén a felhasználó bejegyzését (létezését) igazoló okirat (cégkivonat, bírósági bejegyzési okirat, stb.) és a nem természetes személy részéről eljáró képviselő aláírási címpéldánya,
- meghatalmazott eljárása esetén szabályszerű meghatalmazás,
- **felhasználóváltozás esetén** gázmérő átadás-átvételi nyilatkozat\*\*\* vagy a gázmérőállást is tartalmazó birtokbaadási jegyzőkönyv.

Dátum: 20.....

.....  
Felhasználó aláírás helye

.....  
Fizető aláírás helye

**Tájékoztatás**

\*A név, születési hely és idő, az anyja neve, valamint a lakcím adatok megadása a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény 36. § (1) bek. a.) pontja és 125. § (1) bekezdése alapján kötelező, a további személyes adatok megadása önkéntes.

Az ajánlatkérő (fizető) a jelen Ajánlatkérés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy az Ajánlatkérésben általa önkéntesen megadott, továbbá a szerződés teljesítésével összefüggésben szükségszerűen az egyetemes szolgáltató tudomására jutó személyes adatait, az egyetemes szolgáltató és/vagy megbízottja a szerződés teljesítése céljából, a szerződés fennállásának, illetve az azzal összefüggő esetleges érdekvédelem érdekében az időtartama alatt a GET és a vonatkozó jogszabályok előírásainak megfelelően kezelje. Az ajánlatkérő hozzájárul, hogy az itt említett adatait az egyetemes szolgáltató megbízottja (pl. díjbeszedés) részére továbbítsa.

Az ajánlatkérő az Ajánlatkérés megtételével hozzájárul az egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükséges személyes adatainak a földgázelosztó részére történő átadásához.

\*\*A személyazonosságot igazoló okirat (személyi igazolvány, útlevel, vezetői engedély) alapján az egyetemes szolgáltató ellenőrzi, hogy az ajánlatkérő rendelkezik-e szerződéskötési jogosultsággal.

Abban az esetben, ha felhasználóváltozás esetén a gázmérő átadás-átvételi nyilatkozat vagy a birtokbaadási jegyzőkönyv nem áll rendelkezésre, a felhasználó az ingatlan használatának jogcímét és egyetemes szolgáltatási szerződéskötési jogosultságát az alábbi okiratokkal is igazolhatja:

- 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat, vagy az ingatlanra vonatkozó adás-vételi szerződés,
- a korábbi felhasználó elhalálása esetén az elhalálozott felhasználó halotti anyakönyvi kivonata és a hagyatékátadó végzés,
- hasznélvezeti jog esetén 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat, vagy a hasznélvezeti jogra vonatkozó okirat,
- bérlőváltozás esetén bérleti szerződés és a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata,
- önkormányzati tulajdonú ingatlan esetében az önkormányzat kiutaló határozata.

A fenti okiratokból az átíráshoz nem szükséges adatok (pl. ingatlan vételára, stb.) a felhasználó által kitakarhatók.

\*\*\*Minta mellékelten csatolva

**GÁZMÉRŐ ÁTADÁS-ÁTVÉTELI NYILATKOZAT  
FELHASZNÁLÓVÁLTOZÁS BEJELENTÉSÉHEZ**

<b>ÁTADÓ (ELKÖLTÖZŐ) felhasználó neve<sup>1</sup>:</b>												
<b>Anyja neve<sup>1</sup>:</b>						<b>Telefonszáma<sup>2</sup>:</b>						
<b>Születési helye<sup>1</sup>:</b>						<b>Születési idő<sup>1</sup>:</b>						
<b>Cégjegyzék- szám<sup>1</sup>:</b>						<b>Adószám<sup>1</sup>:</b>						
<b>Levelezési cím<sup>2</sup>:</b>												

<b>ÁTVEVŐ (BEKÖLTÖZŐ) felhasználó neve<sup>1</sup>:</b>												
<b>Anyja neve<sup>1</sup>:</b>						<b>Telefonszáma<sup>2</sup>:</b>						
<b>Születési helye<sup>1</sup>:</b>						<b>Születési idő<sup>1</sup>:</b>						
<b>Cégjegyzék- szám<sup>1</sup>:</b>						<b>Adószám<sup>1</sup>:</b>						
<b>Levelezési cím<sup>2</sup>:</b>												

<b>Felhasználási hely</b>					
---------------------------	--	--	--	--	--

<b>Felhasználó változás jogcíme<sup>2</sup>:</b> <input type="checkbox"/> adás-vétel <input type="checkbox"/> bérlet <input type="checkbox"/> öröklés <input type="checkbox"/> egyéb: .....
---

A következőkben a mérőhelyen található gázmérők gyári számát és állását kell felsorolni (a pontos számlakészítés és a további viták elkerülése érdekében).

Sorszám	Mérő gyári szám	Mérőállás	Dátum	Megjegyzés
1.				
2.				
3.				

Az átadó felhasználó kijelenti, hogy a fenti felhasználási helyen elköltözése miatt a továbbiakban egyetemes földgázszolgáltatásra nem tart igényt, a fentiekben közölt mérőállás(ok)-ig az annak megfelelően készült végszámla kiegyenlítését vállalja és kéri az egyetemes szolgáltatási szerződése megszüntetését.

Az átvevő kijelenti, hogy a FŐGÁZ Zrt-től az egyetemes földgázszolgáltatást a fentiek szerinti mérőállás(ok)-tól kívánja igénybe venni, a FŐGÁZ Zrt-nél e nyilatkozat kitöltésével egy időben egyetemes szolgáltatási ajánlatkérést nyújt be, és a FŐGÁZ Zrt-vel egyetemes szolgáltatási szerződést kíván kötni.

Felek kölcsönösen kijelentik, hogy a közölt adatok mindenben megfelelnek a valóságnak.

Budapest, 201. . . év. . . . . hó. . . . . nap

.....  
Átadó felhasználó

.....  
Átvevő felhasználó

**Tanú 1 neve:**

Aláírás:

Lakcím:

**Tanú 2 neve:**

Aláírás:

Lakcím:

<sup>1</sup> A 2008. évi XL. törvény 36. § (1) bek. a.) pontja és 125. § (1) bekezdése alapján az adatszolgáltatás kötelező

<sup>2</sup> Az adatszolgáltatás önkéntes

## Színvonalmutatók

### Ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség elvárt színvonala és minimális minőségi követelményei

#### SZ1 MINIMÁLIS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK

Színvonal mutató megnevezés	me.	Mutató tartalma
SZ1.1 Információadás dokumentált felhasználói megkeresésre	%; nap	<b>12 nap 90%, 15 nap 100%</b>
SZ1.2 Call Center ügyfélszolgálati szolgáltatási színvonal mutató	%/mp	<b>80%/30 mp</b>
SZ1.3 A MEH-hez és az NFH-hoz érkezett jogos felhasználói panaszok	db/ezer felh.	<b>0,040</b>
SZ1.4 20 percen belül fogadott felhasználók aránya	%	<b>90%</b>

Magyarázat: a 12 nap 90% azt jelenti, hogy a teljesítés az esetek 90%-ában 12 napon belül megtörténik.

#### A call center működésével kapcsolatos elvárt értékek:

Színvonal mutató megnevezés	me.	elvárt érték
Átlagos várakozási idő	mp	max. 20
Elvesztett hívások aránya	%	max. 10
Átlagos beszélgetési idő	perc	max. 3
Foglaltsági arány	%	max. 10

#### SZ2 ELVÁRT SZÍNVONALAK

Színvonal mutató megnevezés	me.	Mutató tartalma
SZ2.1 Az Engedélyeshez érkezett jogos felhasználói panaszok	db/ezer felh.	<b>4,00</b>
SZ2.2 Átlagos várakozási idő	perc	<b>2010-ben: 15 perc</b>
	perc	<b>2011-től: 10 perc</b>
SZ2.3 Végzendő tevékenységek köre	ügytípus	<p>Az állandó ügyfélszolgálati irodán: Az egyetemes szolgáltatási szerződéssel, -módosítással, -megszüntetéssel, számlázási, elszámolási reklamációkkal, panaszokkal, a szolgáltatás minőségi színvonalával, egyéb reklamációkkal) kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása, és érdemi ügyintézés további háttérfeldolgozást az általános gyakorlat szerint nem igénylő esetekben. A felhasználók tájékoztatása az általános eljárásrendről, az áralkalmazási és energiatakarékosági lehetőségekről, és a fogyasztóvédelmi szabályokról. Az elektronikus ügyfélhívó rendszer alkalmazása kötelező. Pénzbefizetés kezelése bankkártyával és a készpénz-átutalási megbízás rendelkezésre tartása kötelező. A készpénzzel történő befizetés lehetővé tétele választható. Az ügyfélszolgálati fiókirodán: Az üzletszabályzat szerinti ügyek elintézése helyben, amennyiben az a helyben rendelkezésre álló információk alapján lehetséges. A helyben el nem intézett ügyek igazolt átvétele. Az elektronikus ügyfélhívó rendszer alkalmazása nem kötelező. Minden ügyfélszolgálati irodán: Elektronikus és telefonon keresztül is lehetővé kell tenni a lakossági fogyasztók számára a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalását. A fentebb felsorolt tevékenységek körébe tartozó szolgáltatásokat a nyitva tartás teljes időtartama alatt biztosítani kell. Kivételet képeznek a készpénzkezeléssel foglalkozó pénztárak, melyek esetében a készpénzes fizetésekre vonatkozóan pénztárzárást a nyitva tartási idő vége előtt fél órával, a 20 óráig nyitva tartó napokon a nyitva tartási idő vége előtt két órával meg lehet kezdeni. A bankkártyás fizetésre vonatkozóan a pénztárnak a teljes nyitvatartási időben nyitva kell lennie.</p>

**695/2010. sz. MEH határozat alapján**

**Garantált Szolgáltatások**

**A Fővárosi Gázművek Zrt., mint egyetemes szolgáltatói engedélyes egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeinek meghatározása**

**Egyetemes szolgáltató garantált szolgáltatásai**

**E.SZ.I. Felhasználói kapacitás-igénybejelentés továbbítása**

Az Engedélyes a felhasználótól érkezett kapacitás-igénybejelentést legkésőbb a beérkezést követő második munkanapon továbbítja a területileg illetékes elosztói engedélyeshez.

**E.SZ.II. Információadás dokumentált megkeresésre**

A földgázenergia-ellátással kapcsolatos **dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől** számított 15 napon belül az Engedélyes érdemben választ ad.

Abban az esetben, ha a megkeresés az Engedélyesnél kerül dokumentálásra, de az elosztói engedélyes tevékenységét illeti, akkor az Engedélyes gondoskodik arról, hogy a másik engedélyeshez az 8 napon belül eljusson, és erről a felhasználó egyidejűleg értesítést kapjon. Az illetékes engedélyeshez átadástól számítandó a válaszadási határidő.

Amennyiben az Engedélyes és az elosztói engedélyes a megkeresésben egyaránt érintett, akkor 15 napon belül érdemben egyeztetnek. Az egyeztetés lefolytatásától számítandó a válaszadási határidő.

**E.SZ.III. Visszatérítés téves számlázás esetén**

Az Engedélyes a számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül vagy a felhasználó folyószámláján történő jóváírással, vagy a felhasználó részére történő visszautalással a túlfizetést visszatéríti.

**E.SZ.IV. A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése**

A felhalmozott tartozás hiánytalan és hitelt érdemlő rendezését követően – hatályos szerződés megléte esetén – az Engedélyes a tudomásszerzéstől számítva lakossági fogyasztó esetén 24 órán belül, egyéb felhasználó esetén egy munkanapon belül kezdeményezi az elosztói engedélyesnél a visszakapcsolást.

**E.SZ.V. Nem jogszerű kikapcsolás**

Nem jogszerű kikapcsolás esetén az Engedélyes kötbért fizet.

## **Garantált szolgáltatások nem teljesítése esetén az egyetemes szolgáltató által az egyedi felhasználóknak fizetendő kötbér**

### **1.) A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén a kötbér kifizetés módja**

**E.SZ.I.** Felhasználói földgázenergia-igénybejelentésre adandó tájékoztatás továbbítása  
2012. január 1-jétől automatikus

**E.SZ.II.** Információadás dokumentált megkeresésre  
Felhasználói igénybejelentésre, 2013. január 1-jétől automatikus

**E.SZ.III.** Visszatérítés téves számlázás esetén  
2012. január 1-jétől automatikus

**E.SZ.IV.** A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése  
2012. január 1-jétől automatikus

**E.SZ.V.** Nem jogszerű kikapcsolás  
2012. január 1-jétől automatikus

### **2. A kötbér összege a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén**

	Lakossági felhasználó	Egyéb felhasználó
< 20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező	5000 Ft	5000 Ft
20-100 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező	10000 Ft	-
> 100 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező	30000 Ft	30000 Ft

## 6. sz. függelék

Megnevezés	jan.	febr.	márc.	ápr.	máj.	jún.	júl.	aug.	szept.	okt.	nov.	dec.	összesen
2011. havi tény napfokszám (%)	19,2576	17,2606	12,7992	5,6689	3,2292	0,0310	0,0310	0,0310	0,5975	8,6504	15,6661		
20 éves átlagos napfokszám (%)	18,8832	16,0535	13,1459	6,9315	2,3495	0,0300	0,0300	0,0300	2,8086	8,1768	13,2389		
												16,7776	100,0
												18,3220	100,0

