

**FŐVÁROSI GÁZMŰVEK
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

**FÖLDGÁZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁSI
ÜZLETSZABÁLYZAT**

Budapest, 2012

TARTALOMJEGYZÉK

1) Az üzletszabályzat hatálya, fogalommeghatározások, az engedélyesre vonatkozó adatok, az engedélyes által végzett tevékenység bemutatása	5
2) Az engedélyes külső környezettel való kapcsolata	12
a) <i>Felettes szervekkel való kapcsolat</i>	<i>12</i>
b) <i>A felhasználói kapcsolattartás szervezetének és működésének rendje</i>	<i>13</i>
3) Az üzletszabályzattól - mint általános szerződési feltételrendszerrel - történő eltérés lehetőségei, egyedi feltételek kialakításának lehetősége	15
4) Általános biztonsági előírások	16
a) <i>A felhasználók és rendszerhasználók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák és az ellátást biztosító rendelkezések.....</i>	<i>16</i>
b) <i>Az adatvédelemre vonatkozó biztosítékok</i>	<i>17</i>
c) <i>A környezetvédelmi előírások és az előírást biztosító rendelkezések</i>	<i>21</i>
5) Az ellátás minőségi és szolgáltatási színvonala.....	22
a) <i>Az engedélyes tevékenység minőségi jellemzői</i>	<i>22</i>
b) <i>A forgalmazott gáz minőségi előírásai.....</i>	<i>22</i>
c) <i>A gázminőség ellenőrzésének részletes eljárásrendje</i>	<i>22</i>
d) <i>A szolgáltatás színvonalának eljárásrendje és mutatói</i>	<i>23</i>
e) <i>A fogyasztói elégedettség vizsgálat bemutatása.....</i>	<i>24</i>
6) Az engedélyes által nyújtott szolgáltatás részletes bemutatása	24
a) <i>A szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó szerződéskötési igényének kezelése (a folyamat a szerződéskötésig, a szerződéskötést megelőzően a felek által teljesítendő feltételek)</i>	<i>24</i>
aa.) <i>Az igénybejelentés rendje</i>	<i>24</i>
ab.) <i>Tájékoztatás az igénybejelentésre az engedélyes részéről</i>	<i>26</i>
ac.) <i>A szerződéskötéshez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje</i>	<i>28</i>
ad.) <i>A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények</i>	<i>29</i>
ae.) <i>Az ajánlattétel szabályai, ajánlati kötöttség</i>	<i>29</i>
b) <i>A szerződéskötésre vonatkozó szabályok</i>	<i>29</i>
ba.) <i>A szerződés létrejöttének módja</i>	<i>29</i>
bb.) <i>A szerződés hatálybalépéséhez szükséges esetleges további feltételek.....</i>	<i>31</i>
c) <i>A szerződés módosítása</i>	<i>32</i>
ca.) <i>A szerződés egyoldalú módosításának esetei, a módosítás közzétételének módjára és határidejére vonatkozó előírások</i>	<i>32</i>
cb.) <i>A felhasználónál történt változás esetén alkalmazott eljárás</i>	<i>33</i>
d) <i>A szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések</i>	<i>34</i>
da.) <i>Az engedélyes által nyújtott szolgáltatás mennyiségi és minőségi paramétere</i>	<i>34</i>
db.) <i>A leolvasás gyakorisága, rendje</i>	<i>35</i>
dc.) <i>Mérés, elszámolás hibás, vagy nem hiteles mérés esetén.....</i>	<i>35</i>
dd.) <i>A mérés és az elszámolás során alkalmazott számítások részletes szabályai</i>	<i>37</i>
de.) <i>Az elszámolás alapja, elszámolási időszak</i>	<i>37</i>
df.) <i>A számlázás rendje</i>	<i>39</i>
dg.) <i>Jogszabályban vagy a Hivatal által meghatározott ár, annak alkalmazási feltételei és az árhoz képest alkalmazott árengedményezés szabályai, az árváltozás bejelentésének módjára és határidejére vonatkozó előírások</i>	<i>44</i>
dh.) <i>A választható fizetési és elszámolási módok és határidők</i>	<i>44</i>

di.) Fizetési és elszámolási módok közötti váltás lehetőségére, módjára, feltételeire, az igénybe vehető kedvezményekre és az igénybevétel feltételeire vonatkozó aktuális tájékoztatás elérhetősége.....	47
<i>e) A szerződő felek jogai és kötelezettségei.....</i>	<i>47</i>
<i>f) A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolatok bemutatása</i>	<i>47</i>
<i>g) Hatályon kívül helyezve</i>	
<i>h) A szerződés megszűnésének esetei</i>	<i>48</i>
ha.) A szerződés időtartamának meghatározása.....	48
hb.) A rendes felmondás szabályai.....	48
hc.) Az azonnali hatályú felmondás - az azonnali felmondáshoz vezető súlyos szerződésszegések meghatározása	50
hd.) A szerződés megszűnésének egyéb esetei	50
he.) Elszámolás a szerződés megszűnése esetén	51
<i>i.) A szerződésszegés kezelése</i>	<i>52</i>
ia.) A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje	52
ib.) A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok	53
ic.) Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszegésének esetei és jogkövetkezményei, az azonnali felmondást nem eredményező szerződésszegések következményei	53
id.) A gázmérő nélküli fogyasztás feltételei, megszegésének szankciója (a szolgáltatás folytatásának megtagadása).....	57
<i>j.) A szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályok.....</i>	<i>57</i>
<i>k.) A panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések</i>	<i>57</i>
ka.) A beérkező panaszok rögzítése, archiválása	57
kb.) A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása	58
kc.) Az érdemi válaszadási határidő	58
kd.) A válaszadási határidő elmulasztásának következménye.....	59
<i>l.) Az ügyfélszolgálatok, egyéb elérhetőségek</i>	<i>59</i>
la.) Az állandó ügyfélszolgálatokon ellátott feladatok	59
lb.) Az ügyfélszolgálati fiókirodákban ellátott feladatok	59
lc.) Telefonszámok, postacímek, azok megjelölésével együtt, hogy mely telefonszámon milyen ügyeket lehet elintézni, illetve mely postacímen milyen bejelentés tehető	60
<i>m.) Vitarendezés, értesítések</i>	<i>60</i>
ma.) Irányadó jogszabályok megjelölése	60
mb.) Bírósági kikötések	60
mc.) A kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja	60
<i>n.) A védendő fogyasztókra vonatkozó speciális rendelkezések</i>	<i>61</i>
7) Az alaptevékenységen kívül végzett tevékenységek bemutatása	67
<i>a) Az engedélyes által végzett, az alaptevékenységhez kapcsolódó szolgáltatások felsorolása</i>	<i>67</i>
<i>b) Az engedélyes által a felhasználók igénye alapján külön díj ellenében végezhető, alapszolgáltatáson túli kiegészítő szolgáltatások köre és díja.....</i>	<i>67</i>

Mellékletek

1. Ügyfélszolgálati irodák felsorolása, nyitvatartása
2. Telefonszámok, postacímek, egyéb elérhetőségek
3. Elszámolás során alkalmazott részletes számítási eljárás, paraméterek
4. Szerződésminták

4/a/1. sz. melléklet: Egyetemes szolgáltatási szerződés minta lakossági felhasználók részére

4/a/1-TNF. sz. melléklet: Egyetemes szolgáltatási szerződés minta lakossági felhasználók (20 m³/h és azt meghaladó mérőteljesítménnyel rendelkező társasházak és egyéb fogyasztói közösségek - havi leolvasásban lévő lakossági felhasználók) részére

4/a/1-EM. sz. melléklet: Szerződés-kiegészítés minta előre fizető mérő felszereléséhez

4/a/2. sz. melléklet: Egyetemes szolgáltatási szerződés minta mérő nélküli (átalánydíjas) felhasználók részére

4/a/3. sz. melléklet: Általános szerződés feltételek lakossági felhasználók részére

4/b/1. sz. melléklet: Egyetemes szolgáltatási szerződés minta 20 m³/h alatti nem lakossági felhasználók részére

4/b/2. sz. melléklet: Általános szerződési feltételek 20 m³/h alatti nem lakossági felhasználók részére

5. Kötbértábla

Függelékek

1. A társaság szervezeti felépítése
2. Jogszabályok, szabványok, belső utasítások
3. Az érdek-képviselői szervezetek felsorolása
4. Egyetemes szolgáltatásra vonatkozó ajánlatkérés formanyomtatványa, gázmérő átadás-átvételi nyilatkozat felhasználóváltozás bejelentéséhez
5. 5/a. Ügyfélszolgálati színvonalmutatók
5/b. A felhasználókat érintő garantált szolgáltatások
6. Az elszámolásnál alkalmazott fogyasztási jelleggörbe

1) Az üzletszabályzat hatálya, fogalom-meghatározások, az engedélyesre vonatkozó adatok, az engedélyes által végzett tevékenység bemutatása

Az üzletszabályzat hatálya

A Fővárosi Gázművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: FŐGÁZ Zrt., egyetemes szolgáltató vagy engedélyes), székhelye: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20., a Magyar Energia Hivatal által kiadott 27/2009. számú működési engedély alapján végzi az egyetemes szolgáltatási tevékenységét.

A FŐGÁZ Zrt. a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (Get.), valamint a törvény végrehajtása érdekében kiadott jogszabályok, az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat, és a Működési Engedély előírásainak megfelelően készítette el jelen, a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt üzletszabályzatát (a továbbiakban: Üzletszabályzat).

Az Üzletszabályzat személyi hatálya kiterjed a FŐGÁZ Zrt-re, mint egyetemes szolgáltatóra, valamint az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján földgázt vételező felhasználókra, továbbá minden olyan személyre, illetve szervezetre, aki/amely az egyetemes szolgáltatás igénybevétele illetve nyújtása szempontjából érintett, illetve érdekelt.

Az Üzletszabályzat területi hatálya kiterjed a FŐGÁZ Zrt. egyetemes szolgáltatási működési engedélyében meghatározott teljes szolgáltatási területére.

Az Üzletszabályzat tárgyi hatálya kiterjed a FŐGÁZ Zrt. által nyújtott szolgáltatások általános mennyiségi, elszámolási és fizetési előírásaira, szerződési feltételeire, a szerződés-szegésre és a panaszkezelésre.

Az Üzletszabályzat a Magyar Energia Hivatal (a továbbiakban: a Hivatal, MEH, vagy Magyar Energia Hivatal) jóváhagyásával, a MEH általi jóváhagyás napján lép hatályba (időbeli hatály).

A FŐGÁZ Zrt-nek a Hivatal 474/2009. számú határozatával jóváhagyott földgáz egyetemes szolgáltatási üzletszabályzata a MEH jóváhagyásával módosul, helyébe a jelen, módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt szövegű üzletszabályzat lép.

Az Üzletszabályzat és az ebben szereplő általános szerződési feltételek a fenti egyetemes szolgáltatási üzletszabályzat és az abban foglalt általános szerződési feltételek helyébe lép, a hatálybalépéskor már folyamatban lévő, illetve a hatályba lépése előtt létrejött jogviszonyokra is alkalmazandó. Ez a rendelkezés értelemszerűen irányadó az Üzletszabályzat és az ebben szereplő általános szerződési feltételek jövőbeni módosításaira is.

A FŐGÁZ Zrt. köteles Üzletszabályzatát módosítani vagy új üzletszabályzatot készíteni, ha azt jogszabályi változások, hatósági előírások, vagy egyéb körülmények indokoltá teszi. A módosított Üzletszabályzat hatályba lépésének feltétele a MEH jóváhagyása. A FŐGÁZ Zrt. az Üzletszabályzatban foglaltak szerint tájékoztatja a felhasználókat az Üzletszabályzat megváltozásáról, valamint biztosítja a módosított Üzletszabályzat megtekintésének lehetőségét.

A FŐGÁZ Zrt. a jóváhagyott Üzletszabályzatot az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben, jól látható módon elhelyezi, kérésre bárkinek rendelkezésre bocsátja, és internetes honlapján hozzáférhetővé teszi, térítés ellenében arról másolatot készít.

Fogalom meghatározások

A jelen Üzletszabályzat alkalmazása tekintetében:

Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelővel kötött szerződése alapján – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő szerződéskötést is - személyes adatok feldolgozását végzi.

Adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja.

Adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

Alapvető eszköz: a működési engedélyben felsorolt azon eszközök és vagyoni értékű jogok összessége, amelyek a földgázipari vállalkozás alaptevékenységének folytatását biztosítják.

Általános Szerződés Feltételek (ÁSZF): általános szerződési feltételnek minősül az a szerződési feltétel, amelyet az egyik fél több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatároz, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyalnak meg.

Átalánydíj: az a jogszabályban meghatározott díjtétel, amit az átalánydíjas felhasználó földgázfogyasztásának ellenértékéért fizet.

Átalánydíjas (gázmérő nélküli) felhasználó: olyan felhasználó, aki földgázt csak főzési célra vételez, és nincs felszerelve nála gázmérő, így a földgáz-fogyasztása a lakás és a gáztűzhely méretétől függően kerül megállapításra

Csatlakozási szerződés: a szállítási rendszerüzemeltető vagy földgázelosztó és a leendő felhasználó vagy a földgáztermelő között létrejött szerződés, amely biztosítja a felhasználók és a földgáztermelők szállító- vagy elosztóvezetékre való csatlakozási jogát, a vásárolt kapacitás mértékét, valamint rögzíti a csatlakozás műszaki-gazdasági feltételeit.

Csatlakozóvezeték: a felhasználási hely telekhatárától a fogyasztói főcsapig terjedő vezeték.

Egybefüggő telephely: a gázfelhasználó(k) tulajdonában, kezelésében vagy használatában lévő egybefüggő ingatlan, vagy bérlemény, ahol a gázfelhasználók felhasználói berendezése(i), és a gázfogyasztást szolgáló nyomásszabályozó(k), a gázmérőhely(ek) vagy a fogyasztói főcsap van. Egy telephely több felhasználási helyet is tartalmazhat.

Egyetemes szolgáltatás: a jogosult felhasználók földgázellátására vonatkozó, a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvényben (a továbbiakban: Get.), a végrehajtására kiadott 19/2009. (I.30.) Korm. rendeletben (a továbbiakban: Vhr.) meghatározott szolgáltatások értékesítése.

Egyetemes Szolgáltatási Szabályzat (ESZSZ): a Vhr. 2. sz. mellékletében közzétett szabályozás, amely az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók, valamint az egyetemes szolgáltató közötti jogviszony részletes szabályait, és az egyetemes szolgáltatási szerződés főbb tartalmi elemeit és kötelezően alkalmazandó rendelkezéseit tartalmazza.

Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó (fogyasztó): a lakossági fogyasztó és a 20 m³/óra kapacitást meg nem haladó vásárolt kapacitással rendelkező egyéb felhasználó.

Egyetemes Szolgáltató: olyan földgázkereskedő, amely az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókat – igényük esetén – egyetemes szolgáltatással látja el, jelen Üzletszabályzat alkalmazásában a FŐGÁZ Zrt.

Egyetemes szolgáltatási szerződés: az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő felhasználó és az egyetemes szolgáltató között létrejött földgáz-kereskedelmi szerződés.

Együttműködő földgázrendszer: az összekapcsolt szállítóvezeték, a szállítóvezetékhez közvetlenül kapcsolódó elosztóvezeték, a földgáztároló, valamint a részleges szigetüzem.

Ellátás biztonsági szint: a földgázellátásnak a Vhr-ben meghatározott felkészülési feltételei, amelyek mértékéig a felhasználók földgázellátása rendkívüli intézkedések nélkül még biztosítható.

Elosztóhálózat-használati szerződés: a földgázelosztó és a felhasználó között létrejött szerződés, amely alapján a felhasználó az elosztóvezeték a földgázelosztói csatlakozási szerződésben meghatározott vásárolt kapacitás mértékéig használhatja.

Elosztói Engedélyes (elosztó): az az önálló jogi személyiséggel rendelkező gazdálkodó szervezet, amely a meghatározott településrészen, településen (településeken), területen a földgáz elosztására engedélyt kapott.

Elosztóvezeték: az a csővezeték tartozékaival együtt, amelyen keresztül a földgáz elosztása történik, és amelynek kezdőpontja Magyarország államhatára, a gázátadó állomások kilépő pontja, a földalatti gáztároló vagy a földgáztermelő üzem betáplálási pontja, végpontja pedig Magyarország államhatára vagy a felhasználási hely telekhátára.

Előre fizető mérő: olyan fogyasztásmérő berendezés, amely a földgáz ellenértékének előzetes megfizetését követően biztosítja a földgáz vételezését.

Elszámolási időszak: szerződésben megállapított, elszámolás alapjául szolgáló, két mérőleolvasás közötti időszak.

Elszámolási mérés: a földgázforgalomnak az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat (a továbbiakban: ÜKSZ) szerint kialakított, a rendszerüzemeltető által működtetett, a mérésügyi jogszabályok szerint mérésre alkalmas fogyasztásmérő berendezésekkel történő meghatározása.

Elszámoló számla: a földgáz-kereskedelmi szerződés időtartama alatt, az elszámolási időszak kezdő és záró mérőállásán alapuló számla

Engedélyes: aki a Get. szerint engedélyköteles tevékenység végzésére a Magyar Energia Hivatal által kiadott érvényes engedéllyel rendelkezik.

Felhasználási hely: az az ingatlan, ahol a felhasználói berendezés, a gázfogyasztást szolgáló nyomásszabályozó, a gázmérőhely vagy a fogyasztói főcsap van.

Felhasználó (fogyasztó): aki földgázt vagy vezetéken keresztül PB-gázt saját felhasználás céljára vásárol.

Felhasználói beadvány: olyan kérelem, megkeresés, amely a felhasználó engedéllyel fennálló, földgáz-kereskedelemmel vagy földgázelosztással összefüggő jogviszonyával, annak létrehozásával, megszüntetésével összefüggő egyéni, a felhasználót érintő igény elintézésére irányul.

Felhasználói berendezés: a fogyasztói vezeték, a gázfogyasztó készülék és a gázfelhasználó technológiák, valamint az azok rendeltetésszerű és biztonságos használatához szükséges tartozékok összessége.

Fizető: adott felhasználási helyen lévő felhasználó földgázfelhasználásának ellenértékét és egyéb díjait számla ellenében kiegyenlítő természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság. A fizető és a felhasználó – a felek megállapodásának megfelelően – tartósan vagy időlegesen is eltérő lehet. Az egyetemes szolgáltatás díjának megfizetéséért a felhasználó és a fizető egyetemlegesen felelősek.

Fogyasztási jelleggörbe: jogszabályban vagy az üzletszabályzatban közzétett, az éves gázfogyasztás naptári hónapokra eső részének százalékos arányát tartalmazó adatsor. A FŐGÁZ az elszámolások során az elszámolási időszakra vonatkozó, jelen Üzletszabályzatban részletesen meghatározott napfokszám alapján pontosított fogyasztási jelleggörbét alkalmazza.

Fogyasztói főcsap: a gázmérőnél lévő, ennek hiányában a csatlakozóvezeték és a fogyasztói vezeték közé beépített elzáró szerelvény, amely a csatlakozóvezeték tartozéka.

Fogyasztói főelzáró: a telekhatáron vagy annak közelében létesített elzáró szerelvény, amely az elosztóvezeték tartozéka.

Fogyasztói közösség (pl. társasház): közös gázmérővel rendelkező olyan lakóépületben vételezők összessége, ahol a műszakilag megosztott, önálló lakások száma meghaladja az épületben lévő önálló nem lakás céljára szolgáló helyiségek számát.

Fogyasztói nyomásszabályozó: az a készülék, amely az elosztóvezetéken érkező gáz nyomását a felhasználóval kötött szerződésben, vagy szabványban meghatározott mértékre csökkenti és közel állandó értéken tartja.

Fogyasztói vezeték: az a vezetékszakas tartozékaival együtt, amely a gázmérőtől - ennek hiányában a fogyasztói főcsaptól - a gázfogyasztó készülékig terjed.

Fogyasztóvédelmi törvény: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény.

Fogyatékkal élő fogyasztó: a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesülő személy, a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá az a személy, akinek életét vagy egészségét a földgázellátásból való kikapcsolás vagy annak megszakadása közvetlenül veszélyezteti.

Földgáz: olyan természetes éghető gáz, amely a földkéregben keletkezett, bányászati tevékenység során kerül a felszínre, valamint bármely, az e törvény szerint alkalmazott berendezésben környezetvédelmi és műszaki biztonsági szempontból megfelelő módon, biztonságosan felhasználható.

Földgázelosztás: a földgáznak elosztóvezetéken történő továbbítása a felhasználóhoz.

Földgáz-kereskedelem: a földgáz üzletszerű, ellenérték fejében, nem saját felhasználási célra történő vásárlása és értékesítése.

Földgáz-kereskedelmi szerződés: a földgázkereskedő és a felhasználó között létrejött, földgáz adás-vételére irányuló szerződés.

Gázelosztási Szabályzat (GESZ): a Vhr. 1. sz. mellékletében közzétett szabályozás, amely az együttműködő földgázrendszerhez való csatlakozás, a rendszerhasználat és a hozzáférés, valamint a földgázelosztó és a rendszerhasználó közötti jogviszony részletes szabályait tartalmazza.

Gázév: a tárgyév július 1-jei gáznap kezdetétől a következő év június 30-ai gáznap végéig terjedő időszak.

Gázfogyasztó készülék: földgázzal, valamint propán- vagy butángázzal és ezek elegeivel üzemeltetett készülék.

Gázhónap: adott naptári hónap adott napján reggel 06:00-tól a következő naptári hónap azon napján reggel 06:00-ig, amely számánál fogva a kezdőnapnak megfelel.

Gáznap: az adott nap reggel 06:00-tól a következő nap reggel 06:00-ig tartó időszak.

Get.: a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény

Gépi feldolgozás: a következő műveleteket tartalmazza, ha azokat részben vagy egészben automatizált eszközökkel hajtják végre: az adatok tárolása, az adatokkal végzett logikai vagy aritmetikai műveletek, az adatok megváltoztatása, törlése, visszakeresése és terjesztése.

Hivatal, vagy MEH: a Magyar Energia Hivatal.

Kapcsolódó tevékenység: az engedélyes minden olyan, a létesítő okiratban feltüntetett tevékenysége, amelynek végzése az engedélyköteles tevékenységhez elengedhetetlenül szükséges, de nem kizárólag az engedélyköteles tevékenységet szolgálja,

Kerülővezeték: a csatlakozó és a fogyasztói vezetéket összekötő – elzáró szerelvényt ellátott – vezetékszakasz, amely kizárólag a gázmérő üzemzavara esetén a szolgáltatás fenntartására szolgál.

Kiegyensúlyozási pótdíj: a földgázszállító rendszeren a tényleges betáplálás és vételezés alapján megállapított, a megengedett eltérés túllépése miatt a szállítási rendszerüzemeltető által a rendszerhasználókkal szemben - külön jogszabály alapján - érvényesíthető pótdíj.

Korlátozás: földgázellátási zavar esetén az egyes korlátozási kategóriákba besorolt felhasználók gázfogyasztásának csökkentése vagy megszüntetése annak érdekében, hogy az együttműködő földgázrendszeren vagy annak egy részén a hidraulikai egyensúly fenntartható vagy helyreállítható legyen.

Lakossági fogyasztó: az a felhasználó, aki saját háztartása - egy felhasználási helyet képező egy vagy több lakóépület, lakás, üdülő vagy hétvégi ház, továbbá lakossági célra használt garázs - fogyasztása céljára vásárol földgázt földgáz vételezésére megkötött szerződés alapján, és az így vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet. Ha a lakóépületben a műszakilag megosztott, önálló lakások száma meghaladja az épületben lévő önálló nem lakás céljára szolgáló helyiségek számát, a felhasználót úgy kell tekinteni, hogy saját háztartás céljára vételez és a vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet.

Legkisebb költség: az engedélyezett tevékenység gyakorlásához az engedélyesnél, illetve nemzetgazdasági szinten szükséges és indokoltan felmerülő ráfordítás.

Napfok szám: a fűtési küszöbérték alatti hőmérsékleteknek, a fűtési időszak hidegmenyiségével arányos, az ÜKSZ szerint meghatározott értéke.

Napi csúskihasználási óraszám: a csúcsnapi teljes fogyasztás (MJ/nap) és legnagyobb órai kapacitásigény (MJ/óra) hányadosa (óra/nap).

Ptk.: a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény

Rendszerhasználó: aki a szállító- vagy az elosztóvezetékbe, valamint a földgáztárolóba kapacitáslekötési szerződés alapján földgázt betáplál, valamint abból földgázt vételez.

Rendszerhez való hozzáférés: a szállító- és az elosztóvezeték, valamint a földgáztároló kapacitásának rendelkezésre bocsátása az azt igénybe venni kívánó rendszerhasználók számára.

Részszámla: a felhasználó részére az elszámolási időszakon belül, rendszeres időközönként statisztikai elemzéssel vagy adatszolgáltatással megállapított mennyiségről kiállított számla.

Személyes adat: bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személlyel (érintett-tel) kapcsolatba hozható adat – különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret –, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés.

Szerződés nélküli rendszerhasználat: szerződés nélkül használja a gázelosztó-vezetékét az a felhasználó, aki nem rendelkezik elosztóhálózat-használati szerződéssel.

Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat (ÜKSZ): az együttműködő földgázrendszer technikai működésére, valamint a kereskedelmi folyamatra vonatkozó főbb szabályokat tartalmazó, a Hivatal által jóváhagyott szabályzat.

Üzemzavar: minden olyan a földgáz termelését, tárolását, szállítását, elosztását korlátozó vagy megszüntető esemény, amelynek oka az együttműködő földgázrendszer normál üzemmenettől eltérő olyan működése, amelynek következménye veszélyeztetés vagy földgázellátási zavar, és amely egy vagy több felhasználó földgázellátásának szünetelését okozza.

Üzletszabályzat: az engedélyes általános szerződési feltételeit, valamint a Vhr-ben meghatározott elemeket tartalmazó, a Hivatal által jóváhagyott szabályzat.

Védendő fogyasztó: a lakossági fogyasztók azon köre, akik (jogszabályban meghatározott szociális helyzetük, vagy valamely egyéb tulajdonságuk alapján) a földgázellátásban megkülönböztetett feltételek szerint vehetnek részt. A védendő fogyasztói körbe a szociálisan rászoruló fogyasztók és a fogyatékkal élő fogyasztók tartoznak.

Végző menedékes szolgáltatás: ideiglenes földgáz ellátás, amelyet a Hivatal által kijelölt földgázkereskedő biztosít azon egyetemes szolgáltatók vagy egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók részére, akiket földgázkereskedőjük valamilyen okból nem képes ellátni.

Végszámla: a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnését követően mérőállás alapján kiállított számla

Vhr.: a földgázellátásról szóló 2008. évi. XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I.30.) Korm. rendelet

A fentiekben nem szereplő fogalmakat a Get-ben és a Vhr-ben meghatározottak szerint kell értelmezni.

A FŐGÁZ Zrt-re vonatkozó adatok, a FŐGÁZ Zrt. által végzett tevékenységek bemutatása

A FŐGÁZ Zrt. általános bemutatása

A FŐGÁZ Zrt. 1993. december 1. napjával jött létre, mint a Fővárosi Önkormányzat Fővárosi Gázművek általános jogutódja. A FŐGÁZ Zrt. főbb cégjogi jellemzői:

A társaság cégneve: Fővárosi Gázművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövidített cégneve: FŐGÁZ Zrt.

Székhely: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.

Cégbejegyzés helye: Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság

Cégjegyzék száma: 01-10-042416

A FŐGÁZ Zrt. határozatlan időtartamra alakult. A FŐGÁZ Zrt. üzleti éve január 1-én kezdődik és ugyanazon év december 31-én végződik.

A FŐGÁZ Zrt., mint egyetemes szolgáltató tevékenysége

Az egyetemes szolgáltatás során a FŐGÁZ Zrt. a földgázellátáshoz szükséges tevékenységek jogszabályban meghatározott teljes körét biztosítja a felhasználó részére a működési engedélyében meghatározott szolgáltatási területen. A FŐGÁZ Zrt. tevékenysége során más engedélyesekkel együttműködve jár el, így a gázellátáshoz szükséges földgázbeszerzést, földgáztárolást, földgázzállítást, földgázelosztást és egyetemes szolgáltatást biztosítja az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére. Ennek érdekében szerződést köt a gáz beszerzéséről, szállításáról, tárolásáról a megfelelő engedélyesekkel, az elosztás igénybevételéről a területileg illetékes földgázelosztóval.

A felhasználóval megkötött egyetemes szolgáltatási szerződés alapján a FŐGÁZ Zrt. egyetemes szolgáltató köteles a szerződésben meghatározott időponttól, a szerződés hatályba lépésének napjától kezdődően az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználónak folyamatosan földgázt értékesíteni, a felhasználó pedig ennek ellenértékét rendszeresen megfizetni.

A FŐGÁZ Zrt. a felhasználókkal kötött egyetemes szolgáltatási szerződése alapján – eltérő megállapodás hiányában – jogosult az általa ellátott felhasználók szállítási rendszerüzemeltetői, elosztói, tárolói kapacitását kezelni, és e kapacitásokat a rendszerüzemeltetőknél közvetlenül lekötni.

A FŐGÁZ Zrt. felhasználók gázellátásának biztosítása érdekében egyetemes szolgáltatás keretébe tartozó feladata:

- a jogszabályban meghatározott típusú termékcsomagok és árszabások alapján biztosított földgázellátás
- a felhasználók ellátásához szükséges földgázmennyiség beszerzése
- ezen földgázmennyiség felhasználási helyre való eljuttatásához szükséges kapacitások lekötése
- a földgáz felhasználók részére történő értékesítése
- egyetemes szolgáltatási szerződés megkötése
- számlázás
- felhasználóváltás kezelése

- szerződésszegés kezelése
- egyetemes szolgáltatásból való ki- és belépés kezelése
- ügyfélszolgálati feladatok ellátása.

A FŐGÁZ Zrt. az egyetemes szolgáltatási tevékenységen kívül az engedélyhez kötött földgázipari tevékenységek közül földgáz kereskedelmi tevékenységet végez.

A társaság egyéb tevékenységi köreit a FŐGÁZ Zrt. Alapszabálya tartalmazza.

A FŐGÁZ Zrt. osztályszintig lebontott szervezeti felépítését az **1. sz. függelék** tartalmazza.

2) Az engedélyes külső környezettel való kapcsolata

a) Felettes szervekkel való kapcsolat

A Magyar Energia Hivatal

A Magyar Energia Hivatal feladata, hogy a FŐGÁZ Zrt. földgázpiaci jogszabályoknak és hatósági előírásoknak megfelelő egyetemes szolgáltatói működését ellenőrizze. Ezzel kapcsolatosan a Hivatal a földgázellátás biztonságának, a földgáz piac hatékony működésének felügyelete, valamint az egyenlő bánásmód követelményének érvényesítése során, többek között az alábbi feladatokat látja el:

- kiadja a FŐGÁZ Zrt. egyetemes szolgáltatási tevékenység végzésére vonatkozó működési engedélyét,
- jóváhagyja a FŐGÁZ Zrt. üzletszabályzatát, illetve módosításait,
- ellenőrizheti a felhasználók ellátására vonatkozó részletes forrástervet,
- megállapítja az egyetemes szolgáltatás folytatásának minimális minőségi követelményeit, elvárt színvonalát, a felhasználókkal való kapcsolattartás minimális követelményeit, a felhasználók tájékoztatásának részletes szabályait,
- megállapítja az egyetemes szolgáltatói engedélyes egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeit (garantált szolgáltatások),
- eljár az egyetemes szolgáltatóval szemben felmerülő panaszok ügyében, kivéve az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a földgázellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó jogszabályi előírások megsértésével összefüggő lakossági fogyasztói panaszokat,
- a lakossági fogyasztók elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a földgázellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó rendelkezések megsértése esetén is a Magyar Energia Hivatal jár el, ha azok szerződés nélküli vételezéssel, szabálytalan vételezéssel vagy ezek jogkövetkezményeivel is kapcsolatosak.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és Gazdasági Versenyhivatal

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság eljár a lakossági fogyasztók elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a földgázellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó ügyekben, a Magyar

Energia Hivatal Get-ben, illetve a fentiekben meghatározott hatáskörének tiszteletben tartása mellett.

A fogyasztóvédelmi ügyekben első fokon a budapesti, illetve megyei Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei, másodfokon a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság járnak el.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés jelen Üzletszabályzatban meghatározott feltételeinek egyoldalú módosításával kapcsolatos panaszok esetén (Get. 36. § (2) bek.), valamint az egyetemes szolgáltatás legmagasabb áráról történő eltérés (Get. 107. § (5) bek.) miatti panaszok elbírálására a fogyasztóvédelmi hatóság jogosult, illetve ha a panaszolt kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas, akkor a Gazdasági Versenyhivatal jogosult eljárni. A Gazdasági Versenyhivatal eljár a külön jogszabály alapján hatáskörébe utalt egyéb ügyekben.

A Magyar Energia Hivatal, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (illetve a területileg illetékes Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei) és a Gazdasági Versenyhivatal elérhetőségeit a jelen Üzletszabályzat **3. számú függeléke** tartalmazza.

Önkormányzati kapcsolatok

A FŐGÁZ Zrt. együttműködik az önkormányzatokkal a lakossági fogyasztók adósságkezelésének ügyintézésében.

Magyar Államkincstár

Az energiatámogatásra vonatkozó jogosultságot a Magyar Államkincstár állapítja meg. Az energiatámogatásra vonatkozóan a Magyar Államkincstár Igazgatósága a jogosultság megállapításáról szóló határozatot megküldi a felhasználónak, valamint elektronikus úton értesíti a FŐGÁZ Zrt-t a jogosultság megállapításáról.

b) A felhasználói kapcsolattartás szervezetének és működésének rendje

A felhasználókkal, valamint a felhasználói érdekeket képviselőkkel közvetlen kapcsolattartás biztosítására, bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására, felhasználók tájékoztatására a FŐGÁZ Zrt. ügyfélszolgálatot tart fenn. A kapcsolattartás személyes, telefonos, írásos (papíralapú és elektronikus) formában történhet.

A FŐGÁZ Zrt. feladatait teljes szolgáltatási területére vonatkozóan látja el. A kapcsolattartás személyes módjára állandó ügyfélszolgálati irodák és a jogszabályban meghatározott esetekben ügyfélszolgálati fiókiroda(ák) állnak rendelkezésre. Az ügyfélszolgálati irodák elérhetőségét és nyitva tartását a jelen Üzletszabályzat **1. sz. melléklete**, a központi telefonos, írásbeli és egyéb elérhetőségeket a **2. sz. melléklete** tartalmazza.

A FŐGÁZ Zrt. földgáz egyetemes szolgáltatása vonatkozásában valamennyi ügyfélszolgálati irodán minden ügytípus intézését lehet kezdeményezni.

Az ügyfélszolgálat az engedélyesek közötti egyedi együttműködési megállapodás(ok) alapján biztosíthat földgázelosztással kapcsolatos ügyintézés is.

Az ügyfélszolgálati irodákban megtekinthető és a www.fogaz.hu internetes oldalon hozzáférhető a FŐGÁZ Zrt. Üzletszabályzata, az ÁSZF és az ÁSZF megváltozásának tényéről szóló tájékoztatás. Az Üzletszabályzatról díjazás ellenében másolat, kivonat kérhető.

Az ügyfélszolgálati irodák

A FŐGÁZ Zrt. a Get-ben, a Fogyasztóvédelmi törvényben és a Vhr-ben meghatározottak szerint ügyfélszolgálatot működtet állandó ügyfélszolgálati irodában vagy ügyfélszolgálati fiókirodában, és biztosítja a felhasználók részére az írásban, telefonon és elektronikus úton történő ügyintézés lehetőségét.

A FŐGÁZ Zrt. elektronikusan és telefonon keresztül is lehetővé teszi a felhasználók számára a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalását jelen Üzletszabályzat **1. és 2. számú mellékletében** meghatározott telefonszámon, e-mail címen vagy személyes ügyfélszolgálati irodán.

Az állandó ügyfélszolgálati irodákban elektronikus ügyfélhívó rendszer működik. Az ügyfélszolgálati fiókiroda elektronikus ügyfélhívó rendszer alkalmazására nem köteles.

Az állandó ügyfélszolgálati irodák és ügyfélszolgálati fiókirodák csak személyes ügyfélforgalmat bonyolítanak, telefonos megkereséseket és írásos bejelentéseket nem intéznek.

Ügyfeleinknek lehetősége van elektronikus úton (regisztrált ügyfeleinknek az online ügyfélszolgálaton keresztül, nem regisztrált ügyfeleknek e-mailben) vagy telefonon időpontot foglalni az ügyfélszolgálati irodákban történő személyes ügyintézéshez.

Minden irodában biztosított a bankkártyás fizetés, illetve a készpénz átutalási megbízás (csekk) rendelkezésre tartása.

Az ügyfélszolgálati irodákban az írásban benyújtott és a szóban előadott, de el nem intézett beadványokat igazolás ellenében veszik át.

Az ügyfélszolgálati fiókiroda a lakossági fogyasztók beadványait átveszi és a helyben rendelkezésre álló információk alapján elvégzi az ügyintézését.

Az ügyfélszolgálati fiókirodákban nem elintézhető ügyeket a FŐGÁZ Zrt. igazoltan nyilvántartásba veszi, és gondoskodik azok intézéséről.

A beadvány beérkezésétől számított 8 napon belül az engedélyesek szükség esetén egymás között rendezik, hogy melyikük joga, illetve kötelessége az adott ügyben eljárni, és az eljáró engedélyesnek a beadvány további ügyintézésre átadásra kerül. Ha a beadvány a földgáz egyetemes szolgáltatással és a földgáz-elosztói tevékenységgel egyaránt összefügg, és ennek következtében több engedélyest érint, az érintett engedélyesek a beadvány beérkezésétől számított 15 napon belül az intézkedési hatáskörök rendezéséhez és a megfelelő intézkedés megtételéhez szükséges egyeztetéseket egymás között lefolytatják.

A beadványok intézése során az engedélyes 15 napos határidőn belül érdemben írásban választ ad a felhasználó részére. A 15 napos válaszadási határidő az előző bekezdés szerinti eljárási illetékesség megállapításának, illetve egyeztetéseknek az időtartamával meghosszabbodhat, ha ezen eljárások lefolytatásának helye van. A válaszadási határidőbe nem számít bele a felhasználóval történő időpont egyeztetéstől a beadvánnyal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő.

Az egyetemes szolgáltató ügyfélszolgálatán a felhasználó kezdeményezheti az elosztói csatlakozási szerződés és az elosztóhálózat-használati szerződés megkötését is.

A FŐGÁZ Zrt. a beadványokat az elévülési határidő végéig, visszakereshetően megőrzi.

A FŐGÁZ Zrt. a felhasználó fogyasztási adataira vonatkozóan a Vhr-ben meghatározottak szerint térítésmentesen tájékoztatást ad.

Írásos megkeresések kezelése

Az írásban érkezett megkeresésekre a megkeresés formájától függően levélben vagy e-mailben válaszol az ügyfélszolgálat.

A FŐGÁZ Zrt. biztosítja az elektronikus ügyintézés lehetőségét, kivéve azokat az eseteket, ahol a felhasználó eredeti aláírása szükséges, és a felhasználó nem rendelkezik hitelesített digitális aláírással. A felhasználó eredeti aláírása szükséges például az egyetemes szolgáltatási szerződésre, a szerződés felmondását tartalmazó okiratra, a felhasználó által más személy részére adott meghatalmazásra, stb.

Online ügyfélszolgálat

A FŐGÁZ Zrt. előzetes regisztráció után, a rendszer mindenkor funkcionálisnak megfelelően az online ügyintézés lehetőségét is biztosítja szerződéses és érdeklődő ügyfeleinek. Az online ügyfélszolgálatra vonatkozó általános szerződési feltételeket ügyfeleink a honlapon történő regisztráció során ismerik meg és fogadják el.

Telefonos ügyfélszolgálat

A telefonos ügyfélszolgálat a jelen Üzletszabályzat **2. sz. mellékletében** meghatározott elérhetőségi időben fogadja az ügyfelek hívásait. Gázszivárgás bejelentésére a **2. sz. mellékletben** meghatározott éjjel-nappal hívható telefonszám áll a felhasználók rendelkezésére.

Az ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett megkeresés, illetve az ügyfélszolgálat és a felhasználó közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül. A FŐGÁZ Zrt. a hangfelvételt a Fogyasztóvédelmi törvény előírása szerint öt évig megőrzi. Erről a felhasználó a telefonos ügyintézés során tájékoztatást kap. A hangfelvételt a FŐGÁZ Zrt. a felhasználónak - kérésére - rendelkezésre bocsátja.

A FŐGÁZ Zrt. a beadvány nélküli, telefonon történő ügyintézés esetében is biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát. Ennek érdekében egyedi ügyszámot alkalmaz, amelyről a hívás során tájékoztatja a felhasználót.

Fogyasztói érdekvédelmi, érdekképviselői szervekkel való kapcsolattartás:

A FŐGÁZ Zrt. rendszeres kapcsolatot tart fenn a helyi és országos fogyasztói érdekképviselői szervezetekkel, önkormányzatokkal, társszervekkel annak érdekében, hogy:

- megismerje a társaság által kiszolgált ügyfelek érdekképviselőken keresztül megfogalmazott igényeit,
- véleményüket beépíthesse a társaság ügyfélkörét érintő döntések meghozatalába,
- tájékoztassa azokat a FŐGÁZ Zrt. azon tervezett intézkedéseiről, amelyek hatása jelentős az ügyfélkörére,
- összegzett visszajelzést adjon az érdekképviselők által közvetített panaszok kivizsgálásának eredményéről és az általa készített fogyasztói elégedettségvizsgálatok eredményeiről.

3) Az üzletszabályzattól - mint általános szerződési feltételrendszerrel - történő eltérés lehetőségei, egyedi feltételek kialakításának lehetősége

Az egyetemes szolgáltatási szerződésre irányadó Üzletszabályzat egyúttal általános szerződési feltételnek is minősül. Az Üzletszabályzat – ellenkező kikötés hiányában – minden,

a FŐGÁZ Zrt-vel egyetemes szolgáltatási szerződést kötött felhasználóra irányadó, s a szerződésben külön nem szabályozott kérdéseket rendez.

A FŐGÁZ Zrt. meghatározott felhasználói csoportok számára egyedi szerződési feltételeket állapíthat meg a jogszabályi rendelkezések keretein belül. Az azonos felhasználói csoportra vonatkozó egyedi szerződési feltételek nem vezethetnek indokolatlan különbséghez az adott felhasználói csoporton belüli felhasználók között.

Az egyedi feltételeket minden olyan felhasználó számára biztosítani kell, aki a csoporthoz tartozás feltételeinek megfelel. A csoport kialakítása nem vezethet indokolatlan különbségtételhez a felhasználók között.

Ennek megfelelően a FŐGÁZ Zrt., mint egyetemes szolgáltató az azonos felhasználói csoportokban nem alkalmaz megkülönböztetést, nem ajánl más termékcsomagot, árszábat vagy más feltételt az azonos vagy hasonló szolgáltatási körülmények között vételező felhasználók részére.

Az egyedi szerződési feltételekről és alkalmazásuk köréről a FŐGÁZ Zrt. a felhasználók részére ügyfélszolgálatokon (ügyfélszolgálati irodák, telefonos, elektronikus ügyfélszolgálat) és honlapján (www.fogaz.hu) ad tájékoztatást.

A felhasználók egyedi szerződési feltételek iránti igényeinek teljesíthetőségét a FŐGÁZ Zrt. megvizsgálja, de ez nem jelent semminemű kötelezettséget számára.

4) Általános biztonsági előírások

a) A felhasználók és rendszerhasználók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák és az ellátást biztosító rendelkezések

Az egyetemes szolgáltató köteles és jogosult működési engedélyében meghatározott és a gázellátásba bekapcsolt településeken, településrészekben és területeken a folyamatos és biztonságos földgázszolgáltatásra.

Az egyetemes szolgáltató a Get., a Vhr. és más hatályos jogszabályok, a MEH által kiadott működési engedélye, az ÜKSZ, valamint az engedélyesekkel kötött szerződések, együttműködési megállapodások alapján végzi tevékenységét.

Az egyetemes szolgáltató kizárólag az MSZ 1648 számú szabványban meghatározott minőségű szagosított földgázt szolgáltat.

Az egyetemes szolgáltató feladatai elvégzéséhez rendelkezik a szükséges

- működési engedéllyel,
- anyagi és tárgyi feltételekkel,
- szervezettel és szakember állománnyal,
- informatikai rendszerekkel és távközlési eszközökkel,
- rövid- és hosszútávú szerződésekkel és igényfelmérésekkel,

melyek garantálják az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók biztonságos ellátását.

Forrásbiztosítás, szállítás, tárolás

Az egyetemes szolgáltatási tevékenység folytatásának feltétele, hogy az engedélyes legalább a következő 3 gázévre rendelkezzen a szolgáltatási területén lévő – általa ellátott –

egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók ellátás biztonsági szintje figyelembevételével megállapított adott gázévi gázfogyasztásnak megfelelő, a Vhr-ben meghatározott mértékű, kereskedelmi szerződésben lekötött földgázforrással vagy forrásopcióval, földgáztárolói földgázkészlettel.

Az egyetemes szolgáltató köteles az engedélyében meghatározott településeken, településrészekben, területeken földgázt vételező egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók ellátáshoz szükséges földgázt a kereskedőktől az ÜKSZ-ben meghatározott módon és időpontban beszerezni és a szerződéseiben rögzített áron átvenni.

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók ellátására közvetlenül vagy közvetve forrás- és kapacitáslekötési megállapodásokkal rendelkezik.

Elosztás

Az egyetemes szolgáltató és a területileg illetékes elosztói engedélyesek közötti együttműködés a jogszabályi előírásoknak megfelelően biztosított. A műszaki szolgáltatásbiztonságot a területileg illetékes elosztói engedélyes az üzletszabályzatában foglaltaknak megfelelően biztosítja.

Az elosztó a közterületen keletkezett gázömlést saját költségére hárítja el. Telekhatáron (épületen) belüli gázömlés esetén a veszélyhelyzet megszüntetésére tesz intézkedéseket, a veszélyhelyzet okának végleges elhárítása az ingatlantulajdonos (vagyonkezelő) kötelezettsége és költsége.

Az üzemzavarok elhárítására az elosztó folyamatosan működő ügyeleti szolgálatot működtet. Az üzemzavarok elhárítására vonatkozó rendelkezéseket az elosztó üzletszabályzata tartalmazza.

Az elosztó az élet- és vagyonbiztonság, valamint a gázszolgáltatás folyamatosságának veszélyeztetettsége esetén a gázszolgáltatást szünetelteti. A veszélyhelyzet megszüntetése és a költségek viselése a vezeték üzemmentartóját terhelik.

Pénzügyi garanciák

A FŐGÁZ Zrt., mint egyetemes szolgáltató pénzügyi háttere megbízható és stabil, rendelkezik az egyetemes szolgáltatási tevékenység végzéséhez szükséges, a Get-ben előírt pénzügyi biztosítékkal.

b) Az adatvédelemre vonatkozó biztosítékok

Az adatvédelem alapelvei, célja

Az adatvédelem körében az egyetemes szolgáltató, mint adatkezelő elsődleges feladata, hogy meghatározza az általa kezelt személyes adatok körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, és megakadályozza a felhasználói személyes adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását, valamint biztosítsa a törlés, sérülés, megsemmisülés elleni védelmet.

A FŐGÁZ Zrt., mint adatkezelő a jogszabályokban meghatározott engedélyköteles egyetemes szolgáltatási tevékenység végzése, az ehhez szükséges műszaki berendezések létesítésére és üzemeltetésére, továbbá az egyetemes szolgáltatás biztosítására vonatkozó szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, a teljesítésének figyelemmel kísérése, a szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá a szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, és az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzatban foglalt együttműködési, adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából a Get. felhatalmazá-

sa alapján kezelheti a felhasználó, a fizető azonosításához szükséges és elégséges – a Get. szerint az egyetemes szolgáltatási szerződés tartalmát képező – személyes adatokat, valamint a védelemre jogosító ellátásban részesülő, a felhasználó háztartásában élő személy azonosításához szükséges és elégséges személyes adatokat.

A felhasználó azonosításához a természetes személy felhasználó esetén

- neve,
- lakcíme,
- születésének helye és ideje, valamint
- anyja neve,

nem természetes személy felhasználó esetén

- elnevezése,
- székhelye,
- adószáma,
- cégjegyzékszám (egyéb nyilvántartási száma)

szükséges.

A FŐGÁZ Zrt. az egyetemes szolgáltatási tevékenységével kapcsolatban tudomására jutott információkat és adatokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli. Minden tőle elvárható megtesz az általa kezelt személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozás, törlés vagy megsemmisítés, véletlen megsemmisülés és sérülés elleni védelméért.

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság a FŐGÁZ földgáz egyetemes szolgáltatási engedélyesi tevékenységének ellátása céljából végzett adatkezelését NAIH-52150/2012. adatkezelési nyilvántartási számon nyilvántartásba vette.

A felhasználók személyes adatainak kezelése

A FŐGÁZ Zrt. a felhasználói részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az egyetemes szolgáltatási szerződések teljesítésének figyelemmel kísérése céljából a szerződésben meghatározott adatokon túl, a következő adatokat kezeli:

- a felhasználó azonosítója,
- földgázvételezés időpontja, tartama,
- földgázvételezés mennyisége,
- a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- a szerződések felmondásának eseményei,
- minden egyéb olyan adat, amely a szerződéses jogviszony időtartama alatt a szerződésben foglaltak teljesítése érdekében szükséges.

A felhasználó kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a FŐGÁZ Zrt. a felhasználó adatait rögzítse, azt számítástechnikai eszközökkel automatizáltan feldolgozza és elemezze. A FŐGÁZ Zrt. az érintett álláspontjának kifejtésére, arra irányuló kérés esetén az ügyfélszolgálaton keresztül minden esetben lehetőséget biztosít.

Adatfeldolgozás, adattovábbítás

A FŐGÁZ Zrt. az adatkezelés céljához szükséges adatokat a Get. felhatalmazása alapján átadhatja:

- a) FŐGÁZ Zrt. megbízása alapján a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását illetőleg az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály vagy a szerződő felek megállapodása alapján jogosult szervezetek részére,
- c) a Hivatalnak,
- d) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, továbbá a közvédas bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
- e) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a végrehajtónak, valamint követelés engedményezése esetén a felhasználó külön értesítése nélkül az engedményes jogi személynek
- f) a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnak, valamint
- g) a védendő fogyasztók esetében az őt megillető kedvezménynek vagy különleges bánásmódnak az egy felhasználási helyen való igénybevételének ellenőrzése céljából a földgázelosztónak és az őt megillető kedvezménynek vagy különleges bánásmódnak a biztosítása érdekében a földgázkereskedőnek.

Az előbbieken meghatározott szervezeteket az átadott adatokkal kapcsolatban az adatkezelővel azonos titoktartási kötelezettség terheli.

Az adatok kezelésének határideje

A felhasználóhoz kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot és/vagy ezen dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát, melyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, s így számviteli bizonylatnak minősülnek, a FŐGÁZ Zrt. a hatályos adó- és számviteli szabályokban meghatározott megőrzési időig tárolja. Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen: a szerződések, azok módosításai, az azokon alapuló számlák, befizetési bizonylatok, ellenőrzések, beavatkozások bizonylatai, dokumentumai.

A telefonon érkezett ügyfélmegkeresések rögzítésre és a Fogyasztóvédelmi törvény előírására figyelemmel 5 évig visszakereshetően megőrzésre kerülnek.

A FŐGÁZ Zrt. a kezelt személyes adatokat haladéktalanul törli, ha nem a jelen pontban, illetve a jogszabályokban meghatározott célból történt az adatkezelés, vagy az adatkezelés célja megszűnt.

A telefonos ügyfélszolgálaton (Call Center) történő ügyintézés adatvédelmi biztosítéka

A telefonos ügyintézés megkezdésekor az ügyfél tájékoztatást kap arról, hogy a FŐGÁZ Zrt. ügyfélszolgálatát hívta, és az ügyintézővel folytatott beszélgetés rögzítésre kerül.

A Szolgáltató a Fogyasztóvédelmi törvény előírásainak megfelelően a nyilvánosan meghirdetett ügyfélszolgálati telefonszámokra érkező, valamint az ezekről indított kimenő hívásokról az ügyfélszolgálati tevékenység minőségének ellenőrzése, továbbá az ügyfél és az egyetemes szolgáltató közötti jogvita eldöntését szolgáló bizonyíték biztosítása céljából hangfelvételt készít. Amennyiben a hívó vagy a hívott ügyfél a hangrögzítés ellen tiltakozik, az adott ügyet csak személyesen vagy írásban intézheti. Az egyetemes szolgáltató a

rögzített hanganyagot a hívó fél kérésére - jogosultsága ellenőrzését követően - a jogszabály által előírt tárolási időn belül a visszahallgatás lehetőségének biztosításával rendelkezésre bocsátja.

A felhasználó személyében történt változás, egyetemes szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötése iránti igény bejelentése esetén alkalmazandó eljárás speciális adatvédelmi szabályai

A felhasználó személyében bekövetkező változást az elköltöző felhasználó a változástól számított 15 napon belül köteles az egyetemes szolgáltatónak bejelenteni.

A beköltöző felhasználó ugyancsak köteles 15 napon belül bejelenteni a változást a FŐGÁZ Zrt-nek, amennyiben a FŐGÁZ Zrt-vel földgáz egyetemes szolgáltatási szerződést kíván kötni.

Az új felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződéskötéshez köteles bemutatni az alábbi okiratokat:

- a felhasználó személyazonosságát igazoló okirat
- meghatalmazott eljárása esetén szabályszerű meghatalmazás
- felhasználó-változás esetén gázmérő átadás-átvételi nyilatkozat vagy a gázmérőállást is tartalmazó birtokbaadási jegyzőkönyv

A gázmérő átadás-átvételi nyilatkozat formanyomtatványát az Üzletszabályzat **4. számú függeléke** tartalmazza.

A személyazonosságot igazoló okirat (személyi igazolvány, útlevel, vezetői engedély) alapján az egyetemes szolgáltató ellenőrzi, hogy az eljáró személy rendelkezik-e szerződéskötési jogosultsággal, és az egyetemes szolgáltatási szerződés nyomtatványban feltüntetett személyes adatok az okiratban foglaltakkal megegyeznek-e.

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

- 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat, vagy az ingatlanra vonatkozó adásvételi szerződés
- a korábbi felhasználó elhalálása esetén az elhalálozott felhasználó halotti anyakönyvi kivonata és/vagy a hagyatékátadó végzés (hagyatékátadó végzés hiányában halotti anyakönyvi kivonat és annak igazolása, hogy a felhasználó az ingatlan használatára jogosult)
- haszonélvezeti jog esetén 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat, vagy a haszonélvezeti jogra vonatkozó okirat
- bérlőváltás esetén bérleti szerződés és a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata
- önkormányzati tulajdonú ingatlan esetében az önkormányzat kiutaló határozata.
- a Vhr. 73/A. § (1) bekezdésében foglaltakra figyelemmel a felhasználási hely tulajdonosa a felhasználási helyet bérlőnek vagy egyéb jogcímen használónak a kapacitás lekötés jogát átadhatja, amennyiben nincs lejárt számlatartozása a FŐGÁZ Zrt. vagy a rendszerüzemeltető felé. Az átadásról írásban nyilatkoznia kell a FŐGÁZ Zrt. vagy Get. 71. § (4) bekezdése szerinti nyilvántartást vezető rendszerüzemeltető felé (kapacitás átadási nyilatkozat).

Így ha az ajánlatkérő nem a felhasználási hely tulajdonosa, a felhasználási helyet bérlőként vagy egyéb jogcímen használó ajánlatkérőnek ajánlatkéréséhez csatolnia kell a felhasználási hely tulajdonosának írásbeli nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy a felhasználási hely tulajdonosa a kapacitás lekötés jogát átadta az ajánlatkérő részére. Ilyen írásbeli kapacitás átadási nyilatkozat hiányában a felhasználási hely új használójának ellátására egyetemes szolgáltatási szerződés nem köthető, a kapacitás lekötés jogával csak a felhasználási hely tulajdonosa rendelkezhet.

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

A felhasználó jogorvoslati lehetőségei.

A felhasználó, amennyiben úgy véli, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte, a FŐGÁZ belső adatvédelmi felelőstől tájékoztatást kérhet személyes adatainak kezeléséről, és kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabálynak megfelelő kötelező adatkezelések kivételével – törlését vagy zárolását. Amennyiben ezt a tájékoztatást, illetve a FŐGÁZ intézkedését nem tartja kielégítőnek, abban az esetben a felhasználó a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezheti.

A belső adatvédelmi felelős megvizsgálja és elbírálja a FŐGÁZ, illetőleg megbízottja adatkezelése ellen az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény 21. §-a szerint előterjesztett tiltakozást. A tiltakozás megalapozottsága esetén megteszi a törvényben előírt intézkedéseket.

A felhasználó jogainak megsértése esetén a FŐGÁZ, mint adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat.

Az adatvédelmi felelős

A FŐGÁZ Zrt. adatvédelmi felelősének nevét, beosztását, elérhetőségét a FŐGÁZ Zrt. Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata rögzíti. Ezen információk az ügyfélszolgálaton megismerhetők.

Az adatkezelés, adatfeldolgozás, adattovábbítás, valamint az adatbiztonság részletes szabályairól, eljárásrendjéről a FŐGÁZ Zrt. Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata rendelkezik.

c) A környezetvédelmi előírások és az előírást biztosító rendelkezések

A FŐGÁZ Zrt. a hatályos környezetvédelmi előírások betartásával végzi tevékenységét. A tevékenységéhez felhasznált veszélyes anyagokat a vonatkozó előírások szerint kezeli, tárolja, a veszélyes hulladékokat a jogszabályban foglaltak szerint ártalmatlanítja arra jogosult külső vállalkozók bevonásával.

A társaság a működéséhez szükséges energia környezettudatos felhasználására törekszik, folyamatosan racionalizálva energiafelhasználását.

A társaság környezetvédelmi tevékenységét vezérigazgatói utasításban kiadott Környezetvédelmi Szabályzat szabályozza.

5) Az ellátás minőségi és szolgáltatási színvonala

a) Az engedélyes tevékenység minőségi jellemzői

A FŐGÁZ Zrt. egyetemes szolgáltatói tevékenysége során biztosítja az egyetemes szolgáltatás folyamatosságát és az ellátás biztonságát, ügyfélszolgálati, ügyfélkapcsolati és kommunikációs csatornáin keresztül a felhasználók megfelelő kiszolgálását és tájékoztatását.

A FŐGÁZ Zrt. egyetemes szolgáltatási tevékenységét szabályozó minőségirányítási rendszere az MSZ EN ISO 9001:2009 „Minőségirányítási rendszerek. Követelmények (ISO 9001:2009)” szabványon alapul. A szolgáltatás elvárt színvonalának folyamatos fenntartását, a tevékenységek megfelelő ellenőrzését és folyamatos fejlesztését szolgáló rendszer tanúsítását és rendszeres auditálását a TÜV Rheinland InterCert Kft. végzi.

b) A forgalmazott gáz minőségi előírásai

A szolgáltatott földgáz minősége megfelel az MSZ 1648:2000 sz. szabvány, az ÜKSZ, valamint a szállítási rendszerüzemeltető Üzletszabályzatában rögzített előírásoknak. Az ellátórendszerbe betáplált földgáz minőségi jellemzőit a szállítási rendszerüzemeltető méri. A mérési adatok átadásának gyakoriságát és formáját az ÜKSZ rögzíti. A minőség mérések egyes betáplálási vagy kiadási pontokhoz történő hozzárendelése a szállítási rendszerüzemeltető által évente elkészített „A földgázszállító rendszer betáplálási és kiadási pontjainak földgáz minőségi elszámolási rendje” tárgyú dokumentum alapján történik (a dokumentum a szállítási rendszerüzemeltető internetes honlapján publikálásra kerül).

A gázelosztó hálózatok szagosított földgázt továbbítanak, mivel a felhasználóhoz a földgázt szagosítva kell eljuttatni. A földgáz szagosítását a szállítási rendszerüzemeltető végzi a nagynyomású szállítóvezeték kijelölt pontjain.

A szagosító anyag összetételét, a beadagolásra kerülő mennyiségeket a szállítási rendszerüzemeltető Üzletszabályzata tartalmazza. Az egyetemes szolgáltató a szállítási rendszerüzemeltető által szolgáltatott földgáz minőségi adatokat a honlapján közzéteszi.

A földgáz minőségi követelményeit egyebekben a Vhr. 11. sz. melléklete határozza meg.

c) A gázminőség ellenőrzésének részletes eljárásrendje

A FŐGÁZ Zrt. által szolgáltatott földgáz mért és számított minőségi paraméterei az alábbiak:

- a) összetevőinek koncentrációja, (metán, etán, propán, n-bután, i-bután, n-pentán, i-pentán, neo-pentán, hexán és annál nehezebb szénhidrogének, széndioxid, nitrogén)
- b) relatív sűrűsége
- c) alsó hőértéke (fűtőértéke)
- d) felső hőértéke (égéshő)
- e) Wobbe száma.

A gázminőség megfelelőségének ellátórendszeri ellenőrzését a szállítási rendszerüzemeltető üzletszabályzatában foglaltak szerint az alábbi módon végzi.

A gázminőséget mérő eszközök (kromatográfok) helyes működését a naponta végzett automatikus kalibrálás biztosítja. A kalibrálás a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal (MKEH) által bevizsgált anyagmintával történik (MKEH által bizonylatolt összetételű kalibrológáz).

A napi automatikus kalibráláson kívül a szállítási rendszerüzemeltető úgy is ellenőrzi a kromatográfok helyes működését, hogy összehasonlítja az azonos minőségű gázt mérő kromatográfok mérési eredményeit. Ha az azonos minőségű gázt mérő kromatográfok mérési adatainak napi átlagértéke nagyobb mértékben eltér, mint amit a kromatográfok mérési bizonytalansága indokol, akkor intézkedik a hibás kromatográf javításáról.

Ha a szállítási rendszerüzemeltető a kromatográfok ellenőrzése során a kromatográf meghibásodását észleli, akkor az elszámolás során a hibás kromatográf mérési adatai helyett „A földgázzállító rendszer betáplálási és kiadási pontjainak földgáz minőségi elszámolási rendje” tárgyú dokumentumban meghatározott helyettesítő mintaáram mérési adatait használja. Ha az adott mintaáramnak nincs helyettesíthető mintaárama, akkor az elszámolási adatokat a földgázminta laboratóriumi elemzésével határozzák meg.

Amennyiben a földgázrendszerbe betáplált földgáz minősége eltér az előírásoktól, a szállítási rendszerüzemeltető felszólítja a betáplálásért felelős rendszerhasználót, hogy szüntesse meg a nem megfelelő minőségű földgáz betáplálását.

A nem megfelelő minőségű földgáz ellátórendszeren történő megjelenése esetén indokolt esetben az egyetemes szolgáltató a rendszerüzemeltetőktől kapott értesítés alapján kezdeményezheti a szolgáltatás felfüggesztését.

Amennyiben a földgázrendszerbe táplált földgáz minősége eltér az előírásoktól, az elosztó felszólíthatja a hozzáférésre jogosultat, hogy szüntesse meg a nem megfelelő minőségű földgáz betáplálását. Amennyiben a nem megfelelő minőségű földgáz betáplálása 1 órán belül nem szűnik meg, úgy az elosztó megtagadhatja a minőségi hibás gáz átvételét.

A bejelentett gázminőség reklamációt az egyetemes szolgáltató a szállítási rendszerüzemeltetőhöz, illetve termelőhöz továbbítja, és együttműködik azok kivizsgálásában.

Egyedileg jelentkező panasz esetén a szállítási rendszerüzemeltető/termelő által rendelkezésre bocsátott műbizonylat a rendszerhasználó részére megküldésre kerül, aki ezen bizonylat alapján intézkedik a panasz kivizsgálására és válaszadásra.

Ha a reklamációt a rendszerhasználó/felhasználó továbbra is fenntartja, akkor előzetes költségelfogadó nyilatkozat után megrendelésre az elosztó elvégzi a szükséges mintavételt, és megrendeli az MKEH-nél a kifogásolt földgáz elemzését.

Csoportosan jelentkező települést, vagy településrészt érintő, a jegyző, polgármesteri hivatal által jelzett gázminőséget illető panasz esetén a gázellátó (egyetemes szolgáltató) az önkormányzattal egyeztetett időben és helyen – a területileg illetékes elosztó bevonásával – az érintett gázátadó állomáson helyszíni gázminőség ellenőrzést végeztethet. A gázminőség ellenőrzésébe az elosztó a szállítási rendszerüzemeltetőt/földgáztermelőt a köztük lévő együttműködési megállapodás alapján bevonja. A helyszíni ellenőrzésről minden esetben hiteles jegyzőkönyv készül, amely a résztvevők számára megküldésre kerül.

Amennyiben a csoportosan jelentkező panaszt továbbra is fenntartják, akkor az egyedi panasz esetén követendő eljárásrendet kell alkalmazni.

d) A szolgáltatás színvonalának eljárásrendje és mutatói

Az egyetemes szolgáltatás minimális minőségi követelményeit és elvárt színvonalának mutatóit a Hivatal határozatban írja elő. A határozat tartalmazza az egyetemes szolgáltató részére az egyes tevékenységekhez kapcsolódó mutatókat, az éves adatszolgáltatási kötelezettséget, a nem teljesítés esetén alkalmazandó szankciókat.

Az egyetemes szolgáltatói engedélyes ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség elvárt színvonalát és minimális minőségi követelményeit (ügyfélszolgálati színvonalmutatók) az Üzletszabályzat **5/a. sz. függeléke**, az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeket (felhasználókat érintő garantált szolgáltatások) pedig **5/b. sz. függeléke** tartalmazza.

e) A fogyasztói elégedettség vizsgálat bemutatása

A FŐGÁZ Zrt. ügyfeleinek elégedettsége, szolgáltatásainak, ügyfélkapcsolatainak és egyéb tevékenységeinek fejlesztése érdekében rendszeres kutatásokat végez. A kutatásoknak része a Magyar Energia Hivatal határozatának megfelelő független szervezettel végzett fogyasztói elégedettség felmérés is, amely átfogóan vizsgálja az ügyfelek a szolgáltatással kapcsolatos véleményét.

A FŐGÁZ Zrt. a kutatásokat piackutató cégek bevonásával végzetteti a kutatás céljának megfelelő módszertannal (személyes megkérdezés, telefonos megkérdezés, fókuszcsoporthozos vizsgálatok, stb.).

A FŐGÁZ Zrt. adatbázisában szereplő ügyfeladatok a kutatások tervezéséhez és végrehajtásához a személyes adatok kezelésére vonatkozó szabályok figyelembe vételével felhasználásra kerülnek oly módon, hogy azok a kutatást végző megbízott kutató cégeknek a kutatás időtartamára átadhatók.

A FŐGÁZ Zrt. folyamatosan törekszik az elvégzett ügyfél-elégedettség felmérések eredményei alapján szolgáltatásainak és ügyfélkapcsolatainak fejlesztésére.

6) Az engedélyes által nyújtott szolgáltatás részletes bemutatása

a) A szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó szerződéskötési igényének kezelése (a folyamat a szerződéskötésig, a szerződéskötést megelőzően a felek által teljesítendő feltételek)

aa.) Az igénybejelentés (ajánlatkérés) rendje

- **Új igénybejelentés, többletigény bejelentés**

Az elosztói csatlakozási szerződéssel nem rendelkező gázigénylő, valamint az elosztói csatlakozási szerződéssel már rendelkező, többlet hálózati kapacitást kérő felhasználó vagy megbízottja a GESZ-ben és az elosztó üzletszabályzatában foglaltak szerint jelenthet be felhasználói igényt az elosztói engedélyesnél. Az ezzel kapcsolatos előzetes tájékoztatásra, az elosztói csatlakozási szerződés és az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésére, a létesítésre, tervezésre, tervfelülvizsgálatra, műszaki biztonsági ellenőrzésre és a bekapcsolásra a GESZ-ben és az elosztó üzletszabályzatában foglaltak az irányadók.

A felhasználó az egyetemes szolgáltató ügyfélszolgálatán kezdeményezheti az elosztási csatlakozási szerződés és az elosztóhálózat-használati szerződés megkötését is.

A Get. előírásaira tekintettel a FŐGÁZ Zrt. köteles a felhasználó elosztóhálózat-használati és földgáz-egyetemes szolgáltatási szerződéseinek megbízottként történő összevont kezelésére, ha a felhasználó ezt kéri. A FŐGÁZ Zrt. és a területileg illetékes földgázelosztók ezen kötelezettség teljesítése érdekében szükség esetén megállapodást kötnek, melyben felek megállapodása szerint minimálisan rögzíteni kell a FŐGÁZ Zrt. és a területileg illetékes földgázelosztók szerződéses feladatait, jogait és kötelezettségeit, a szerződéses határidőket, továbbá a szerződés hatályát és megszűnésének módjait.

- **Egyetemes szolgáltatásra vonatkozó ajánlatkérés**

Ha a felhasználó a FŐGÁZ Zrt-től egyetemes szolgáltatást kíván igénybe venni, köteles erre vonatkozó ajánlatot kérni.

Az egyetemes szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó ajánlatkérését (a továbbiakban: **ajánlatkérés**) - az Üzletszabályzat 6./1.) pontjában és **1. sz. mellékletében** meghatározott ügyfélszolgálati irodákban térítésmentesen hozzáférhető, illetve a FŐGÁZ Zrt. honlapjáról elektronikusan letölthető, az Üzletszabályzat **4. számú függelékében** található - formanyomtatványon köteles megtenni.

Az ajánlatkérésben a felhasználónak nyilatkoznia kell arról, hogy kezdeményezi-e az elosztói csatlakozási és az elosztóhálózat-használati szerződés egyetemes szolgáltató, mint megbízott által történő kezelését. A megbízás kezdeményezésével a felhasználó hozzájárul a hálózathasználati szerződés megkötéséhez szükséges személyes adatainak a földgáz-elosztó részére történő átadásához.

Amennyiben az ajánlatkérésben a felhasználó úgy nyilatkozik, hogy kezdeményezi az elosztói csatlakozási és az elosztóhálózat-használati szerződés egyetemes szolgáltató, mint megbízott által történő kezelését, az egyetemes szolgáltatási szerződés aláírásával köteles megbízni a FŐGÁZ Zrt-t, hogy képviselőként teljes jogkörrel eljárjon a területileg illetékes elosztói engedélyesnél az elosztóhálózat-használati és hálózati csatlakozási szerződések megkötésekor.

Ha az ajánlatkérő nem a felhasználási hely tulajdonosa, a felhasználási helyet bérlőként vagy egyéb jogcímen használó ajánlatkérőnek ajánlatkéréséhez csatolnia kell a felhasználási hely tulajdonosának írásbeli nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy a felhasználási hely tulajdonosa a kapacitás lekötés jogát átadta az ajánlatkérő részére. Ilyen írásbeli nyilatkozat hiányában a felhasználási hely új használójának ellátására egyetemes szolgáltatási szerződés nem köthető, a kapacitás lekötés jogával csak a felhasználási hely tulajdonosa rendelkezhet. A tulajdonos csak abban az esetben adhatja át a kapacitás lekötés jogát, amennyiben nincs lejárt számlatartozása az egyetemes szolgáltató, vagy a rendszerüzemeltető felé.

- **Ajánlatkérés felhasználóváltozás esetén**

Felhasználóváltozás esetén, ha a felhasználási helyen a hálózati csatlakozás a korábbiakban már kiépítésre került, a FŐGÁZ Zrt. az új felhasználóval az egyetemes szolgáltatási szerződést az ajánlatkérést követően a jogszabályban vagy a jelen Üzletszabályzatban megállapított határidőben megkötö. A felhasználó változás szabályaira egyebekben a 6/cb.) pont rendelkezései az irányadóak.

- **Ajánlatkérés szolgáltató-váltás (kereskedőváltás) esetén**

A szolgáltatót váltó felhasználó bejelentése új ajánlatkérésnek minősül. Amennyiben a felhasználó a FŐGÁZ Zrt-vel kíván egyetemes szolgáltatási szerződést kötni, köteles ajánlatkérését a megjelölt formanyomtatványon kezdeményezni.

Az egyetemes szolgáltató az ajánlatkérés elfogadását nem lakossági felhasználó esetén annak igazolásától teheti függővé, hogy a felhasználónak nincs az őt korábban ellátó földgázkereskedővel szemben lejárt számlatartozása.

- **Egyéb rendelkezések**

Nem köteles új ajánlatot kérni az az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó, aki az ESZSZ hatályba lépésekor (2012. január 1.) a Get. szerinti – tartalmilag egyetemes szolgáltatási szerződésnek minősülő - közüzemi szerződés alapján vételez.

A Get. 139. § (4) bekezdése alapján azon felhasználók esetében, akik 2011. október 1-jén írásba foglaltan nem rendelkeznek külön elosztóhálózat-használati és földgáz-kereskedelmi vagy egyetemes szolgáltatási szerződéssel, az egyetemes szolgáltató és felhasználók - a Vhr-ben meghatározott ütemezéssel - 2016. július 1-jéig kötelesek a Get. és a Vhr. rendelkezései szerinti új szerződést írásba foglalni.

A FŐGÁZ Zrt. jogosult a jelen Üzletszabályzat mellékletét képező tartalmú új egyetemes szolgáltatási szerződés megkötését kezdeményezni azon felhasználóknál is, akik a jelen Üzletszabályzat hatályba lépésekor már rendelkeznek írásba foglalt földgáz egyetemes szolgáltatási szerződéssel.

A FŐGÁZ Zrt. kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a földgáz egyetemes szolgáltatási szerződés írásba foglalásának jogszabályi kötelezettségéről a rendelkezésre álló kommunikációs csatornáin (internetes honlapján, hírlevelében, ügyfélszolgálatain, stb.) felhasználóit tájékoztassa. Az egyetemes szolgáltatási szerződés írásba foglalására vonatkozó eljárásrendet a FŐGÁZ Zrt. honlapján és ügyfélszolgálatain közzéteszi.

A FŐGÁZ Zrt. az írásbeli egyetemes szolgáltatási szerződés megkötését elsődlegesen az ügyfélszolgálatain bármely ügyben történő személyes ügyintézés céljából megjelenő felhasználói körében kezdeményezi és tesz új szerződés kötésre ajánlatot. A személyes ügyintézés során a FŐGÁZ Zrt. ügyintézője szóban tájékoztatja a felhasználót az egyetemes szolgáltatási szerződés írásba foglalásának kötelezettségéről, az írásba foglalásra vonatkozó eljárásrendről, az írásbeli szerződés megkötésének módjáról, az ahhoz szükséges iratokról, adatokról, továbbá az üzletszabályzat hozzáférhetőségéről és átadja a felhasználó részére a FŐGÁZ Zrt. részéről aláírt egyetemes szolgáltatási szerződés nyomtatvány két példányát. Ezt követően a FŐGÁZ Zrt. ügyintézője felkéri a felhasználót a szerződés aláírására, és egy, általa is aláírt példány visszaadására.

Ha a felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződést az ügyfélszolgálaton nem írja alá, a szerződéstervezet FŐGÁZ Zrt. által aláírt két példánya és egy előzetesen bérmentesített válaszboríték a felhasználó részére átadásra kerül.

Az egyetemes szolgáltató a felhasználó kérésére az egyetemes szolgáltatási szerződéskötés iránti igény bejelentésének kézhezvételétől számított 15 napon belül a szerződéstervezetet írásban elkészíti és a felhasználónak átadja vagy megküldi.

Az egyetemes szolgáltató az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó ajánlattétel esetében köteles a szerződéstervezet megküldését megelőzően vagy pedig a szerződéstervezet megküldésével egyidejűleg tájékoztatni az írásbeli egyetemes szolgáltatási szerződéssel nem rendelkező felhasználókat a szerződés írásba foglalásának a kötelezettségéről.

A Vhr. 157. § (2) bekezdés b) pontja esetében a szolgáltató a felek közötti jogviszony írásba foglalása érdekében egyedileg, egyedi azonosítóval ellátottan küldi meg az egyetemes szolgáltatási szerződést a felhasználó részére, amelyhez bérmentesített válaszborítékot mellékel.

A FŐGÁZ Zrt. a földgáz egyetemes szolgáltatási szerződéseket

- postai úton, vagy
- személyes kézbesítéssel, vagy
- ügyfélszolgálati irodáin történő átadással, vagy
- elektronikus úton, vagy
- egyéb igazolható módon

juttatja el minden, írásba foglalt szerződéssel nem rendelkező (illetve ilyen döntése esetén írásba foglalt szerződéssel rendelkező) felhasználó részére, és ezzel egyidejűleg tájékoztatja az írásba foglalt szerződéssel nem rendelkező felhasználókat az írásba foglalás elmaradásának jogkövetkezményeiről.

A felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötése érdekében köteles az egyetemes szolgáltatóval együttműködni, és az egyetemes szolgáltató által részére eljuttatott szerződést aláírni és 15 napon belül visszajuttatni az egyetemes szolgáltatóhoz.

A megkötendő szerződéssel érintett jogviszonyra – a szerződés megkötéséig – a Get., a Vhr, a ESZSZ, valamint a jelen Üzletszabályzatnak a szerződések tartalmát megállapító rendelkezéseit úgy kell alkalmazni, mintha azok a felek közötti szerződéses megállapodás részét képeznék.

ab.) Tájékoztatás az igénybejelentésre, ajánlatkérésre az engedélyes részéről

Az ajánlatkérés kézhezvételét követően a FŐGÁZ Zrt. 8 munkanapon belül írásban (levél, fax), illetve az ajánlatkérő választása szerint elektronikus levél útján az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszony minden lényeges eleméről tájékoztatja az ajánlatkérőt és ennek részeként az egyetemes szolgáltatásra ajánlatot tesz.

Abban az esetben, ha az ajánlatkérés hiányos vagy ajánlat elkészítésére nem alkalmas, a FŐGÁZ Zrt. az ajánlatkérés kézhezvételétől számított 8 napon belül köteles a felhasználót hiánypótlásra felhívni a hiányok pontos megjelölésével. Az ajánlattételre meghatározott fenti határidő a hiánypótlás kézhezvételétől számítandó.

Ha a felhasználó az ajánlatkérésben az elosztói csatlakozási és az elosztóhálózat-használati szerződés megbízottként történő kezelését nem kéri, a tájékoztatásnak legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a tájékoztató hivatkozásra alkalmas egyedi azonosító számát,
- azt az időpontot, amelytől kezdődően a közölt feltételek teljesítése esetén az egyetemes szolgáltatás megkezdhető,
- az egyetemes szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatások külön jogszabályban meghatározott árát,
- az egyetemes szolgáltatónak a tájékoztatóban foglalt ajánlati kööttségét és annak időtartamát, illetve
- az egyetemes szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó teljes körű ajánlatot, valamint az egyetemes szolgáltatási szerződéstervezet egyetemes szolgáltató által aláírt példányait.

A FŐGÁZ Zrt. a felhasználó elosztóhálózat-használati és földgáz egyetemes szolgáltatási szerződéseit megbízottként összevontan kezeli, ha a felhasználó ezt kéri. Így a FŐGÁZ Zrt. a felhasználó írásbeli megbízása alapján az ajánlatkérés, az ajánlatadás, a földgázelosztási csatlakozási szerződés és az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésével kapcsolatos ügyintézés során eljár a földgázelosztónál a felhasználó nevében.

ac.) A szerződéskötéshez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje

• **Azonosító adatok**

Az ajánlatkérés során az ajánlatkérő a jogszabályban foglaltak alapján köteles megadni az alábbi adatait:

Ha az ajánlatkérő természetes személy:

- Név
- Lakcím
- Születési hely, idő
- Anyja neve

Ha az ajánlatkérő nem természetes személy (gazdálkodó szervezet, stb.)

- Cégneve (elnevezése)
- Székhelye
- Adószáma
- Cégjegyzékszám, vagy egyéb bejegyzési, nyilvántartási száma

Ha az egyetemes szolgáltatási szerződésben a felhasználó mellett fizető is szerepel, a fizető – attól függően, hogy természetes vagy nem természetes személy – fentiek szerinti adatai is megadandók. Külföldi állandó lakcímmel vagy székhelycímmel rendelkező felhasználók esetében magyarországi levelezési cím megadása szükséges.

Az ajánlatot kérő új felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződéskötéshez köteles bemutatni, illetve átadni az alábbi okiratokat:

- természetes személy felhasználó esetén a felhasználó személyazonosságát igazoló okirat,
- nem természetes személy felhasználó esetén a felhasználó bejegyzését (létezését) igazoló okirat (cégek kivonat, bírósági bejegyzési okirat, stb.) és az aláírásra jogosult személy aláírási címpéldánya (a cégek kivonat eredeti példánya vagy a www.e-cegjegyzek internetes oldalról letölthető elektronikus cégek kivonat is megfelelő),
- meghatalmazott eljárása esetén szabályszerű meghatalmazás,
- felhasználóváltás esetén gázmérő átadás-átvételi nyilatkozat vagy a gázmérőállást is tartalmazó birtokbaadási jegyzőkönyv,
- amennyiben az ajánlatkérő a felhasználási hely tulajdonosa, a tulajdonosi minőséget igazoló okirat, ha az ajánlatkérő nem a felhasználási hely tulajdonosa (a felhasználási helyet bérlőként vagy egyéb jogcímen használja) a felhasználási hely tulajdonosának írásbeli nyilatkozata arra vonatkozóan, hogy a felhasználási hely tulajdonosa a kapacitás lekötés jogát átadta az ajánlatkérő részére.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötése során csatolandó esetleges egyéb okiratokra vonatkozóan a 4/b) pont előírásai az irányadóak.

Ha a felhasználó már csatlakozott a szállító- vagy elosztóvezetékhez és átadta a lekötött kapacitás lekötésének jogát a FŐGÁZ Zrt.-nek, a FŐGÁZ Zrt. a szerződésben meghatározott időponttól megkezdi a szolgáltatás nyújtását.

Amennyiben ezen adatokat, okiratokat a felhasználó nem bocsátotta a FŐGÁZ Zrt. rendelkezésére, ha az ajánlatkérés hiányos, az ajánlat elkészítésére nem alkalmas, a FŐGÁZ Zrt. erről értesíti az ajánlatkérőt. Ebben az esetben a szerződéskötésre irányadó határidő a hiánypótlás teljesítésétől kezdődik.

ad.) A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények

A felhasználóval szemben támasztott alapkövetelmény, hogy a felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján rá háruló kötelezettségeket teljes körűen teljesítse, az egyetemes szolgáltatóval együttműködjön a szerződés teljesítése során, továbbá az egyetemes szolgáltatóval közöljön minden olyan adatot, ezek megváltozását és egyéb információt, ami a szolgáltatás, valamint a felek közötti szerződéses viszony fenntartásához, teljesítéséhez szükséges. Ennek érdekében a FŐGÁZ Zrt. a partnereitől a jogszabályok, szabályzatok előírásainak pontos betartásán, a megkötött szerződések maradéktalan végrehajtásán túlmenően – kölcsönösségi alapon – a jóhiszeműség, a tisztesség követelményének, valamint a kölcsönös együttműködés polgári jogi alapelveinek figyelembe vételét várja el.

ae.) Az ajánlattétel szabályai, ajánlati kötöttség

Az ajánlatkérés kézhezvételét követően a FŐGÁZ Zrt. az ESZSZ és a jelen üzletszabályzat 6/ab.) pontja szerinti, az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszony minden lényeges eleméről történő tájékoztatása részeként egyetemes szolgáltatásra vonatkozó teljes körű ajánlatot tesz az ajánlatkérőnek.

Az egyetemes szolgáltató ajánlati kötöttsége 30 napig áll fenn, így ha a felhasználó a szerződéstervezetet 30 napon belül nem küldi vissza aláírva a FŐGÁZ Zrt-nek, vagy arra vonatkozóan nem nyilatkozik, a FŐGÁZ Zrt. ajánlati kötöttsége megszűnik. Amennyiben a felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződést kíván kötni, új ajánlatot kell kérnie.

b) A szerződéskötésre vonatkozó szabályok

ba.) A szerződés létrejöttének módja

Az egyetemes szolgáltatási szerződés tervezetét a FŐGÁZ Zrt. készíti elő.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés legalább a következőket tartalmazza:

- a szerződő felek megnevezése, természetes személy esetén a nevének, a születési helyének és idejének, az anyja nevének, valamint állandó lakcímének, gazdálkodó szervezet esetén a székhelyének és a cégjegyzékszámának, adószámának feltüntetésével,
- annak a földgázelosztónak a megnevezése, székhelye, amelynek rendszeréhez a felhasználó közvetve vagy közvetlenül csatlakozik,
- arra vonatkozó megbízás, hogy a földgázkereskedő a rendszerüzemeltetőkkel a szükséges, szállítási, tárolási, valamint – a felhasználó erre vonatkozó szándéka esetén – az elosztóhálózat-használati szerződéseket megkösse,
- az egyetemes szolgáltató és az adott területre működési engedéllyel rendelkező földgázelosztó ügyfélszolgálati irodájának elérhetősége,
- a felhasználási hely (helyek) és a csatlakozási pont (pontok) megjelölése,
- a szolgáltatott földgáz minőségi jellemzői,
- a vásárolt, a nyilvántartott és a lekötött kapacitás mértéke,
- a szolgáltatás igénybevételének kezdő időpontja,
- a nyújtott szolgáltatások megnevezése, azoknak a jogszabályban foglalt rendelkezésekkel összhangban felajánlott minőségi színvonala, valamint az ettől eltérő színvonalú szolgáltatás jogkövetkezménye, ideértve az arra való hivatkozást is, hogy az el-

térő színvonalú szolgáltatás miatt fizetendő kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól,

- a szolgáltatásnak a szerződés megkötésekor érvényes ára,
- a szerződött szolgáltatásért fizetendő díj meghatározásának módja,
- a számlázási és fizetési mód, a leolvasási, az elszámolási és a számlázási időszakok,
- a számlázás és a számla kiegyenlítésének módja, feltételei,
- a szerződés időtartama,
- a szerződés meghosszabbításának, megszüntetésének, felmondásának feltételei,
- a szerződésszegés esetei és jogkövetkezményei, különös tekintettel a szolgáltatásból való kikapcsolás részletes feltételeire,
- a lakossági fogyasztó, illetve egyéb felhasználók panaszai benyújtásának és ügyintézésének lehetőségéről, módjáról és határidejéről való tájékoztatás, valamint a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott, a fogyasztói jogvita egyezsége alapuló rendezésének megkísérlésére, továbbá ennek eredménytelensége esetén az ügy eldöntésére irányuló eljárások kezdeményezésének módja és feltételei, továbbá
- a külön díj ellenében nyújtott esetleges kiegészítő, illetőleg karbantartási szolgáltatások megnevezése és feltételei.

A FŐGÁZ Zrt. földgáz egyetemes szolgáltatási szerződés formanyomtatványai tartalmazzák a FŐGÁZ Zrt. és a felhasználó közötti, az ESZSZ 2.7. pontja szerinti megbízási megállapodásra vonatkozó rendelkezést is, így a felek között az ESZSZ szerinti – az elosztói csatlakozási és az elosztóhálózat-használati szerződés egyetemes szolgáltató, mint megbízott által történő kezelésére vonatkozó - megbízási szerződés az egyetemes szolgáltatási szerződés aláírásával létrejön.

Ha a felhasználó az egyetemes szolgáltató tájékoztatójában foglalt, 6/ae. pont szerinti ajánlatot elfogadja és - az egyetemes szolgáltató által vállalt ajánlati kööttség időtartama alatt - a megküldött egyetemes szolgáltatási szerződéstervezetet véleményeltérés nélkül az egyetemes szolgáltatónak a keltezés feltüntetésével aláírva visszaküldi, az egyetemes szolgáltatási szerződés az engedélyes által történő kézhezvételének napján jön létre.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés hatálybalépésének feltétele a felhasználási hely elosztóhálózathoz való csatlakozása, valamint az, hogy a felhasználó érvényes elosztóhálózat-használati szerződéssel rendelkezzen.

Ha a felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződést véleményeltéréssel írta alá, a szerződés nem jön létre.

Eltérő megállapodás hiányában minden felhasználási helyre külön egyetemes szolgáltatási szerződést kell kötni.

A FŐGÁZ Zrt. jogosult az általa kiküldött egyetemes szolgáltatási szerződési ajánlatot, illetve egyetemes szolgáltatási szerződést szkennelt vagy nyomtatott cégszerű aláírással megküldeni a felhasználónak, amelyet a FŐGÁZ Zrt. által cégszerűen aláírt szerződésnek kell tekinteni. Amennyiben a felhasználó ez ellen a FŐGÁZ Zrt.-nél kifejezetten tiltakozik, részére a FŐGÁZ Zrt. eredeti cégszerű aláírással ellátott szerződés példányt küld. Ellenkező esetben a FŐGÁZ Zrt. által ilyen módon aláírt, és a felhasználó által nem kifogásolt és aláírt szerződés írásba foglalt, érvényes és hatályos egyetemes szolgáltatási szerződésnek minősül.

Az egyetemes szolgáltató kapacitás lekötéssel kapcsolatos kötelezettségei és jogai, az egyetemes szolgáltató kötelezettségvállalása az átruházott kapacitás visszaadására.

A teljes körű földgázellátás megvalósítása érdekében a felhasználó a földgáz egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésével a szerződés időtartamára saját fogyasztása mértékéig átengedi az együttműködő földgázrendszeren lekötött kapacitás feletti rendelkezési jogát a FŐGÁZ Zrt. részére. Ha a földgáz egyetemes szolgáltatási szerződés bármely módon megszűnik, a megszűnés napjával a kapacitás-lekötési jog a jogszabály erejénél fogva visszaszáll a felhasználóra, ezért a FŐGÁZ Zrt. erre az esetre kötelezettséget vállal arra, hogy az átengedett kapacitás felhasználó részére történő visszaadása iránt a szükséges intézkedéseket megteszi.

A felhasználó kereskedőváltása esetén a felhasználó ellátásához szükséges rendszerhasználati kapacitások meghatározása, valamint a kereskedőváltás kapcsán érintett kereskedelmi/egyetemes szolgáltatási engedélyesek közötti kapacitás átadás a Get. 71. §-ában, a Vhr. 26/A-B. §-ában, valamint az ÜKSZ vonatkozó fejezetében (kereskedőváltás szabályai) rögzített eljárásrend szerint történik, az ÜKSZ vonatkozó pontja szerint a földgázelosztó által meghatározott és nyilvántartott kapacitásoknak megfelelően.

Szerződéstípusok

A FŐGÁZ Zrt. az alábbi felhasználói kategóriákra vonatkozóan rendelkezik egyetemes szolgáltatási szerződés mintákkal:

- Fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező lakossági felhasználók szerződése
- Fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező nem lakossági felhasználók (20 m³/óra kapacitást meg nem haladó vásárolt kapacitással rendelkező egyéb felhasználó) szerződése
- Mérő nélküli (átalánydíjas) lakossági és nem lakossági felhasználók szerződése

Az egyetemes szolgáltató egyetemes szolgáltatási mintaszerződéseit, amely magába foglalja az általános szerződési feltételeket, az Üzletszabályzat **4. sz. melléklete** tartalmazza.

bb.) A szerződés hatálybalépéséhez szükséges esetleges további feltételek

- Amennyiben a felhasználási helyen a földgázellátáshoz szükséges csatlakozó vezeték és felhasználói berendezés, illetőleg a hálózati csatlakozás még nem épült ki, a felhasználó köteles a földgázvételezéshez szükséges műszaki feltételeket a területileg illetékes elosztói engedélyes üzletszabályzatában foglaltak szerint teljes körűen megteremtetni, a szabályszerű földgázvételezéshez szükséges engedélyeket, hozzájárulásokat beszerezni. Ha a felhasználó a csatlakozási szerződést és az elosztóhálózat-használati szerződést saját maga köti meg a rendszerüzemeltetővel, az egyetemes szolgáltatási szerződés hatályba lépésének további feltétele, hogy a felhasználó a megkötött csatlakozási szerződésének és elosztóhálózat-használati szerződésének másolati példányait az egyetemes szolgáltatónak átadja, vagy megküldje.
- Amennyiben az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó egyetemes szolgáltatást kíván igénybe venni, az általa benyújtott ajánlatkérés elfogadását, illetőleg a megkötendő egyetemes szolgáltatási szerződés hatályba lépését az egyetemes szolgáltató annak igazolásától teheti függővé, hogy a felhasználónak

nincs az őt korábban ellátó földgázkereskedővel szemben fennálló számlatartozása.

- Ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó földgázkereskedelmi szerződése megszűnését követően ismét egyetemes szolgáltatást kíván igénybe venni, a FŐGÁZ Zrt. jogosult a felhasználótól a földgázkereskedő arra vonatkozó igazolását kérni, hogy a földgáz-kereskedelmi szerződése nem a nemfizetésből eredő kikapcsolás miatt szűnt meg. A földgázkereskedő köteles az igazolást – a feltételek fennállása esetén – az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztó kérésére kiállítani.

Amennyiben a földgázkereskedő megtagadta az igazolás kiadását, mert az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználóval kötött szerződés nemfizetésből eredő kikapcsolás miatt szűnt meg, a FŐGÁZ Zrt. jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésének feltételeként pénzügyi biztosítékot kérni, amelynek összege a Vhr. szerint a felhasználó előző évi adatai alapján kiszámított egyhavi átlagfogyasztásának a szerződés megkötésekor érvényes, a földgázkereskedő által alkalmazott áron számított ellenértéke.

- Amennyiben a felhasználó egy adott felhasználási helyen elszámolási és fizetési kötelezettsége teljes körű teljesítése nélkül szünteti meg a vételezést és új felhasználási helyen igényel a FŐGÁZ Zrt.-től egyetemes szolgáltatás keretében földgáz-ellátást, a FŐGÁZ Zrt. jogosult az új egyetemes szolgáltatási szerződés hatályba lépését a fizetési és elszámolási kötelezettség teljes körű teljesítéséhez kötni.

c) A szerződés módosítása

ca.) A szerződés egyoldalú módosításának esetei, a módosítás közzétételének módjára és határidejére vonatkozó előírások

A FŐGÁZ Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződés általa egyoldalúan változtatható feltételeinek (Általános Szerződési Feltételek – ÁSZF) várható módosítása esetén, azok hatálybalépése előtt legalább 30 nappal a módosítás tartalmát egy országos napilapban és legalább egy helyi lapban legalább két alkalommal közzéteszi, továbbá az ügyfélszolgálati irodákban és honlapján közzéteszi, az érintett felhasználókat a tervezett módosítás tartalmáról, valamint a szerződés felmondásának lehetőségéről írásban értesíti.

Árváltoztatás esetén a kihirdetett árakat az egyetemes szolgáltató a kihirdetést követő 3 munkanapon belül a honlapján közzéteszi, továbbá a felhasználókat az ügyfélszolgálati irodákban értesíti.

A közzététel a felhasználókat megillető felmondási jogra, valamint a felmondás határidejére vonatkozó tájékoztatást is tartalmazza.

A FŐGÁZ Zrt. az általa kibocsátott számlán szereplő egységárak bármely változása esetén – az előző bekezdés szerinti közzétételen túlmenően - legkésőbb az új árakat tartalmazó számla kibocsátásakor a felhasználókat külön is egyértelműen, személyre szólóan, írásban tájékoztatja. A tájékoztatás a felhasználókat megillető felmondási jogra és a felmondás határidejére kiterjed.

cb.) A felhasználónál történt változás esetén alkalmazott eljárás

1.) Adatváltozás

Az egyetemes szolgáltatási szerződésben szereplő egyéb adatokban bekövetkezett változások felhasználó általi bejelentését a FŐGÁZ Zrt. azok tartalma szerint értelmezi:

- A felhasználó adataiban (név, cím, levelezési cím, vagy egyéb, a szerződésben szereplő adataiban) bekövetkezett változást a felhasználó 15 napon belül köteles személyesen, vagy írásban bejelenteni a FŐGÁZ Zrt. részére A változás átvezetéséhez – a bejelentéssel egyidejűleg – a változást igazoló dokumentum, okirat eredeti példányának vagy másolatának bemutatása is szükséges.

Adatmódosítás esetén a bejelentett változások automatikusan átvezetésre kerülnek az egyetemes szolgáltatói szerződésen, az nem minősül szerződésmódosításnak.

A bejelentés elmulasztásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő esetleges károkat a felhasználó saját maga köteles viselni, köteles továbbá a FŐGÁZ Zrt.-nek a bejelentés elmulasztásából, illetve késedelmes teljesítéséből eredő kárait a polgári jog szabályai szerint megtéríteni.

- A felhasználó jogosult a szerződés bármely tartalmi elemének (fizetési mód, elszámolás, stb.) érdemi változtatását kezdeményezni. A módosítási igény teljesíthetőségét a FŐGÁZ Zrt. megvizsgálja, és amennyiben a módosítási igény megfelel az Üzletszabályzatban foglaltaknak és a jogszabályi feltételeknek, teljesíti.

2.) Felhasználóváltozás, a szolgáltatás igénybevételével való felhagyás

2.1.) Ha a felhasználó a felhasználási helyéről elköltözik, illetőleg a szolgáltatás igénybevételével felhagy, úgy azt köteles 15 napon belül az őt ellátó földgázelosztónak és az egyetemes szolgáltatónak bejelenteni.

A felhasználó személyében történt változás a jelen pontban foglalt eljárást követően az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnését eredményezi a régi felhasználóval.

Amennyiben a régi (kiköltöző) felhasználó elköltözésével egyidejűleg új felhasználó kívánja a felhasználási helyen a FŐGÁZ Zrt. földgáz egyetemes szolgáltatását igénybe venni (**átírás történik**) a felhasználó-változást – a 6/a.a. pont szerinti ajánlatkéréssel egyidejűleg - bejelentheti az új (beköltöző) felhasználó is, vagy a régi (kiköltöző) és új (beköltöző) felhasználó közösen.

A felhasználó-változás bejelentéséhez szükséges, az Üzletszabályzat **4. számú függelék**e szerinti formanyomtatvány rendelkezésre áll a FŐGÁZ Zrt. ügyfélszolgálati irodáiban, illetve elektronikus formátumban letölthető a társaság honlapjáról.

A felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondásával egyidejűleg az elosztóhálózat-használati szerződését is köteles megszüntetni. Amennyiben az egyetemes szolgáltató a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését megbízottként kezeli, úgy az elosztóhálózat-használati szerződés megszüntetésére a felhasználó az egyetemes szolgáltatónak köteles megbízást adni. E rendelkezéseket nem kell alkalmazni, ha az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondására kereskedőváltás miatt kerül sor.

Ha a kiköltöző felhasználó a fentiek szerint csak a FŐGÁZ Zrt.-nél tesz bejelentést, a FŐGÁZ Zrt. értesíti a területileg illetékes elosztót a felhasználó bejelentéséről.

Ha a felhasználó a felhasználási helyről történő elköltözését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételével történő felhagyást nem jelenti be, az egyetemes szolgáltatási szerződés továbbra is hatályos marad, és az abból eredő felhasználói kötelezettségek teljes körűen a felhasználót terhelik.

A felhasználói bejelentés elmulasztása esetén az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján a bejelentésre kötelezett, kiköltöző felhasználó felel különösen a felhasználási helyen történő fogyasztás és a rendszerhasználat díjának megfizetéséért és az egyetemes szolgáltatási szerződés megszegésének jogkövetkezményeiért. A bejelentés megtételének bizonyítása a felhasználót terheli.

A területileg illetékes földgázelosztó a felhasználó bejelentését követően a GESZ-ben és az üzletszabályzatában foglaltak szerint jár el.

2.2.) Az új felhasználó a földgázelosztónál köteles 15 napon belül bejelenteni a változást. Az új felhasználó a GESZ 17.10. pontjában foglaltakra figyelemmel hatályos elosztó csatlakozási szerződés vagy egyéb csatlakozásra jogosító szerződés megléte, valamint az elosztóhálózat-használati szerződés megkötése esetén jogosult a rendszerhasználatra. Amennyiben a felhasználási helyre költöző felhasználó a felhasználási helyen a FŐGÁZ Zrt. földgáz egyetemes szolgáltatását kívánja igénybe venni a változás bejelentésével egyidejűleg, de legkésőbb **15 napon belül** egyetemes szolgáltatásra vonatkozó ajánlatot köteles kérni. A felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződésének megkötésével jogosult a rendszerhasználatra, a földgáz felhasználási helyen történő vételezésére.

A 2.1. és 2.2. pont szerinti bejelentési kötelezettség a kiköltöző és a beköltöző felhasználót egyaránt terheli.

2.3.) Ha a felhasználó más személyt bíz meg azzal, hogy az ügyintézés során a képviselőjében eljárjon, ehhez természetes személy felhasználó esetén két tanú által aláírt (név, cím) meghatalmazásra, nem természetes személy felhasználó esetén cégszerűen aláírt meghatalmazásra van szükség. A gázmérő átírása és az új felhasználóval egyetemes szolgáltatási szerződés megkötése kérhető személyesen és írásban a szükséges dokumentumok bemutatásával és/vagy postai úton történő megküldésével. Az átírás feltételeinek teljesülése esetén kerülhet sor az egyetemes szolgáltatói szerződés megkötésére és a felhasználó-változás átvezetésére a számlázási és nyilvántartási rendszerekben.

2.4.) A FŐGÁZ Zrt. és a felhasználási helyről elköltöző, illetve a felhasználási helyen az egyetemes szolgáltatás igénybevételével felhagyó, továbbá a szolgáltatót váltó felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésével a szerződés megszűnésének napjára kötelesek teljes körűen elszámolni. A felhasználó köteles a még meg nem fizetett tartozásait megfizetni.

d) A szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések

da.) Az engedélyes által nyújtott szolgáltatás mennyiségi és minőségi paramétere

A FŐGÁZ Zrt., mint egyetemes szolgáltató által nyújtott szolgáltatások mennyiségi és minőségi követelményei megfelelnek a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek, valamint a Magyar Energia Hivatal előírásainak.

A szolgáltatás mennyiségi paramétere

Az egyetemes szolgáltató a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően biztosítja a vele szerződést kötő, egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók folyamatos gázellátását

- egy gázévre összesen 2600 napfok számig
- -12 °C napi középhőmérséklethez tartozó fogyasztási igény szintig.

Az egyetemes szolgáltatási tevékenység ellátáshoz használt forrásportfoliót megfelelően diverzifikált, hosszú távú együttműködésen alapuló, legalább a következő három évre szóló szerződések alapján, magas ellátásbiztonsági garanciákkal rendelkező forrásokból építi fel.

A Magyar Energia Hivatal által meghatározott minőségi paraméterek

Az egyetemes szolgáltatói engedélyes ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség elvárt színvonalát és minimális minőségi követelményeit (ügyfélszolgálati színvonalmutatók) az Üzletszabályzat **5/a. sz. függeléke**, az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeket (felhasználókat érintő garantált szolgáltatások) pedig **5/b. sz. függeléke** tartalmazza.

db.) A leolvasás gyakorisága, rendje

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználónak szolgáltatott földgáz mennyiségének és teljesítményének méréséről – az átalánydíjas felhasználók kivételével – a földgázelosztó hiteles gázmérővel vagy mérési rendszerrel gondoskodik.

A gázmérőt a területileg illetékes földgázelosztó, vagy megbízottja olvassa le az elosztó Üzletszabályzatában foglaltak szerint.

A mérőleolvasást végzőknek névre szóló megbízólevéllel és fényképes igazolvánnyal kell rendelkezniük, amelyet a felhasználónak kérésre be kell mutatniuk.

A felhasználó gázmérőjének leolvasására - eltérő megállapodás hiányában – évente egy alkalommal kerül sor. Az elosztó az egyetemes szolgáltató megbízása alapján, vagy ellenőrzés céljából bármikor jogosult a mérő műszaki felülvizsgálatára, ellenőrzésére és leolvasására.

Az éves leolvasás időpontját a számla tartalmazza.

Amennyiben a leolvasás sikertelen, az elosztó az üzletszabályzatában meghatározott módon biztosítja az egyetemes szolgáltató számára a mérőállást.

Becslés esetén a számlázási időszakra a felhasználó által elfogyasztott földgázmennyiséget a földgázelosztó 100 m³/h alatti névleges gázmérő teljesítmény esetén az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat szerinti fogyasztói profilok alkalmazásával határozza meg.

A felhasználó köteles lehetővé tenni, hogy a földgázelosztó vagy megbízottja a gázmérőt a vele kötött szerződésnek megfelelő időszakban leolvassa és ellenőrizze. Amennyiben a felhasználó a leolvasást a földgázelosztónak, vagy megbízottjának nem teszi lehetővé, akkor a földgázelosztó a fogyasztási helyre való bejutás érdekében az illetékes jegyzőhöz fordulhat.

A leolvasás dokumentálásának módját a területileg illetékes elosztó üzletszabályzata tartalmazza.

dc.) Mérés, elszámolás hibás, vagy nem hiteles mérés esetén

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználónak szolgáltatott földgáz mennyiségének és teljesítményének méréséről – az átalánydíjas felhasználók kivételével – a földgázelosztó – az Üzletszabályzat 6. db) pontjában foglaltaknak megfelelően – hiteles gázmérővel vagy mérési rendszerrel gondoskodik, a rendszerüzemeltetők biztosítják a felhasználó földgáz fogyasztásának elszámolásához a mérésügyi jogszabályok szerinti minőségi és mennyiségi adatokat.

A leszerelt fogyasztásmérő mérőállását és állapotát a földgázelosztó köteles fototechnikai

vagy elektronikus felvétellel a leszerelés előtt rögzíteni. Ennek hiányában a leszerelést követő első elszámoló számla esedékességét követő 60 napig – elszámoló számlára vonatkozó felhasználói panasz vagy jogvita esetén a jogvita jogerős lezárásáig - köteles a fogyasztásmérő berendezést változatlan állapotban megőrizni. A felhasználói panasz vagy jogvita fennállásáról és annak jogerős lezárásáról a FŐGÁZ Zrt. az illetékes földgázelosztót tájékoztatja.

A felhasználó jogosult saját költségén - a földgázelosztóval egyeztetett módon - ellenőrző mérőeszközt alkalmazni. Eltérő mérési eredmény esetén a fogyasztás elszámolásánál a külön jogszabályban meghatározott mérésügyi felülvizsgálat befejezéséig az elosztó tulajdonát képező mérő mérési adatai szolgálnak az elszámolás alapjául.

Ha a felhasználónál felszerelt gázmérő a fogyasztást nem, vagy hibásan méri (hibás mérés), vagy a gázmérő hitelesítési ideje lejárt, annak adatai elszámolás alapjául nem szolgálhatnak. Ha a felhasználónál felszerelt mérőberendezés nem, vagy nem megfelelően mér, a felek közötti elszámolást az alábbiak szerint kell elvégezni:

- ha megállapítható a meghibásodás tényleges időpontja, a hibás mérés időtartamát a meghibásodástól az új gázmérő felszerelésének időpontjáig terjedő időtartamban kell megállapítani,
- a felek a hibás mérés időszakáról az előző pontban írott eset kivételével közös becslés alkalmazásával megállapodhatnak,
- ha a meghibásodás időpontja teljes bizonyossággal nem állapítható meg, felek megállapodásának hiányában a hibás mérés időtartamát legfeljebb egy évben kell meghatározni.

A hibás mérés időtartamának megállapítását követően a gázmérő mérésügyi hatóság vagy a mérésügyi hatóság által akkreditált laboratórium által megállapított hibaszázalékával helyesbíteni kell a hibás mérés időszakára kibocsátott elszámolást (elszámolásokat).

Ha a mérésügyi hatóság vagy a mérésügyi hatóság által akkreditált laboratórium a gázmérő hibaszázalékát nem tudja megállapítani, vagy a gázmérő nem mért, a hibás mérést megelőző utolsó helyes vagy a felek által közösen helyesnek elfogadott elszámolási időszak adatainak és a hibás mérést követő elszámolási időszak adatainak átlagát alapul véve kell megállapítani a hibás méréssel érintett időszakban felhasznált földgáz mennyiségét. A hibás mérést követő időszakra vonatkozó adatok hiányában, vagy ha a felhasználó felhasználásában lényeges változás következett be, a hibás mérés elszámolása a hibás mérést követő egy év felhasználási adatai alapján történik meg.

A mérőpontossági vizsgálat rendjére az elosztó üzletszabályzatában foglaltak az irányadók.

Amennyiben a vizsgált gázmérő mérési pontossága az MKEH típus-vizsgálati engedélyében rögzített hibahatáron belül van, úgy a vizsgálat költségeit a vizsgálatot megrendelő fél viseli, ha a gázmérő hibája nagyobb az elfogadott hibahatárnál, a földgázelosztót terheli a vizsgálat költsége.

Amennyiben a mérőpontossági vizsgálat eredménye az elszámolás korrigálását teszi szükségessé, úgy a földgázelosztó az MKEH vizsgálati jegyzőkönyv kézhezvételét követő 8 munkanapon belül intézkedik a rendszerhasználó felé.

A FŐGÁZ Zrt. minden esetben törekszik arra, hogy a fentiek szerinti esetekben a felek közötti elszámolás a felek megállapodásán alapuljon. A Felhasználóval való megállapodás alapja elsődlegesen a következő: amennyiben a mérőállások alapján legalább 3 év tényleges fogyasztása megállapítható, úgy ezen évek fogyasztásának számtani közepe szolgálja az elszámolás alapját. Abban az esetben, ha a három év fogyasztása nem áll rendelkezésre,

úgy az új mérőn mért egy éves fogyasztás szolgál a méretlen mennyiség megállapítás alapjául.

Lejárt hitelességű mérőberendezés esetén is a hibás mérésre vonatkozó szabályokat kell alkalmazni, azzal, hogy ebben az esetben a becslés alapján történő elszámolásnál és számlázásnál a becslés - amennyiben a nem hiteles fogyasztásmérő berendezés a mérőképességét nem veszi el - a nem hiteles fogyasztásmérő berendezés által mért tényadatok alapján is történhet.

dd.) A mérés és az elszámolás során alkalmazott számítások részletes szabályai

A földgáz elszámolásakor a gázmérőn leolvasott ún. üzemi állapotú gázmennyiséget gáztechnikai normál állapotra kell átszámítani. Az átszámítás alapvetően hőmérséklet- és nyomáskorrekcióból áll.

A Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal előírásainak megfelelően a gázmennyiség gáztechnikai normál állapotra történő átszámítása:

- az üzemi állapotú gázmennyiség (m^3),
- a nyomásfaktor és a hőmérsékletfaktor alapján meghatározott korrekciós tényező összeszorzásával kerül kiszámításra.

Az átszámítás részletes képletét, metodikáját a **3. sz. melléklet** tartalmazza.

A felhasznált gázmennyiség ellenértékét a normál állapotra számított mennyiség (gnm^3), az elszámolási időszakra vetített fűtőérték (MJ/m^3) és a mindenkor érvényes egységár (Ft/MJ) szorzata adja.

Gázmérő nélküli, átalánydíjas felhasználóknál átszámításra nem kerül sor.

de.) Az elszámolás alapja, elszámolási időszakok

Az elszámolás alapja, időszaka és rendje

A díjtételeket a jelen Üzletszabályzatban meghatározottak szerint kell megfizetni a jogszabályokban és az Üzletszabályzatban meghatározott alapszolgáltatások ellenértékéért. Az egyetemes szolgáltatás díjtétele a Get. alapján a rendszerhasználati díjakat is tartalmazza.

Az elszámolási időszak időtartamában a felek az egyetemes szolgáltatási szerződésben állapodnak meg. Erre vonatkozó eltérő megállapodás hiányában az elszámolási időszak megegyezik a leolvasási időszakkal.

Ha az elszámolási időszak egy hónapnál hosszabb, az egyetemes szolgáltató az elszámolási időszak hónapjainak számánál eggyel kevesebb számú részszámla kibocsátására jogosult.

Az egyetemes szolgáltató az elszámolási időszak utolsó napjára köteles elszámoló számlát kibocsátani és a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljes körűen elszámolni, mely magában foglalja a tételes pénzügyi elszámolást is.

Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó folyószámláján túlfizetés mutatkozik, akkor az egyetemes szolgáltató

- 1000 forintot meg nem haladó összeg esetén a felhasználót megillető összeget a felhasználó következő számlájában számolja el,
- 1000 forintot meghaladó összeg esetén a felhasználó fizetési módja szerinti módon az elszámoló számla kibocsátásától számított 8 napon belül köteles azt a felhasználónak, illetve a számla fizetőjének visszafizetni.

Ettől eltérni csak a felhasználó kérésére lehet.

Az elszámolás alapja

Az elszámolási időszakra az egyetemes szolgáltató által a felhasználónak értékesített földgáz mennyiségét az egyetemes szolgáltató a felhasználási hely mérésére szolgáló fogyasztásmérő berendezés

- földgázelosztó általi leolvasásából (adatrögzítéséből) vagy
- a felhasználó saját közlése (diktálás) alapján vagy
- becsléssel

állapítja meg.

Az elszámolás alapja a szolgáltatott gáz fűtőértéke, valamint a fogyasztásmérő berendezésen leolvasott érték, amelyet a földgázelosztó gáztechnikai normál m^3 -re számít át. Az átszámítás szabályait a **3. sz. melléklet** tartalmazza.

Az elszámolási és számlázási időszak időtartamában a felek az egyetemes szolgáltatási szerződésben állapodnak meg.

Az elszámolás a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó árszabások megállapításáról szóló KHEM rendeletben meghatározottak szerint történik.

Az elszámolási időszakokat a 6/df. pont, az ármeghatározás részletes szabályait a dg) pont tartalmazza.

Az elszámolási hőmennyiség megállapításának módja

A szolgáltatott gáz elszámolásakor a gázmérőn leolvasott ún. üzemi állapotú gázmennyiséget gáztechnikai normál állapotra kell átszámítani. A FŐGÁZ Zrt. a nem lakossági felhasználóknál nyomás- és hőmérséklet korrekciót, a lakossági fogyasztóknál – ahol hőfokkompenzátorral ellátott gázmérő nincs felszerelve – csak nyomáskorrekciót alkalmaz. Azon lakossági fogyasztók esetében, ahol a felhasználási hely hőfokkompenzátoros gázmérővel van ellátva, a hőmérséklet korrekció a mérés során automatikusan alkalmazásra kerül. A gázmérővel rendelkező felhasználóknál a nyomás-hőmérséklet korrekció meghatározásához az alábbi tényezőket kell figyelembe venni:

- a szolgáltatott gáz túlnyomás
- a felhasználási hely tengerszint feletti magassági szintjéhez tartozó barometrikus nyomásértéket
- a napi talajhőmérsékletet

A szolgáltatott gáz túlnyomása a területileg illetékes elosztó üzletszabályzatában rögzített érték. Kivételt képeznek az egyedi nyomásértéken vételező felhasználási helyek, ahol a korrekciós tényező számításánál az egyedileg beállított szolgáltatási túlnyomásérték kerül figyelembe vételre.

Különböző magassági pontok esetén – figyelembe véve a gázszolgáltatási helyek elhelyezkedését - a Földhivatal által nyilvántartott, a Balti tengerhez viszonyított maximális és minimális magassági érték átlagát vesszük figyelembe.

A magassági szintekhez rendelt barometrikus nyomásértékeket, valamint a napi talajhőmérsékleti adatokat az Országos Meteorológiai Szolgálat naponként közli a FŐGÁZ Zrt-

vel. Adott elszámolási időszak korrekciós tényezőjének meghatározásakor a napi alapadatok (barometrikus nyomás, napi talajhőmérséklet) számtani átlagát vesszük figyelembe.

A gáztechnikai normál m^3 alapján történik a felhasznált hőmennyiség meghatározása, amelynél a FŐGÁZ Zrt. a szállítási rendszerüzemeltető által rendelkezésre bocsátott napi fűtőérték (MJ/m^3) adatokat veszi figyelembe. Az elszámolási időszak fűtőértékének megállapítása a napi fűtőértékek számtani átlagával történik.

Részszámla esetén a FŐGÁZ Zrt. a hőmennyiséget $34 \text{ MJ}/\text{m}^3$ -rel számítja.

A mérési (számlázási) időszakra vonatkozó, négy tizedes pontosságú nyomás vagy nyomás-hőmérséklet korrekciós tényező, valamint a két tizedes pontossággal meghatározott fűtőérték a kibocsátott számlán külön rovatban feltüntetésre kerül.

A részszámlázásos rendszerben a részszámlákon a nyomáskorrekciós tényező értéke mindig egy. A tengerszintre jellemző napi barometrikus nyomásértéket, napi talajhőmérsékleti és napi fűtőérték adatokat a FŐGÁZ Zrt. honlapján naponta közlésezi.

A gázmérő nélküli, ún. átalánydíjas lakossági fogyasztóknál a FŐGÁZ Zrt. nyomáskorrekciót nem alkalmaz.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján vételező felhasználóknál a szolgáltatott gáz mennyiségi elszámoláskor alkalmazott alapadatok részletes meghatározási módját, az elszámolás során alkalmazott számítási eljárást és paramétereiket a **3. sz. melléklet** tartalmazza.

df.) A számlázás rendje

Részszámlázás

A FŐGÁZ Zrt. szolgáltatási területén - a felhasználóval történt eltérő megállapodás hiányában - az elfogyasztott gázmennyiség ellenértékének elszámolása során ún. részszámlázásos módszert alkalmaz.

A részszámlázás esetén az egy éves elszámolási időszakon belül időszakonként (havonta vagy negyedévente) azonos gázmennyiség alapján részszámla készül. A részszámla mennyisége az előző elszámolási időszak 20 éves átlaghőmérséklettel (napfokszámmal) korrigált tény fogyasztása alapján kerül meghatározásra.

Az éves leolvasás hónapjában az elszámoló számla az elosztó által leolvasott mérőállás alapján kerül kibocsátásra.

Kétszeri sikertelen leolvasás esetén, amennyiben 30 (harminc) napon belül nem áll rendelkezésre leolvasott mérőállás, az elszámolási mérőállást az elosztói engedélyes a profil alapján állapítja meg.

Amennyiben a megállapított és megajánlott részszámla mennyiségi értéke nem éri el a havi 10 m^3 -t, a FŐGÁZ Zrt. három havonta bocsát ki részszámlát, amelyben a három hónapra eső földgázmennyiséget és alapidíjat számlázza. Évente egyszer ebben az esetben is elszámoló számla kerül kibocsátásra.

A részszámlázásos rendszerben számlázott felhasználóknak a FŐGÁZ Zrt. a részszámlán elszámolt mennyiségre az előző időszak fogyasztása alapján, új felhasználók esetében a beépített gázkészülékek névleges teljesítménye alapján tesz javaslatot.

A felhasználó egy elszámolási éven belül egy alkalommal módosíthatja a részszámlán elszámolt mennyiséget vagy kérheti a számlázás módjának (részszámla vagy az ügyfél által bejelentett havi tény mennyiség alapján történő számlázás) módosítását. A részszámla mennyiség módosítására indokolt esetben a felhasználó kérelme alapján van lehetőség.

Abban az esetben, ha a felhasználási hely használaton kívül van (nincs gázfogyasztás), a felhasználó írásbeli nyilatkozata alapján a FŐGÁZ Zrt. felfüggeszti a részszámlázást. Számla kibocsátására évenként egyszer, a mérőleolvasást követően kerül sor. A leolvasás alapján készített számlában az éves alapdíj és az elszámolási időszakban mért fogyasztás kerül elszámolásra.

Amennyiben az éves mérőleolvasás alkalmával az elosztói engedélyes a felhasználási helyen fogyasztást állapít meg, a FŐGÁZ Zrt. a felhasználási helyet éves részszámlázásra állíthatja, annak figyelembe vételével, hogy a részszámla mennyiségi értéke a havi 10 m^3 -t eléri vagy sem. A felhasználási hely ismételt használatba vételét (újboldi gázfogyasztást) a felhasználó köteles haladéktalanul bejelenteni a FŐGÁZ Zrt.-nek.

Az egyetemes szolgáltató jogosult a gázmérő leolvasási időszakának, illetőleg a számlázás időszakának megváltoztatására, amelyről a felhasználót írásban értesíti.

A felhasználó által közölt havi tényfogyasztás (a mérőállás havi közlése) alapján történő számlázás (diktálás)

A $20 \text{ m}^3/\text{h}$ névleges mérőteljesítménynél kisebb mérővel rendelkező lakossági és nem lakossági felhasználó - a felek földgáz egyetemes szolgáltatási szerződésében történő, erre vonatkozó megállapodása alapján - havi tényfogyasztás alapján történő számlázást is kérhet, ha vállalja a mérőállásnak a FŐGÁZ Zrt. által megadott időpontban történő havi közlését (diktálását).

Amennyiben a felhasználó mérőállás diktálási kötelezettségének rendszeresen eleget tesz, úgy minden hónapban a diktált mérőállás alapján tényfogyasztás szerinti számlát kap.

A gázmérő éves leolvasását követően a leolvasás eredménye alapján elszámoló számla kerül kibocsátásra.

Amennyiben a felhasználó havi mérőállás bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, vagy azt határnapon túl teljesíti, úgy FŐGÁZ Zrt. a tárgyi szolgáltatási időszakra vonatkozóan, a korábbi azonos időszak átlagos fogyasztási adatai alapján jogosult részszámlát kibocsátani.

A részszámla értéket a következő tényleges mérőállás (leolvasás, ügyfél általi diktálás) alapján készült számlában a szolgáltató elszámolja.

Ha a felhasználó havi mérőállás közlési (diktálási) kötelezettségének a megállapodás ellenére három egymást követő hónapban nem tesz eleget, úgy a felek megállapodásának havi mérőállás közlés alapján történő elszámolásra vonatkozó része automatikusan részszámlázásra módosul. Ebben az esetben a FŐGÁZ Zrt. az adott felhasználási helyet a jelen Üzletszabályzat szerinti éves részszámlázásra állítja át. A felhasználó által közölt havi tényfogyasztás alapján történő számlázásra csak a felek erre vonatkozó ismételt, írásbeli megállapodása alapján van mód.

Havi mérőleolvasás

Kizárólag a $20 \text{ m}^3/\text{h}$ névleges mérőteljesítményű és ennél nagyobb mérővel rendelkező felhasználási hely esetén a FŐGÁZ Zrt. havi mérőleolvasás alapján bocsát ki számlát. A mérő leolvasását a területileg illetékes elosztói engedélyes az üzletszabályzatában meghatározottak szerint hajtja végre.

A mérő nélküli felhasználók számlázása

A mérő nélküli felhasználók számára a FŐGÁZ Zrt. vagy az általa megbízott díjbeszedő szervezet átalánydíjas számlát bocsát ki. Az átalánydíj számlázása az egyetemes szolgáltató által meghatározottak szerint, két-, három-, hathavonta, vagy évente történik.

Mérő nélküli felhasználók esetén az egyetemes szolgáltató az árváltozás hatálybelépését követő első teljes hónaptól érvényesíti az új árakat (havi átalánydíj).

Az átalánydíj számlázásának alapját jogszabály szabályozza. A havonta kiszámlázandó hőmennyiségek tekintetében a jogszabály alapján a lakás szobaszáma és a tűzhely típusa a meghatározó, független a lakásban élők számától, főzési szokásaiktól.

Az átalánydíjas szerződéssel rendelkező ügyfelek külön alapdíjat nem fizetnek.

Az átalánydíj számlázását kizárólag a földgázvételezés lehetőségét szüneteltető plomba felhelyezését, vagy a földgázvételezés lehetőségének végleges – műszaki - megszüntetését követő hónaptól tudja a FŐGÁZ Zrt. szüneteltetni vagy megszüntetni.

Elszámolási mennyiség rendszertechnikai megállapítása, a termikus fogyasztás meghatározás módja

Az elszámolási időszakra az egyetemes szolgáltató által a felhasználónak értékesített földgáz mennyiségét az egyetemes szolgáltató a felhasználási hely mérésére szolgáló fogyasztásmérő berendezés földgázelosztó általi leolvasásából (adatrögzítéséből) vagy a felhasználó saját közlése alapján állapítja meg. Éves elszámolás szerint kötött egyetemes szolgáltatási szerződés esetén az elszámoló számla a földgázelosztó által ténylegesen leolvasott – távlehívható mérő esetén ténylegesen rögzített – és a számlán feltüntetett fogyasztásmérő-adatok alapján készülhet. Az éves elszámolási időszak keretében évente egy alkalommal kerül leolvasásra a gázmérő készülék.

Kétszeri sikertelen leolvasás esetén, amennyiben 30 (harminc) napon belül nem áll rendelkezésre leolvasott mérőállás, az elszámolási mérőállást az elosztói engedélyes a profil alapján állapítja meg.

Ha a megjelölt határidőn belül a földgázelosztó vagy a felhasználó jogszabályi kötelezettsége ellenére nem közli a FŐGÁZ Zrt.-vel az elszámoláshoz szükséges fogyasztási adatot, vagy az nem bizonyul helyesnek, a FŐGÁZ Zrt. a fogyasztás meghatározásához jogosult az alábbiak szerinti ún. termikus fogyasztás meghatározást alkalmazni, és ennek alkalmazásával elszámolni a felhasználóval.

A FŐGÁZ Zrt. az elszámolási időszak napi hőmennyiségeit az előző azonos időszak fogyasztása alapján, a tényidőszak napfokszámával korrigálva határozza meg (termikus fogyasztás meghatározás).

A termikus fogyasztás meghatározás alapja a napi átlaghőmérsékletből számított napi napfokszám és az ebből képzett időszaki napfokszám jelleggörbe.

Napfokszám meghatározás részletes módja:

- 16 °C alatti átlag külső hőmérséklet esetén a napfokszám a 20°C fűtési határhőmérséklet és a napi átlaghőmérséklet különbsége (pl.: ha az adott napi átlaghőmérséklet: -2°C, akkor az adott napi napfokszám: 20-(-2)=22)
- 16 °C-nál magasabb napi átlaghőmérséklet esetén az adott napi napfokszám
 - vegyes és lineáris felhasználás esetén egy,
 - fűtési fogyasztó esetén nulla.

A termikus fogyasztás megosztás a **6. sz. függelék** szerinti fogyasztási jelleggörbe alapján történik, amely a mindenkor **elszámolási időszak** időjárásának megfelelő, napi valós tényértékek (napi átlag hőmérsékleti adatok) alapján kerül meghatározásra.

Jelen Üzletszabályzat vonatkozásában a fenti módszer minősül termikus, napfokszámon alapuló fogyasztási jelleggörbe szerinti fogyasztás meghatározásnak.

A FŐGÁZ Zrt. egyetemes szolgáltatói engedélyes a napfokszám alapú fogyasztási jelleggörbe szerinti fogyasztás meghatározást alkalmazza az alábbi esetekben:

- Éves elszámolást követő várható éves mennyiség meghatározása, mely a részszámla értékek alapját képezi.
- Leolvasási eredmény hiányában (éves elszámolás, szolgáltató-váltás) a fogyasztás megállapítására.
- Az elszámolási időszaktól eltérő időszakra vonatkozó fogyasztás megállapítására (pl. fogyasztó-változás).
- A hatósági árak, ÁFA, szociális támogatás egységár változások alkalmazásához szükséges, adott elszámolási időszakon belüli fogyasztásmegosztásra.

Számlamegosztás árváltozás esetén

Az egyetemes szolgáltatás árának változása esetén a felhasználó jogosult a fogyasztásmérő berendezés aktuális állását az egyetemes szolgáltatóval az árváltozás hatályba lépését követő 15 napon belül közölni. Ebben az esetben az egyetemes szolgáltató a közölt adatot az árváltozás hatályba lépésének napjára rögzíti és az árváltozás időpontját magában foglaló elszámolásban figyelembe veszi. Az ezen időtartamon kívüli időpontban érkező mérőállást a közlés napjával kell tárolni és az elszámoló számlában figyelembe venni.

Az egyetemes szolgáltató jogosult ellenőrző mérőleolvasást végeztetni. Amennyiben a leolvasott mérőállás a diktált mérőállástól eltér, az egyetemes szolgáltató a leolvasott mérőállást veszi figyelembe az elszámolás során.

Ha a felhasználó adatot az egyetemes szolgáltató által megjelölt határidőn belül nem közöl, az egyetemes szolgáltató a felhasználást jogosult a Vhr. 13. sz. mellékletében vagy a jelen Üzletszabályzatban foglalt jelleggörbe, azaz az elszámolási rendszerben rendelkezésre algoritmus (napfokszám alapú fogyasztás megosztás) alapján megosztani és a megosztás szerint elszámolni a felhasználóval.

Az így meghatározott mérőállástól alkalmazza a FŐGÁZ Zrt. az új árat. Az elszámolási időszak végén a FŐGÁZ Zrt. a két mérőleolvasás közötti teljes időszakot számolja el a rendelkezésre álló közbenső mérőállás és az alkalmazandó ár figyelembe vételével.

Jogszámban rögzített kedvezményes egységár alkalmazása

A földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó árszabások megállapításáról szóló jogszabály jelen Üzletszabályzat jóváhagyásának időpontjában a szolgáltatók által alkalmazandó díjakat – elosztói működési területenkénti bontásban – az éves fogyasztott mennyiség alapján I. és II. árkategória szerint tartalmazza.

A kedvezményes I. árkategória díjszabása a 20 m³/h alatti gázmérővel rendelkező felhasználók vételezési helye esetében alkalmazandó. Az I. árkategóriára jogosult felhasználók által az I. árkategória díjszabása szerint maximálisan vételezhető földgázmennyiség felhasználási helyenként és naptári évenként 41040 MJ. Ettől eltérően, a nagycsaládos kedvezményre vonatkozó jogosultság megállapítása esetén a szerint maximálisan vételezhető földgázmennyiség három gyermekre tekintettel felhasználási helyenként és naptári évenként 61560 MJ, valamint a negyedik gyermektől számítva gyermekenként további 10250 MJ.

Mivel a fentiek szerinti, illetve a mindenkor hatályos jogszabályban meghatározott kedvezményes mennyiség naptári évre vonatkozik, viszont az egyetemes szolgáltató elszámolási időszakai nem köthetők a naptári évhez, ezért a kedvezményt az egyetemes szolgáltató az alábbiak szerint érvényesíti az elszámolásban:

- **Kedvezményes egységár alkalmazása abban az esetben, ha az egyetemes szolgáltatási szerződés a teljes naptári évben hatályban van:**

Részszámlázás esetén

- a két mérőleolvasás között kibocsátott részszámlákban az adott hónap naptári napjainak figyelembe vételével közel azonos mennyiség kerül kedvezményesen elszámolásra (a teljes naptári évre jogszabályban rögzített kedvezmény 1/365-öd része szorozva a részszámla szolgáltatási időszaka napjainak számával).
- a tárgyévet követő első éves mérőleolvasás alapján kiállított elszámoló számla tartalmazza az előző naptári évre adható kedvezményes mennyiség teljes körű elszámolását.

Havi mérőállás diktálás esetén

- havonta a két diktált mérőállás közötti időszak mennyiségi elszámolásában fogyasztás arányosan (a tárgyévben az elszámolás időszak végéig a rendelkezésre álló tényleges napfokszám adatok, az év hátralevő részére a 20 éves napfokszám átlagadatok arányának figyelembevételével) érvényesíti a szolgáltató a kedvezményt.
- az előző naptári évre adható kedvezményes mennyiség teljes körű elszámolására a tárgyévet követő első elszámoló számlában kerül sor.
- **Kedvezményes egységár alkalmazása abban az esetben, ha az egyetemes szolgáltatási szerződés nincs a teljes naptári évben hatályban:**

Új szerződés kötése (fogyasztóváltozás, szolgáltatóváltás, új bekapcsolás) esetén

újonnan szerződött felhasználó esetén a maximálisan elszámolható kedvezményes mennyiség meghatározása fogyasztás- és időarányosan (a 20 éves napfokszám átlagok figyelembe vételével), az új bekapcsolású felhasználási helyekre irányadó szabályok alapján történik.

Szerződés megszüntetése (fogyasztóváltozás, szolgáltatóváltás, fogyasztási hely megszüntetése) esetén

Kiköltöző és kilépő felhasználók esetén a szerződés megszűnés időpontjáig érvényesíthető fogyasztás- és időarányos kedvezmény elszámolás történik.

Elektronikus számlakibocsátás

Az egyetemes szolgáltató a felhasználó kérésére a részszámlát, valamint az elszámoló számlát elektronikus úton bocsátja ki. Ebben az esetben a számla a FŐGÁZ Zrt. által nyomtatott formában nem kerül kibocsátásra.

Külső szervezetek közreműködése a díjbeszedési tevékenységben

A FŐGÁZ Zrt. leolvasással, számlázással, díjbeszedéssel összefüggő tevékenységeit megbízási szerződés alapján külső vállalkozók is végezhetik.

Számlakifogások intézésének rendje

A felhasználó a számla ellen az egyetemes szolgáltatónál kifogást emelhet. A felhasználók számlakifogásait az ügyfélszolgálaton jelezhetik.

A kifogás bejelentésének a számla kifizetésére csak akkor van halasztó hatálya, ha a számlán elszámolt földgázmennyiség az előző év azonos időszakára vetített mennyiség 150 %-át meghaladja. Azonos időszak alatt egyforma elszámolási időszak értendő. Ha az elszámolási időszak mértékében változás következik be, az azonos időszakra vetített mennyiséget a Vhr. 13. sz. mellékletében, illetve jelen üzletszabályzatban meghatározott jelleggörbe (napfokszám alapú fogyasztás megosztás) szerinti megosztással kell kiszámítani.

Az egyetemes szolgáltató köteles a kifogást megvizsgálni, és ennek eredményéről a felhasználót legkésőbb az írásban benyújtott kifogás kézhezvételétől, illetve a szóban előadott kifogás jelzésétől számított 15 napon belül írásban benyújtott kifogás esetében írásban értesíteni, szóban előadott kifogás esetében dokumentált módon tájékoztatni.

Ha a felhasználót a vizsgálat eredménye szerint visszatérítés illeti meg, akkor az egyetemes szolgáltató

- 1000 forintot meg nem haladó összeg esetén a felhasználót megillető összeget a felhasználó következő számlájában számolja el,
- 1000 forintot meghaladó összeg esetén a felhasználó fizetési módja szerinti módon az elszámoló számla kibocsátásától számított 8 napon belül köteles azt a felhasználónak, illetve a számla fizetőjének visszafizetni.

Ettől eltérni csak a felhasználó kérésére lehet.

Ha a téves vagy elmaradt elszámolás miatt az egyetemes szolgáltatót díj vagy díjkülönbözet illeti meg, a felhasználó azt a téves vagy elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben jogosult kielégíteni. Ez esetben késedelmi kamat nem számítható fel. E rendelkezés nem mentesíti az egyetemes szolgáltatót a szerződésszegés egyéb jogkövetkezményei alól. A részletfizetések késedelme esetén a kikapcsolás során Get. szerint kell eljárni.

Az ESZSZ 6.8. és 7.4. pontjaiban előírtakon túli teljesítés késedelmes fizetésnek minősül. Késedelmes fizetés esetén a késedelembe eső fél köteles a szerződésben és a jogszabályokban meghatározott mértékű kamatot, valamint a másik fél igazolt költségeit megfizetni.

dg.) Jogszabályban vagy a Hivatal által meghatározott ár, annak alkalmazási feltételei és az árhoz képest alkalmazott árengedményezés szabályai, az árváltozás bejelentésének módjára és határidejére vonatkozó előírások

Az egyetemes szolgáltatást méltányos, könnyen és tisztán összehasonlítható, átlátható ár-szabások alkalmazásával kell megvalósítani. Az egyetemes szolgáltatás árát a hatékonyan működő engedélyes gazdálkodó szervezetek indokolt működési és tökekköltsége alapján kell meghatározni úgy, hogy a legkisebb költség elvének érvényre juttatása érdekében a szabályozás által érintett engedélyeseket gazdálkodásuk hatékonyságának, és az általuk nyújtott szolgáltatás minőségének folyamatos javítására ösztönözze. Emellett az árak biztosítania kell az egyetemes szolgáltatás keretében földgázt vételező felhasználók költség-hatékony ellátását is.

Az egyetemes szolgáltatás árát, az áralkalmazási feltételeket, valamint az árszabályozás kereteit a Hivatal javaslata alapján a miniszter rendeletben állapítja meg. A kihirdetett egyetemes szolgáltatói árakat legmagasabb áraknak kell tekinteni. A legmagasabb ártól lefelé megkülönböztetés-mentesen, előre nyilvánosságra hozott módon el lehet térni.

Az egyetemes szolgáltatás árának meghatározása során az egyes ágazatokat terhelő különadóról szóló törvény szerinti különadó nem minősül indokolt költségnek és nem képezheti indokolt árbevételi igény alapját.

Az egyetemes szolgáltató által a felhasználók igénye alapján külön díj ellenében végezhető egyéb szolgáltatások körét és annak díjait, valamint a felhasználó szerződészegése esetén külön díj ellenében végezhető szolgáltatások körét és azok díjait a miniszter rendeletben állapíthatja meg.

Az árképzés és az áralkalmazás részletes szabályait, valamint az árszabályozás kereteire vonatkozó részletes szabályokat a Hivatal készíti elő.

A kihirdetett árakat az egyetemes szolgáltató a kihirdetést követő 3 munkanapon belül a honlapján közzéteszi, továbbá a felhasználókat az ügyfélszolgálati irodákban értesíti. A közzétételnek a felhasználókat megillető felmondási jogra, valamint a felmondás határidejére vonatkozó tájékoztatást is tartalmaznia kell.

Az egyetemes szolgáltató által kibocsátott számlán szereplő egységárak bármely változása esetén – az előző bekezdés szerinti közzétételen túlmenően - az egyetemes szolgáltató legkésőbb az új árakat tartalmazó számla kibocsátásakor a felhasználókat külön is egyértelműen, személyre szólóan, írásban tájékoztatja. A tájékoztatásnak a felhasználókat megillető felmondási jogra és a felmondás határidejére is ki kell terjednie.

A szolgáltató az egyetemes szolgáltatás keretében a következő árszabások szerint értékesíti a földgázt:

- a) a 20 m³/h-nál kisebb gázmérővel rendelkező felhasználók árszabása, kivéve fogyasztói közösségeket (pl. társasházakat),
- b) a 20 m³/h-nál kisebb gázmérővel rendelkező fogyasztói közösségek (pl. társasházak) árszabása,
- c) a 20 m³/h és annál nagyobb gázmérővel rendelkező felhasználók árszabása és
- d) a gázmérővel nem rendelkező felhasználók árszabása.

A földgáz egyetemes szolgáltatás ára alapidíjból és gázdíjból áll. A földgáz egyetemes szolgáltatás árának díjelemeit jogszabály tartalmazza. A földgáz egyetemes szolgáltatás ára tartalmazza a rendszerhasználati díjakat.

A FŐGÁZ Zrt. által a földgáz egyetemes szolgáltatási szerződés alapján teljesített szolgáltatás a rendszerhasználati díjak (kapacitás lekötési díjak, stb.) vonatkozásában közvetített szolgáltatást tartalmaz.

A megfelelő árszabás alkalmazása érdekében a közös gázmérővel rendelkező többlakásos lakóépületben (pl. társasház, lakásszövetkezet, közös tulajdonban álló épület) vételezők személyesen vagy erre jogosult képviselőjük útján írásban kötelesek nyilatkozatot tenni a FŐGÁZ Zrt. részére arra vonatkozóan, hogy a jogszabály szerinti fogyasztói közösségnek minősülnek, és kérik az ennek megfelelő földgáz árszabás alkalmazását. A nyilatkozatban

foglaltak megalapozatlanságáért a teljes körű felelősség a nyilatkozatot tevő fogyasztói közösség tagjait egyetemlegesen terheli.

A nyilatkozat megtételének hiányában a szolgáltató a felhasználó elszámolása során nem alkalmazhatja a fogyasztói közösségekre (pl. társasházakra) irányadó kedvezményes ár-szabást.

dh.) A választható fizetési és elszámolási módok és határidők

A választható fizetési módok

A számlák kiegyenlítése során a lakossági és nem lakossági felhasználók az alábbi fizetési módok közül választhatnak:

- készpénz-átutalási megbízás
- lakossági folyószámláról történő fizetés (csoportos beszedés)
- egyedi átutalás
- azonnali inkasszó

Abban az esetben, ha a felhasználó az azonnali inkasszó, illetve a lakossági folyószámláról történő csoportos beszedés fizetési módot választja, köteles számlavezető pénzintézet felé bejelenteni a FŐGÁZ Zrt-nek, ill. megbízottjának a beszedési megbízás benyújtására vonatkozó jogát.

Átutalás esetén a felhasználó az esedékes díjat a FŐGÁZ Zrt., illetve megbízottja gázszámlán feltüntetett bankszámlájára utalja át.

Ha a gázszolgáltatást egy szerződés alapján többen veszik igénybe (több felhasználó van), egyetemlegesen felelnek a fogyasztott gáz díjának megfizetéséért.

Amennyiben a fizető és a felhasználó személye eltér, az egyetemes szolgáltatóval szemben egyetemlegesen felelnek a számla megfizetéséért.

Fizetési határidők

Eltérő megállapodás hiányában a felhasználó (fizető) köteles a számlában feltüntetett díjat

- csekkfizetés (készpénz átutalási megbízás) és egyedi átutalás esetén a számlán feltüntetett fizetési határidő lejártáig, vagy
- a pénzintézethez történő benyújtáskor (lakossági folyószámláról történő fizetés /csoportos beszedés/ és inkasszó) megfizetni.

A fizető és a felhasználó – a felek megállapodásától függően – tartósan vagy időlegesen is eltérő lehet, az egyetemes szolgáltatóval szemben azonban felelősségük egyetemleges. A fizetési megállapodásban vállalt kötelezettségek elmulasztása esetén a megállapodásban meghatározott felhasználási helyen (helyeken) megszüntethető a földgázellátás.

Ha törvény, vagy kormányrendelet, illetve a felek eltérően nem rendelkeznek, a bankszámlák közötti elszámolás útján teljesített fizetést akkor tekinti a FŐGÁZ Zrt. teljesítettnek, amikor a pénzüsszeget a bankszámláján jóváírták.

A számla késedelmes megfizetése esetén FŐGÁZ Zrt. jogosult késedelmi kamat felszámítására, amelynek mértéke – eltérő megállapodás hiányában - a Ptk-ben meghatározottak szerinti. A FŐGÁZ Zrt. jogosult a felhasználó késedelmes fizetéséből adódó egyéb

igazolt költségek (pl. postaköltség, behajtási költség, stb.) felszámítására is az Egyetemes Szolgáltatási Díjszabásban foglaltak szerint.

Fizetési kedvezmények

A FŐGÁZ Zrt. az illetékes önkormányzatokkal való együttműködés keretében biztosítja az önkormányzati határozatban foglaltak szerinti fizetési kedvezményt. Erre vonatkozó írásbeli kérelmet a felhasználónak vagy a fizetőnek az ügyfélszolgálaton kell benyújtani.

di.) Fizetési és elszámolási módok közötti váltás lehetőségére, módjára, feltételeire, az igénybe vehető kedvezményekre és az igénybevétel feltételeire vonatkozó aktuális tájékoztatás elérhetősége

Az elszámolás módját, a választható fizetési lehetőségeket a 6.dh.) pont részletesen szabályozza. A számlázás, elszámolás és fizetés módjára, az ezek közötti váltás módjára, feltételeire, az aktuális igénybe vehető kedvezményekre és az igénybevétel feltételére vonatkozó részletes tájékoztatást az egyetemes szolgáltató honlapján és eseti, számla melletti tájékoztató anyagokban ad tájékoztatást.

e) A szerződő felek jogai és kötelezettségei

A FŐGÁZ Zrt-t illetve a felhasználót a jogszabályokban, az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzatban, az Üzletszabályzatban és a Magyar Energia Hivatal határozataiban foglalt kötelezettségek terhelik és jogok illetik, így különösen:

- A FŐGÁZ Zrt. köteles gondoskodni arról, hogy a felhasználó igénye szerinti földgázmennyiség általa beszerzésre kerüljön, az a felhasználó rendelkezésére álljon, annak ellenértéke az egyetemes szolgáltatási szerződés szerinti időszakonként elszámolásra kerüljön, köteles továbbá a földgázigény kielégítéséhez kapcsolódó egyéb szolgáltatások biztosítására.
- A felhasználó a földgázfogyasztásának megfelelő, a felhasználási helyre kötött egyetemes szolgáltatási szerződés szerinti mindenkor aktuális, jogszabályban meghatározott díjat köteles fizetni.
- A felhasználó köteles a felhasználási helyen belüli gázszivárgás, gázömlés esetén a veszély elhárítása érdekében a tőle elvárható intézkedéseket (pl. szellőztetés, gázcsapok lezárása, tűzgyújtás és villamos berendezés bekapcsolásának mellőzése, szikraképződés megakadályozása, a veszélyeztetett környezet tájékoztatása) megtenni.
- Üzemzavar vagy forráshiány miatti fogyasztáskorlátozás esetén a felhasználó köteles a jogszabályban és a földgázelosztó üzletszabályzatában meghatározott korlátozási sorrend szerinti vételezés végrehajtására.

f) A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolatok bemutatása

- A FŐGÁZ Zrt. jogosult az engedélyköteles tevékenység teljesítésébe harmadik személyt bevonni, így különösen a rendszerüzemeltetőket, illetve a Magyar Energia Hivatal által jóváhagyott, kiszervezett tevékenységek végzésével megbízott más jogi személyeket.

A FŐGÁZ Zrt. az engedélyköteles tevékenység kiszervezése kapcsán figyelembe veszi a jogszabályi előírásokat, különös tekintettel a Get-ben foglaltakra.

- A FŐGÁZ Zrt. szolgáltatási területéhez tartozó valamennyi elosztói engedéllyel megköti az együttműködéshez szükséges megállapodásokat, és velük a jogszabályok

előírásai szerint teljes körűen együttműködik, honlapján tájékoztatást ad az elosztói engedélyesek üzletszabályzatainak elérhetőségéről.

- A felhasználót képviselheti az általa megbízott személy (fizető, kapcsolattartó, stb.), illetve törvényen alapuló képviselő alapján az ezt igazoló személy. A képviselői jogosultság szabályszerűségének biztosítása a felhasználó kötelezettsége.

Az egyetemes szolgáltatás során a FŐGÁZ Zrt. a gázellátáshoz szükséges földgázbeszerzést, földgáztárolást, földgázszállítást, földgázelosztást és egyetemes szolgáltatást biztosítja az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók részére. Ennek érdekében szerződést köt a gáz beszerzéséről, szállításáról és tárolásáról a megfelelő engedélyesekkel, az elosztás igénybevételéről a földgázelosztóval.

h)A szerződés megszűnésének esetei

ha.) A szerződés időtartamának meghatározása

Az egyetemes szolgáltatási szerződés határozott vagy határozatlan időtartamra jön létre.

Felek eltérő megállapodásának hiányában a szerződés határozatlan időtartamra jön létre.

hb.) A rendes felmondás szabályai

- A felhasználó a határozatlan időtartamra kötött egyetemes szolgáltatási szerződést 30 napos felmondási idővel írásban felmondhatja. A felmondás hatályosulásának feltétele, hogy a felhasználó az egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló számlatartozásait teljes körűen rendezze.
- **Ha az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő felhasználó a földgázt a továbbiakban más egyetemes szolgáltatótól vagy földgázkereskedőtől kívánja az adott felhasználási helyen beszerezni (kereskedőváltás), köteles azt az egyetemes szolgáltatónak bejelenteni és az egyetemes szolgáltatási szerződését felmondani.**

Ha a felhasználó földgázkereskedőt kíván váltani, annak lebonyolítását a rendszerüzemeltetők és az érintett földgázkereskedők/egyetemes szolgáltatók (a továbbiakban együtt: földgázkereskedő/k/) térítésmentesen végzik, és azzal összefüggésben a földgázkereskedők és a rendszerüzemeltető a felhasználónak díjat nem számíthatnak fel.

A kereskedőváltás lebonyolítása céljából a felhasználó megbízása alapján az a földgázkereskedő is eljárhat, akivel a felhasználó az új földgáz-kereskedelmi/egyetemes szolgáltatási szerződést megkötöti.

Kereskedőváltás esetén a FŐGÁZ Zrt. és a felhasználó kötelesek egymással elszámolni. Az elszámolás részletes szabályait a 6/he) pont tartalmazza.

A földgázkereskedő a felhasználó és – ha a felhasználó megbízásából az új földgázkereskedő jár el – az új földgázkereskedő részére a felmondás kézhezvételtől számított 5 napon belül írásban értesítést küld

- a) a felmondás visszaigazolásáról a felhasználási hely egyedi azonosító számának és a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontja feltüntetésével, és a Get. 71. § (4) bekezdése szerinti igazolásokat átadni, vagy
- b) a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételekről.

Tartozás alatt Felek a felhasználónak a FŐGÁZ Zrt-vel szemben a földgáz egyetemes szolgáltatási szerződésük alapján fennálló összes, esedékessé vált és meg nem fizetett hátralékát (ideértve a díjakat is), azok kamataival, járulékaival és mindazon, felhasználá-

lót terhelő költségekkel együtt értik, melyek a FŐGÁZ Zrt-nél a felhasználó földgáz egyetemes szolgáltatási szerződésével és annak érvényesítésével kapcsolatban felmerülnek.

Amennyiben a FŐGÁZ Zrt. és a felhasználó földgáz egyetemes szolgáltatási jogviszonyuk fennállása alatt bármikor, bármilyen módon vagy formában fizetési könnyítési megállapodást (részletfizetési megállapodást, fizetési halasztási megállapodást, stb.) kötöttek, ezen fizetési könnyítési megállapodás a felhasználónak a FŐGÁZ Zrt-vel fennálló egyetemes szolgáltatási szerződése felmondására vonatkozó jognyilatkozatának egyetemes szolgáltató általi kézhez vételének napján automatikusan, azonnal hatályát veszti, és az abban szereplő teljes tartozások (tőke, kamatok, járulékok, stb.) azonnal és egy összegben esedékessé válnak.

A felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételeket a felhasználó köteles az értesítés kézhezvételétől számított 15 napon belül teljesíteni. Amennyiben a felhasználó a fent megjelölt 15 napon belül a Get. 31/B. § (1) b) pontjában foglalt szerződéses feltételeket teljesíti, felmondása hatályosul.

Ha felhasználó a felmondáshoz szükséges szerződési feltételeket teljesítette, a FŐGÁZ Zrt. a teljesítésről való tudomásszerzést követően a kereskedőváltást elindítja és haladéktalanul írásban visszaigazolást küld a fenti a) pont szerint, amellyel teljesíti a Get. 31/B. § (4) bekezdése szerinti bejelentési kötelezettségét.

Amennyiben a FŐGÁZ Zrt. fenti b) pont szerinti értesítésének keltétől számított 15 nap a nélkül telik el, hogy a felhasználó a FŐGÁZ Zrt. értesítésében (értesítéseiben) megjelölt szerződési feltételeket teljesítene, a kereskedőváltás meghiúsul.

Amennyiben a meghiúsult kereskedőváltást követően a felhasználó valamennyi szerződéses feltételt teljesítette, úgy jogosult az engedélyeshez új igénybejelentést tenni.

Ha a felhasználó önállóan jár el, köteles a fenti a) pont szerinti értesítést a kézhezvételt követően az új földgázkereskedőnek haladéktalanul, de legkésőbb a korábbi földgázkereskedelmi szerződés megszűnésének időpontját 22 nappal megelőzően eljuttatni a földgázkereskedő alábbiak jogszabály szerinti kötelezettsége teljesítése érdekében.

A határozott időre kötött szerződés megszűnése esetén – ha a felhasználó a szerződés megszűnésének napját követő napi hatállyal másik földgázkereskedővel szerződést köt – akkor a kereskedőváltásnak a határozott idejű szerződés megszűnését követő nappal történő végrehajtása érdekében az új szerződés megkötését legalább a határozott idejű szerződés megszűnését 30 nappal megelőzően köteles a FŐGÁZ Zrt-nek bejelenteni. Ha a felhasználó ezen határidőt elmulasztja, a FŐGÁZ Zrt. és a rendszerüzemeltető – a rá vonatkozó határidők betartása esetén – nem felel azért, hogy a kereskedőváltás a határozott idejű szerződés megszűnését követő nappal nem kerül végrehajtásra.

Ha a felhasználó a kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit – így különösen a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződési feltételeket – teljesítette, de valamely érintett földgázkereskedő vagy rendszerüzemeltető nem teljesíti a kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit, és emiatt a kereskedőváltás nem jön létre, a felhasználó korábbi földgáz egyetemes szolgáltatási szerződése változatlan feltételekkel hatályban marad. A kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeket nem teljesítő földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató vagy rendszerüzemeltető – a kereskedőváltás meghiúsulása miatt – köteles az érintettek kárát és költségét kamatokkal együtt megtéríteni.

- A felhasználó felmondási szándékát írásban köteles a FŐGÁZ Zrt.-vel közölni. A feldolgozáshoz az alábbi adatok szükségesek:
 - felhasználó neve (ügyfél-azonosítója),
 - a felhasználási hely azonosításához szükséges adatok (mérési pont, - POD- azonosító és/vagy fogyasztási hely azonosító),
 - a felmondás időpontja,
 - a felhasználási helyen felszerelt fogyasztás mérő berendezés(ek) gyári száma, a felmondás időpontjában leolvasott mérőállás,
 - a felhasználó telefonszáma,
 - a felhasználó kifejezett nyilatkozata, amelyben egyértelműen kinyilvánítja felmondási szándékát.

hc.) Az azonnali hatályú felmondás - az azonnali felmondáshoz vezető súlyos szerződésszegések meghatározása

A FŐGÁZ Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződést az ic.) pontban részletesen meghatározott súlyos szerződésszegések közül abban az esetben mondhatja fel azonnali hatályval, ha a felhasználó az egyetemes szolgáltatás díját – beleértve az egyetemes szolgáltatón keresztül megfizetett rendszerhasználati díját – nem fizeti meg, vagy nem a szerződésben meghatározott határidőben, késedelmesen fizeti meg.

A szerződés felmondását az egyetemes szolgáltató írásban közli a felhasználóval.

Szerződés hiányában a felhasználó által a szerződés felmondását követően vételezett földgáz tekintetében a szerződés nélküli vételezés jogkövetkezményei alkalmazandók. Ebben az esetben az elosztói engedélyes jogosult a tulajdonát képező gázmérő leszerelésére.

hd.) A szerződés megszűnésének egyéb esetei

- A határozott időre kötött egyetemes szolgáltatási szerződés **a határozott idő lejártával** a felek külön intézkedése nélkül megszűnik.
- A felek az egyetemes szolgáltatási szerződést **közös megegyezéssel** bármikor megszüntethetik.
- Ha a felhasználási helyen **a felhasználó személyében változás következik be** (a régi felhasználó elköltözik), vagy a felhasználó a földgázszolgáltatás igénybe vételével felhagy, a felhasználó a változástól (elköltözés, felhagyás) számított 15 napon belül köteles ezt a területileg illetékes földgázelosztónak és az egyetemes szolgáltatónak írásban bejelenteni. A felhasználó személyében történő változás, a szolgáltatás igénybe vételével történő felhagyás a megfelelő eljárást követően az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnését eredményezi a régi felhasználóval. **A felhasználóváltozás esetén alkalmazott eljárás részletes szabályait a GESZ, a területileg illetékes elosztó üzletszabályzata és a 6/cb.) pont tartalmazza.**

Amennyiben a felhasználó változást a kiköltöző fél jelenti be, a végszámla kézbesíthetősége illetve a még meg nem fizetett díjak miatti esetleges eljárások érdekében köteles az új levelezési címét megadni.

Amennyiben a felhasználó a felhasználási helyen a továbbiakban nem tart igényt

földgázszolgáltatásra és a földgázszolgáltatás igénybe vételével felhagy, a felhasználó egyidejűleg köteles kérni a gázmérő leszerelését, átalánydíjas (gázmérő nélküli) felhasználó esetében a földgázvételezés lehetőségének végleges – műszaki - megszüntetését. Ennek költségeit a felhasználó viseli.

- Megszűnik a szerződés, ha a nem természetes személy felhasználó jogutód nélkül megszűnik.
- Ha a természetes személy fogyasztó elhunyt, tartozásaiért a törvény erejénél fogva az örökösei tartoznak helyállni, ami azt is jelenti, hogy bármely, az örökösök terhelő kötelezettséget ők kötelesek teljesíteni. A fogyasztó halála esetén az örökös vagy örökösök kötelesek az elhalálozás tényét és időpontját, illetve a szerződés megszűnésének tényét bejelenteni, vagy - ha a gázszolgáltatásra igényt tartanak, új szerződést kötni.

he.) Elszámolás a szerződés megszűnése esetén

A szerződés megszűnése esetén a már teljesített földgáz-szolgáltatás ellenértékét, egyéb díjakat (pótdíjat, kötbért, stb.), valamint a szolgáltatással, vagy annak megszüntetésével kapcsolatban felmerült további díjakat, költségeket a felhasználó az FŐGÁZ Zrt. által előírt határidőig köteles kiegyenlíteni.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása esetén a szerződést felmondó, felhasználóváltást bejelentő, a felhasználási helyen a földgázszolgáltatás igénybevételével felhagyó, valamint az egyetemes szolgáltatót váltó, vagy a földgázkereskedő által történő ellátást választó (együtt: kereskedőt váltó) felhasználó és az egyetemes szolgáltató a szerződés megszűnésének napjára a fentiek figyelembe vételével kötelesek egymással teljes körűen elszámolni.

a.) Kereskedőváltás esetében az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésétől számított 20 napon belül a FŐGÁZ Zrt. a felhasználóval és az új földgázkereskedővel/egyetemes szolgáltatóval (együtt: földgázkereskedővel) egyeztetve köteles végszámlát kibocsátani. A záró mérőállás meghatározására a felhasználó, a FŐGÁZ Zrt. és az új földgázkereskedő megállapodása az irányadó.

Ha a felek a rendszerüzemeltető Get. szerinti értesítéséig nem állapodnak meg a záró mérőállásban, a rendszerüzemeltető

- a) távlelővható fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező felhasználó esetében a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontjában, vagy
 - b) nem távlelővható fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező felhasználó esetében a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének napjáig
- az új földgázkereskedő költségére köteles gondoskodni a fogyasztásmérő berendezés leolvasásáról. A rendszerüzemeltető a nem távlelővható fogyasztásmérő berendezés esetében a záró mérőállást a leolvasás alapján arányosítással határozza meg.

A rendszerüzemeltető az elszámoláshoz szükséges adatokat a leolvasást követő 3 napon belül közli a korábbi és az új földgázkereskedővel, amely alapján a korábbi földgázkereskedő köteles végszámlát kibocsátani a földgáz-kereskedelmi (egyetemes szolgáltatási) szerződés megszűnésétől számított 20 napon belül. Az új földgázkereskedő által kiállított első számla kezdő mérőállásának a korábbi földgázkereskedő által kiállított végszámlán szereplő záró mérőállással azonosnak kell lennie.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésekor a felhasználó részére visszafizetendő összeget az egyetemes szolgáltató köteles az elszámolást követő 8 napon belül visszafizetni a felhasználónak. 1000 forintot meghaladó összeg esetén a visszafizetés a

felhasználó fizetési módja szerinti módon történik, 1000 forintnál kisebb összeg esetén annak a FŐGÁZ Zrt. pénztáraiból történő felvételre van lehetőség. Ettől eltérni a felhasználó írásbeli kérelme alapján lehet.

b.) A felhasználási helyen történő felhasználó változás (átírás) vagy a szolgáltatás igénybe vételével való felhagyás esetén az elszámolás alapja a területileg illetékes elosztói engedélyes által meghatározott mérőállás vagy az elköltöző és a beköltöző felhasználó közös bejelentése (a szolgáltatás igénybe vételével való felhagyás esetén a vételezést megszüntető felhasználó bejelentése) az átíráskori (vételezés befejezésekor) mérőállásról, amely alapján a FŐGÁZ Zrt. végszámlát bocsát ki, melyet a felhasználó köteles a számlán feltüntetett fizetési határidőben megfizetni.

Az elszámolást a szerződés megszűnésétől számított 20 napon belül el kell végezni.

A tartozásokat - egyéb esedékessé vált tartozás hiányában - a kereskedőváltáskor, felhasználó-váltáskor vagy a szolgáltatás igénybe vételével való felhagyáskor készített végleges elszámolásról szóló végszámla megfizetésével kell rendezettnek tekinteni.

Amennyiben a felhasználó fizetési kötelezettsége teljesítése nélkül szünteti meg bármely okból a vételezését egy adott fogyasztási helyen (elköltözik, a szolgáltatás igénybe vételével felhagy) és új fogyasztási helyen igényel a FŐGÁZ Zrt-től egyetemes szolgáltatás keretében földgázellátást, a fizetési kötelezettség teljesítéséig az FŐGÁZ Zrt. jogosult a szolgáltatás megkezdését megtagadni.

i.) A szerződésszegés kezelése

ia.) A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje

Az egyetemes szolgáltatási szerződésből, az egyetemes szolgáltatási jogviszonyból eredő jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése, valamint a szerződésszerű teljesítés ellenőrzése során az egyetemes szolgáltató és a felhasználó a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően, kölcsönösen együttműködve kötelesek eljárni.

A szerződésszerű teljesítést az egyetemes szolgáltató folyamatosan ellenőrzi és figyelemmel kíséri.

- Pénztartozás nemteljesítése esetében e tényről, illetve a nemfizetés jogkövetkezményeiről a FŐGÁZ Zrt. a felhasználót a Get-ben és a Vhr-ben, illetőleg a jelen Üzletszabályzatban meghatározottak szerint értesíti, illetőleg felszólítja a szerződésszerű teljesítésre.

Amennyiben a felszólítás eredménytelen, a FŐGÁZ Zrt. jogosult kezdeményezni a tartozás jogi úton történő behajtását, illetve külső behajtó szakcég igénybevételét.

- A felhasználó folyamatosan köteles biztosítani, hogy a szolgáltatott földgáz mennyiségének ellenőrzése, elszámolása és számlázása érdekében az elosztói engedélyes a gázmérőt leolvashassa.

A felhasználó a szerződésszerű teljesítés ellenőrzése érdekében köteles lehetővé tenni a FŐGÁZ Zrt. vagy az elosztói engedélyes, illetve azok megbízottja részére a felhasználási helyre történő bejutást.

Ha a felhasználó a földgázellátás során a biztonsági előírásokat nem tartja be és az ezzel kapcsolatos ellenőrzést nem teszi lehetővé vagy megakadályozza, az elosztó a felhasználási helyre való bejutásig, a biztonsági ellenőrzés lefolytatásáig a szolgáltatást a felhasználási helyen kívüli beavatkozással a jogszabály alapján felfüggesztheti.

ib.) A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok

A FŐGÁZ Zrt. köteles a szerződésszegés megállapításához szükséges tényállást tisztázni. A FŐGÁZ Zrt. által hivatalosan ismert és a köztudomású tényeket nem kell bizonyítani.

A szerződésszegés bizonyítása során minden olyan bizonyíték felhasználható, amely alkalmas a tényállás tisztázására, a szerződésszegés bizonyítására, így például a FŐGÁZ Zrt. nyilvántartási adatai, a felhasználó nyilatkozata, az irat, levelezés, befizetési bizonylat, a helyszíni ellenőrzés megállapításai, illetőleg az arról készült jegyzőkönyv, a szakértői vélemény és a tárgyi bizonyíték .

A felek az ügy jellegére és körülményeire figyelemmel szabadon választják meg az alkalmazott bizonyítási eszközt.

ic.) Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszegésének esetei és jogkövetkezményei, az azonnali felmondást nem eredményező szerződésszegések következményei

Az egyetemes szolgáltató szerződésszegésének minősül, ha

- a földgázellátásból kikapcsolt felhasználó rendezi valamennyi lejárt tartozását és a külön díj ellenében végezhető szolgáltatásokról szóló rendeletben meghatározott egyéb költségeket is megfizeti, de az egyetemes szolgáltató ezen körülmény tudomására jutást követően legkésőbb 24 órán belül nem kezdeményezi a felhasználónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását (Get. 29. § (5) bek)

Jogkövetkezménye: az ESZSZ 8.5. pontja szerinti mértékű kötbér

- a Hivatal garantált szolgáltatásra vonatkozó határozatában (lásd 6/da./ pont és 5/b. sz. függelék) előírtakat nem vagy nem megfelelően nyújtja (ESZSZ 8.1./a.) pont)

Jogkövetkezménye: a Hivatal garantált szolgáltatásról szóló határozatában megszabott mértékű kötbér

- a szolgáltatás minőségi követelményeit megsérti. Az ESZSZ előírása szerint ezen szerződésszegésnek minősül, ha az egyetemes szolgáltató a felhasználási hellyel, vagy a felhasználó személyével kapcsolatos, a szerződésből eredő jogok gyakorlásához, valamint kötelezettségek teljesítéséhez szükséges adatok megváltozásának bejelentését követően a nyilvántartási rendszerben ezeket 15 napot meghaladóan vezeti át, vagy az átvezetést elmulasztja vagy a számlázással kapcsolatos kötelezettségeit normál üzemvitel mellett megsérti (ESZSZ 8.1./b.) pont, 8.2. pont)

Jogkövetkezménye: kötbér

- a védendő fogyasztóval kapcsolatos feladatát nem látja el (ESZSZ 8.1./c.) pont)

Jogkövetkezménye: kötbér

- az Üzletszabályzatban vagy a szerződésben foglalt kötelezettségeit egyéb módon megszegi. (ESZSZ 8.1./d. pont)

Jogkövetkezménye: kártérítés

A felhasználó szerződésszegésének minősül, ha

- az egyetemes szolgáltatás díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott határidőben, késedelmesen fizeti meg (ESZSZ 8.3/a.) pont)

Jogkövetkezményei:

- a Ptk. vagy a felek megállapodása szerinti mértékű késedelmi kamat,
 - lakossági fogyasztó esetében: a Get. és a Vhr. által meghatározott kikapcsolási feltételek fennállása esetén: kikapcsolás és az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása vagy a nem védendő lakossági fogyasztó esetében a további szolgáltatás vagy a visszakapcsolás előre fizető mérő felszereléséhez kötése,
 - nem lakossági felhasználó esetében: a Get. és a Vhr. által meghatározott kikapcsolási feltételek fennállása esetén kikapcsolás és az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása és/vagy pénzügyi biztosíték kérése,
 - kikapcsolás megvalósulása esetén az egyetemes szolgáltató ezzel összefüggésben felmerülő kárai (költségei, stb.) – mint a felhasználó által a Ptk. szerinti szerződésszegéssel okozott károk (költségek, stb.) - megtérítése, visszakapcsolás esetén a visszakapcsolási költség megtérítése.
- a fentiekén kívül az üzletszabályzatban vagy a szerződésben foglalt kötelezettségét egyéb módon megszegi (ESZSZ 8.3/b.) pont))

Jogkövetkezményei:

- kártérítés fizetése.

A szerződésszegésnek az egyes pontokban meghatározott jogkövetkezményei együttesen is alkalmazhatók. Kártérítés alatt a harmadik személyeknek okozott károkat is érteni kell.

A szerződésszegések esetén alkalmazható kötbér mértékét az ESZSZ 8.5. pontja, a Hivatal garantált szolgáltatásra vonatkozó határozata és – az ezekben nem szabályozott körben - a jelen Üzletszabályzat 5. sz. melléklete állapítja meg.

Abban az esetben, ha a FŐGÁZ Zrt-nek felróható okból a felhasználó részére számla nem vagy tévesen kerül kibocsátásra, legfeljebb annyi hónapra vonatkozó részletfizetési kedvezmény kerül felajánlásra, ahány havi fogyasztás díját tartalmazza a gyűjtött fogyasztást tartalmazó első számla.

- **A lakossági fogyasztó tartozás miatti kikapcsolása**

A FŐGÁZ Zrt. a lakossági fogyasztók földgázellátásból történő kikapcsolását fizetési késedelem esetén kizárólag az alábbi feltételek együttes fennállása esetén jogosult kezdeményezni a földgázelosztónál:

- a lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett,
- a lakossági fogyasztó által, fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés esetén azok a lakossági fogyasztóval nem vezettek eredményre,
- a FŐGÁZ Zrt. a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a lakossági fogyasztót legalább kétszer értesítette, és az értesítésben a lakossági fogyasztó figyelmét fel-

hívta a szociálisan rászoruló fogyasztókat a Get. és a Vhr. alapján megillető kedvezményekre, valamint az előre fizető mérő felszerelésének a lehetőségére.

Az előző bekezdés szerinti esetben a lakossági fogyasztó első értesítése postai vagy - a lakossági fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén - elektronikus úton, a kikapcsolás lehetőségére és az azzal járó szolgáltatás-szüneteltetésre vonatkozó második értesítése tértivevényes levélben vagy a lakossági fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas egyéb módon történik.

Ha a tértivevényes levélről szóló értesítés a FŐGÁZ Zrt-hez „nem kereste” vagy „az átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza, az iratot - az ellenkező bizonyításig - a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 10. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni. Amennyiben a védendő fogyasztók nyilvántartásában szociálisan rászoruló fogyasztóként nem szereplő lakossági fogyasztó a tartozását nem fizette meg, az egyetemes szolgáltató a kikapcsolást megelőző, a fenti első írásbeli értesítés megküldésével egyidejűleg írásban, közérthető módon és áttekinthető formában tájékoztatja a fogyasztót a védendő fogyasztókat megillető kedvezményekről, a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel kérelmezésének módjáról, valamint megküldi részére a Vhr. 9. számú melléklete szerinti, kérelemként használható adatlapot. Ezt a tájékoztatást az egyetemes szolgáltató naptári évenként egyszer köteles teljesíteni.

Ezt követően - kivéve, ha a védendő fogyasztó szociálisan rászorulóként való nyilvántartásba vételének jogszabályi feltételei az utolsó tájékoztatás óta változtak, vagy a lakossági fogyasztó személyében változás következett be - a fentiek szerinti tájékoztatási kötelezettségét az egyetemes szolgáltató a naptári éven belül a védendő fogyasztói nyilvántartásba történő felvétel lehetőségére vonatkozó emlékeztető megküldésével is teljesítheti.

A fenti feltételek fennállását vita esetén az egyetemes szolgáltató köteles bizonyítani.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés szerinti szolgáltatások szüneteltetésének időtartama legfeljebb 30 nap. Ha a lakossági fogyasztó számlatartozását ezen időszak alatt nem egyenlíti ki, az egyetemes szolgáltató a 30. napon a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja. A szüneteltetésről szóló értesítésben az azonnali hatályú felmondásra és annak határidejére a lakossági fogyasztó figyelmét fel kell hívni.

A lakossági fogyasztó kikapcsolására nem kerülhet sor munkaszüneti napon, ünnepnapon, munkaszüneti napot vagy ünnepnapot közvetlenül megelőző munkanapon, külön jogszabályban meghatározott pihenőnapon.

A lakossági fogyasztónak az egyetemes szolgáltató által kezdeményezett kikapcsolására csak olyan időpontban kerülhet sor, amelyről a földgázelosztó a lakossági fogyasztót előre értesítette. Az értesítésben a földgázelosztó köteles meghatározni azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a kikapcsolást végre kívánja hajtani. Az értesítésnek - a földgázkereskedő által szolgáltatott adatok alapján - tételesen tartalmaznia kell a lakossági fogyasztóval szemben fennálló teljes követelést jogcímenként összegeként, azok eredeti fizetési határidejével együtt.

Ha a földgázelosztó a kikapcsolást az egyetemes szolgáltató értesítésének kézhezvételétől számított 30 napon belül nem tudja végrehajtani, köteles erről az egyetemes szolgáltatót értesíteni. Az egyetemes szolgáltató a kikapcsolás megghiúsulásáról szóló értesítést követően a földgázelosztó egyidejű tájékoztatása mellett az egyetemes szolgáltatási szerződést felmondhatja.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondását követően az érintett lakossági fogyasztó kikapcsolásáig a fogyasztó által vételezett földgáz tekintetében a szerződés nélküli vételezés szabályai szerint kell eljárni.

Ha a földgázellátásból kikapcsolt felhasználó rendezi valamennyi lejárt tartozását és a külön díj ellenében végezhető szolgáltatásokról szóló rendeletben meghatározottak szerint a visszanyitást megrendeli és a visszanyitással összefüggő, a hivatkozott rendeletben meghatározott egyéb költségeket is megfizeti, a FŐGÁZ Zrt. a tudomására jutást követően legkésőbb 24 órán belül köteles kezdeményezni a felhasználónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását. A földgázelosztó az egyetemes szolgáltató kezdeményezése alapján a lakossági fogyasztót a földgázellátásba 24 órán belül visszakapcsolja.

A védendő (szociálisan rászoruló) lakossági fogyasztó kikapcsolása a Vhr-ben részletesen meghatározott eljárás szerint történik.

A fenti rendelkezéseket nem kell alkalmazni, ha a lakossági fogyasztó magatartása az együttműködő földgázrendszer biztonságos üzemelését veszélyezteti.

A FŐGÁZ Zrt. a kikapcsolás helyett a jogszabályban nem szabályozott esetekben is dönthet úgy, hogy a további szolgáltatást előre fizető mérő felszereléséhez köti. Az előre fizető mérőt az elosztói engedélyes szereli fel.

A nem lakossági felhasználó tartozás miatti kikapcsolása

Ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó fizetési kötelezettségének teljesítésével 30 napot meghaladó késedelembe esett, a FŐGÁZ Zrt. kezdeményezheti a földgázelosztónál a felhasználási hely kikapcsolását. A kikapcsolásra és az azzal járó szolgáltatás-szüneteltetésre vonatkozó értesítést tértivevényes levélben vagy az átvétel igazolására alkalmas más módon kell az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztóval közölni.

A kikapcsolás és visszakapcsolás menete egyebekben megegyezik „A lakossági fogyasztó tartozás miatti kikapcsolása” alcím alatt leírtakkal.

A Vhr-ben meghatározott állami vagy önkormányzati feladatot ellátó szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi, egészségügyi vagy közoktatási intézmény (a továbbiakban: közintézményi felhasználó) kezdeményezheti a földgázkereskedőnél és a földgázelosztónál a földgázellátásból fizetési késedelem miatt történő kikapcsolás alóli mentesség (a továbbiakban: moratórium) biztosítását.

A moratórium a közintézményi felhasználó kezdeményezése szerinti időszakra, de legfeljebb az adott év október 15. és az azt követő év április 15. közötti időszakra terjed ki.

Ha a közintézményi felhasználó a Get-ben és a Vhr-ben meghatározott feltételeknek megfelel, a földgázkereskedő és a földgázelosztó köteles a moratóriumot a közintézményi felhasználó kezdeményezésében meghatározott időszakra biztosítani.

A moratórium biztosításának további szabályait a Get. és a Vhr.-tartalmazzák.

A közintézményi felhasználók esetében a kikapcsolási moratórium biztosításakor a Get. és a Vhr. közintézményi felhasználókra, illetve a földgázellátásból történő kikapcsolás alóli mentességre vonatkozó rendelkezései szerint kell eljárni.

- **Kötbér**

A szerződésszegések esetén alkalmazható kötbér mértékét az ESZSZ 8.5. pontja, a Hivatal garantált szolgáltatásra vonatkozó határozata és – az ezekben nem szabályozott körben - a jelen Üzletszabályzat **5. sz. melléklete** állapítja meg.

A kötbérfizetési kötelezettség felróhatóság esetén áll fenn. A kötbérfizetési kötelezettsé-
ge alól mentesül a FŐGÁZ Zrt. , ha bizonyítja, hogy a szükséges intézkedések határidő-
ben történő megtétele, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az
adott helyzetben elvárható volt.

- **Kártérítés**

A díjvisszatérítés, a pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít a másik félnek okozott
kár megtérítése alól. Az egyetemes szolgáltató és a felhasználó a szerződésszegéssel
okozott, kötbérrel nem fedezett, igazolt kárt köteles a másik félnek megtéríteni.

Az egyetemes szolgáltató kizárólag a neki felróható okból bekövetkező károkért felel a
Ptk. szabályai szerint.

A kártérítési felelősség megállapításához az alábbi feltételek együttes fennállása szüksé-
ges:

1. jogellenes magatartás
2. kár bekövetkezése
3. ok-okozati összefüggés a jogellenes magatartás és a bekövetkezett kár között
4. felróhatóság

A kárt okozó fél mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy úgy járt el, ahogy az az
adott helyzetben általában elvárható.

- **Biztosíték**

A nem lakossági felhasználónak az ESZSZ 8.3./a.) pontjában megjelölt szerződésszegé-
se (az egyetemes szolgáltatás díjának és a FŐGÁZ Zrt. egyéb követeléseinek meg nem
fizetése, vagy késedelmes, nem a szerződésben meghatározott időben történő megfize-
tése) esetén a FŐGÁZ Zrt. jogosult igénye szerinti (a Ptk. szerinti jelzálog, bankgaran-
cia, fizetési előleg, óvadék, kezességvállalás, stb.), legfeljebb 3 havi átlagfogyasztás el-
lenértékének fedezetére szolgáló biztosítékra.

***id.) A gázmérő nélküli fogyasztás feltételei, megszegésének szankciója (a szolgáltatás
folytatásának megtagadása)***

A gázmérő nélküli fogyasztás feltételeire, a feltételek megszegésének szankcióira az el-
osztói engedélyes üzletszabályzatában foglaltak az irányadók.

j.) A szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályok

A szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályokat a területileg illetékes elosztó üzlet-
szabályzata tartalmazza.

k.) A panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések

ka.) A beérkező panaszok rögzítése, archiválása

A panasz a felhasználói beadványok egyik fajtája, kezelésére – egyéb rendelkezés hiányá-
ban – a felhasználói beadványokra vonatkozó szabályok az irányadók.

Panasznak az tekinthető, amikor a felhasználó a FŐGÁZ Zrt.-hez intézett korábbi rekla-
mációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel
kifogást.

A felhasználók gázszolgáltatással kapcsolatos panaszait az ügyfélszolgálaton jelezhetik. A
FŐGÁZ Zrt. az ügyfélszolgálati irodában írásban benyújtott és szóban előadott, de el nem

intézett beadványokat igazolás ellenében veszi át és a felhasználó valamennyi beadványát az elévülési idő végéig, visszakereshetően megőrzi.

Az elektronikus úton benyújtott panaszokra elektronikus levélben történhet a válaszadás.

A korábbi, érdemben megválaszolt beadvány tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, beadvány, valamint a névtelen felhasználói beadvány kivizsgálását a FŐGÁZ Zrt. mellőzheti.

Minden, a FŐGÁZ Zrt.-hez beérkezett panasz, illetve bejelentés nyilvántartásba vételre kerül és gondoskodunk azoknak az elévülési határidő végéig történő visszakereshető megőrzéséről, illetve archiválásáról.

A központi telefonos ügyfélszolgálaton telefonon tett szóbeli reklamációt, az ügyfélszolgálat és a felhasználó közötti telefonos kommunikáció hangfelvételét a FŐGÁZ Zrt. rögzíti, amelyről a felhasználó a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatást kap. A hangfelvétel öt évig megőrzésre kerül. A rögzített telefonos beszélgetés hangfelvételének visszahallgatási lehetőségét a felhasználó írásbeli kérése esetén – a visszakereséshez szükséges adatok (hívás napja, időpontja) megadásával - a FŐGÁZ Zrt. 15 napon belül a felhasználóval egyeztetett időpontban és ügyfélszolgálati irodában biztosítja.

Az engedélyes a beadvány nélküli, telefonon történő ügyintézés esetében is biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát. Ennek érdekében egyedi ügyszámot alkalmaz, amelyről a hívás során tájékoztatja a felhasználót.

A FŐGÁZ Zrt. a beadvány nélküli, telefonon történő ügyintézés esetén is biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát.

A panasz kivizsgálásának érdekében a felhasználó köteles együttműködni, a szükséges egyeztetésekre rendelkezésre állni.

kb.) A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása

A FŐGÁZ Zrt. a felhasználóhoz kapcsolódó valamennyi dokumentumot, ideértve az egyeztetésekről készült feljegyzéseket, jegyzőkönyveket, a vonatkozó levelezést és ezen dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát visszakereshető rendben rögzíti, az adatkezelésre vonatkozó jogszabályi előírásokat az adminisztráció valamennyi területén betartja.

Szükség esetén a beadvány beérkezésétől számított 8 napon belül az engedélyesek kötelesek egymás között rendezni, hogy melyikük joga, illetve kötelessége az adott ügyben eljárni, és az eljáró engedélyesnek a beadványt átadni. Ennek megtörténtéről a felhasználót haladéktalanul, írásban tájékoztatni kell.

Ha a beadvány az egyetemes szolgáltatással és földgázelosztói tevékenységgel egyaránt összefügg, és ennek következtében az egyetemes szolgáltatón kívül más engedélyest is érint, az érintett engedélyesek kötelesek a beadvány beérkezésétől számított 15 napon belül az intézkedési hatáskörök rendezéséhez és a megfelelő intézkedések megtételéhez szükséges egyeztetéseket lefolytatni.

kc.) Az érdemi válaszadási határidő

Az érintett engedélyes az ügy rendezését a felhasználóval történő közvetlen kapcsolatfelvétel útján kísérli meg. Ennek során 15 napon belül érdemben írásban választ ad a felhasználó részére a kb.) pontban rögzített határidők figyelembevételével.

A 15 napos válaszadási határidő a kb.) pont szerint az eljárási illetékesség megállapításának, illetve az egyeztetéseknek az időtartamával meghosszabbodhat, ha ezen eljárások lefolytatásának helye van. A válaszadási határidőbe nem számít bele a felhasználóval törté-

nő időpont egyeztetéstől a beadvánnyal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő.

kd.) A válaszadási határidő elmulasztásának következménye

Az engedélyesnek a felhasználó által nem elfogadható minőségben adott válasza, illetve érdemi válasz hiánya miatt a felhasználó által a lakossági fogyasztó esetén a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, egyéb felhasználó esetén a Magyar Energia Hivatalhoz fordulhat.

A felhasználó a hatósági eljárást megelőzően köteles panaszával igazolható módon a FŐGÁZ Zrt-hez fordulni.

A FŐGÁZ-nál előterjesztett panaszbeadványoknak legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) a kérelmező neve, elérhetősége, az érintett felhasználási hely,
- b) a kérelem tárgyának rövid leírása, a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen az engedélyesnek a felhasználói megkeresésre adott válaszlevelét,
- c) a kért intézkedés megjelölése.

l.) Az ügyfélszolgálatok, egyéb elérhetőségek

la.) Az állandó ügyfélszolgálatokon ellátott feladatok

- a felhasználók tájékoztatása az általános eljárásrendről, az áralkalmazási és energiatakarékossági lehetőségekről és a fogyasztóvédelmi szabályokról,
- az egyetemes szolgáltatási szerződéssel, módosítással, megszüntetéssel, számlázási, elszámolási reklamációkkal, panaszokkal, a szolgáltatás minőségi színvonalával és egyéb reklamációkkal kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása és érdemi ügyintézés, az általános gyakorlat szerint további háttérfeldolgozást nem igénylő esetekben,
- a pénzbefizetés kezelése bankkártyával és készpénz átutalási megbízás (csekk) rendelkezésre tartása,

Az elektronikus ügyfélhívó rendszer alkalmazása kötelező.

A készpénz kezeléssel foglalkozó pénztárak esetében a készpénzes fizetésre vonatkozóan a pénztárzárást a nyitva tartási idő előtt fél órával, a 20 óráig nyitva tartó napokon a nyitva tartási idő vége előtt két órával meg lehet kezdeni.

lb.) Az ügyfélszolgálati fiókirodákban ellátott feladatok

- a lakossági fogyasztók beadványainak igazolt átvétele,
- az ügyek helyszíni kezelése a helyben rendelkezésre álló információk alapján ,,
- a helyben el nem intézett ügyek igazolt átvétele,
- a pénzbefizetés kezelése bankkártyával és készpénz átutalási megbízás (csekk) rendelkezésre tartása,
- a telefonon történő ügyintézéshez való díjmentes hozzáférés biztosítása.

Az ügyfélszolgálati fiókiroda elektronikus ügyfélhívó rendszer alkalmazására nem köteles.

Elektronikusan vagy telefonon keresztül az ügyfélszolgálati fiókirodákba is lehetséges a személyes ügyintézés időpontjának előzetes foglalása.

lc.) Telefonszámok, postacímek

A központi telefonos, írásbeli és egyéb elérhetőségeket jelen Üzletszabályzat **2. sz. melléklete** tartalmazza.

Telefonos ügyintézés

A telefonos ügyfélszolgálatot a felhasználók vezetékes hálózatról, illetve mobil hálózatról érhetik el.

A telefonos ügyintézés során tájékoztatással, szerződéskötéssel, szerződés módosítással, szolgáltató váltással, számlázással, leolvasással, számlabefizetéssel, műszaki ügyintézés-sel, számla egyeztetéssel kapcsolatos ügyfélmegkereséseket kezelnek.

A gázzivárgás bejelentésére éjjel-nappal hívható telefonszám áll a felhasználók rendelkezésére.

Írásbeli ügyintézés

Írásbeli ügyintézés esetében az általános tájékozódáson túl lehetőség nyílik átírás, szerződéskötés, szerződés módosítás intézésére. A gázfelhasználás mérésével, a gázmérő leolvasásával, a számlázással, valamint a fizetési módokkal kapcsolatos ügyek intézésére, valamint a szolgáltató váltással kapcsolatos feladatok ellátása.

m.) Vitarendezés, értesítések

ma.) Irányadó jogszabályok megjelölése

A jelen Üzletszabályzatban és az egyetemes szolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény és az annak végrehajtásáról szóló 19/2009. (I.30.) Korm. rendelet, az egyéb vonatkozó földgázipari és más hatályos jogszabályok, továbbá az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat előírásai az irányadók.

mb.) Bírósági kikötések

A felek a jelen Üzletszabályzattal, az egyetemes szolgáltatási szerződéssel, annak teljesítésével, megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban esetlegesen felmerülő minden vitás kérdést békés úton kísérelnek meg rendezni.

Amennyiben a vitás kérdés ilyen módon nem rendezhető, úgy a felek közötti bírósági ügyben a törvény szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság jár el.

mc.) A kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja

A FŐGÁZ Zrt. a felhasználó részére továbbítandó okiratokat, ajánlatokat, tájékoztatásokat, szerződéstervezeteket, értesítéseket, stb. általában postai úton vagy saját munkavállalói útján történő kézbesítéssel vagy egyéb igazolható módon a felhasználó által megadott fogyasztási hely címére, levelezési cím megadása esetén a levelezési címre küldi.

Amennyiben a felhasználó fax-számot vagy e-mail címet is megad, a küldemények a megadott elérhetőségre elektronikus úton is megküldhetők.

Ezen adatok hiányában a FŐGÁZ Zrt. az általa a felhasználó részére legutoljára kibocsátott számlán szereplő címre küldi meg az iratokat.

A FŐGÁZ Zrt. – amennyiben azt tartalma miatt indokoltnak tartja, vagy a jogszabály előírása alapján kötelező – a felhasználó részére szóló küldeményeket tértivevényes levélben vagy a felhasználó általi átvétel igazolására alkalmas egyéb módon küldi meg a felhasználónak, a jogszabály által előírt határidőben. Ha az ajánlott vagy ajánlott-tértivevényes küldemény a FŐGÁZ Zrt.-hez „nem kereste” vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza, az iratot - az ellenkező bizonyításig - a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 10. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

A FŐGÁZ Zrt. jogosult a postai úton megküldendő küldeményeket a postai kézbesítés helyett saját kézbesítés útján továbbítani a felhasználóknak. Ebben az esetben tértivevény alatt a küldemény átvételéről szóló írásbeli átvételi igazolás értendő.

A felhasználó, amennyiben az egyetemes szolgáltatási szerződésben rögzített elérhetőségi adataiban bármely változás áll be, köteles azt haladéktalanul, de legkésőbb 15 napon belül a FŐGÁZ Zrt. részére bejelenteni. A felhasználó köteles a bejelentés elmulasztásával a FŐGÁZ Zrt. részére okozott károkat megtéríteni.

n.) A védendő fogyasztókra vonatkozó speciális rendelkezések

A védendő fogyasztókra vonatkozó rendelkezéseknek az egyetemes szolgáltató a jogszabályban és a jelen Üzletszabályzatban foglaltak szerint tesz eleget.

• A védendő fogyasztók köre

A lakossági fogyasztók közül a védendő fogyasztók szociálisan rászoruló vagy fogyatékkal élő fogyasztóként részesülhetnek az engedélyesek által nyújtott bánásmódban és kedvezményben.

Szociálisan rászoruló fogyasztónak minősülhet, aki a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény szerinti

- időskorúak járadékában részesül,
- aktív korúak ellátására jogosult,
- lakásfenntartási támogatásban vagy
- ápolási díjban részesül, továbbá

aki a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény szerinti

- rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül, ,
- otthonteremtési támogatásban részesült (a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül), vagy
- az a nevelőszülő, hivatásos nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásba helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket.

A szociálisan rászoruló fogyasztó a fenti feltételeknek való megfelelést

- a Vhr. 9. számú melléklete szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány, vagy
- a szociálisan rászoruló fogyasztói státuszra jogosító ellátást, tényt megállapító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi igazolás, illetve határozat

eredeti példányának bemutatásával igazolhatja.

A fogyatékkal élő fogyasztónak minősülhet saját, vagy háztartásában lakó más személy fogyatékoságára tekintettel, aki a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti

- fogyatékosági támogatásban részesül,

- vakok személyi járadékában részesül, továbbá
- az a személy akinek életét vagy egészségét a földgázellátásból való kikapcsolás vagy annak megszakadása közvetlenül veszélyezteti.

A lakossági fogyasztó – fogyatékkal élő fogyasztóként – a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvételére való jogosultságát

- a) a Vhr. 10. számú melléklet A) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány, és
- b) ha vakok személyi járadékában részesül, akkor a juttatást megállapító vagy e juttatást folyósító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat, illetve igazolás eredeti példányának bemutatásával, vagy a Vhr. 10. számú melléklet B) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány, vagy
- c) ha fogyatékosági támogatásban részesül, akkor a juttatást megállapító vagy e juttatást folyósító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat, illetve igazolás eredeti példányának bemutatásával, vagy a Vhr. 10. számú melléklet B) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány, és a Vhr. 10. számú melléklet C) része szerinti nyomtatvány, vagy
- d) ha a földgázellátásból való kikapcsolás vagy a földgázellátás megszakadása a lakossági fogyasztó, vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti, akkor a Vhr. 10. számú melléklet C) része szerinti nyomtatvány benyújtásával igazolhatja.

A fogyatékoság jellegét – amely a fogyatékkal élő fogyasztót alkalmatlanná teszi a fogyasztásmérő berendezés leolvasására, mérőállás közlésére, a számlaolvasásra, vagy a számla felhasználási helyen kívüli, készpénzes fizetéstől eltérő kiegyenlítésére – vagy az előző bekezdés d) pontjának való megfelelést a kezelőorvos, ennek hiányában a házi orvos a Vhr. 10. számú melléklet C) része szerinti nyomtatvány kitöltésével igazolja abból a célból, hogy az érintett engedélyes azonosítani tudja a jogszabályok és az üzletszabályzata szerinti különleges bánásmód jellegét, tartalmát. Ha a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal szakvéleményezési hatásköre az érintettre kiterjed, a kezelőorvos vagy házi orvos e szerv szakvéleménye alapján állapítja meg a fogyatékoság jellegét vagy az előző bekezdés d) pontjának való megfelelést.

- **A védendő fogyasztókat megillető kedvezmények**

A szociálisan rászoruló fogyasztót különösen az alábbi kedvezmények illethetik meg:

- részletfizetés,
- 30 napos fizetési haladék,
- előre fizető mérő.

A szociálisan rászoruló fogyasztó legkésőbb a második fizetési felszólításban megjelölt fizetési határidőig kérheti részletfizetési kedvezmény, illetve fizetési haladék alkalmazását. A fizetési felszólításokban erre a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét fel kell hívni. A földgázkereskedő a szociálisan rászoruló fogyasztó fizetési kedvezményre vonatkozó kérelmét 15 napon belül érdemben köteles megválaszolni. A kérelem elbírálásáig a szociálisan rászoruló fogyasztó nem kapcsolható ki.

Részletfizetési kedvezmény és fizetési haladék csak olyan szociálisan rászoruló fogyasztót illet meg, aki vállalja, hogy a részletfizetés, fizetési haladék igénybevételének időtartama alatt elfogyasztott földgáz ellenértékét, a tartozás részösszegeit, illetve a tartozás halasztott

összegét határidőben kiegyenlíti. Részletfizetési kedvezmény, illetve fizetési haladék 12 naptári hónapon belül egy alkalommal illeti meg a szociálisan rászoruló fogyasztót.

Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás feltételeit megszegi, a földgázkereskedő jogosult a részletfizetésre, illetve fizetési haladékra vonatkozó megállapodás azonnali hatályú felmondására. A részletfizetés, fizetési haladék időtartama alatt a kedvezménnyel érintett díjfizetési kötelezettség vonatkozásában a fogyasztót kamatfizetési kötelezettség nem terhelheti.

A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint az igénylést megelőző 12 hónap fogyasztása a Vhr. 13. sz. mellékletében szereplő, vagy az üzletszabályzatban előírt jellegző görbe szerinti felosztásából származó fogyasztás alapján meghatározott,

a) az előző év azonos időszakra vonatkoztatott 1 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén 2 hónap,

b) az előző év azonos időszakának 1 havi fogyasztását meghaladó, de 3 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén 5 hónap,

c) az előző év azonos időszakának 3 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó tartozás esetén 6 hónap.

A fizetési haladék időtartama legfeljebb 30 nap.

A részletfizetés, fizetési haladék tekintetében e rendelkezésektől csak a védendő fogyasztó javára lehet eltérni.

A részletfizetés, illetve a fizetési haladék biztosítása mellett az egyetemes szolgáltatónak a földgázelosztóval történő egyeztetés mellett figyelemfelkeltő módon fel kell ajánlania az előre fizető mérő felszerelésének lehetőségét. Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó részletfizetési kedvezményben vagy fizetési haladékban részesült és annak feltételeit nem teljesíti, az egyetemes szolgáltató a további fogyasztást előre fizető mérő felszereléséhez kötheti, amelyre a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét a részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék megadásáról szóló értesítésben figyelemfelkeltő módon fel kell hívni.

Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó ekként történt nyilvántartásba vételét követően egyetemes szolgáltatót vált, a korábbi egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésekor a korábbi egyetemes szolgáltató köteles igazolást adni arról, hogy a fogyasztó a megelőző 12 naptári hónap alatt részesült-e fizetési haladékban vagy részletfizetési kedvezményben, és megállapodásait teljesítette-e.

Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó részletfizetési kedvezményre vagy fizetési haladékra vonatkozó kérelmét az egyetemes szolgáltató elutasítja, vagy a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék feltételeit nem teljesíti, az egyetemes szolgáltató kezdeményezésére a földgázelosztó előre fizető mérőt szerel fel, az előzetes értesítésben megjelölt időpontban.

Előre fizető mérőt kell biztosítani minden olyan szociálisan rászoruló fogyasztó számára, aki ezt igényli.

A földgázelosztó köteles az előre fizető mérő felszerelésével egyidejűleg a szociálisan rászoruló fogyasztót írásban tájékoztatni az előre fizető mérő használatával kapcsolatos tudnivalókról, és az erre vonatkozó szerződési feltételekről.

Az egyetemes szolgáltató biztosítja az előre fizető mérőknek elektronikus úton, illetőleg az ügyfélszolgálatokon történő feltöltésének lehetőségét.

Az előre fizető mérő felszerelésével egyidejűleg a mérő felszereléséig felhalmozódott és fennálló tartozások kiegyenlítéséről az egyetemes szolgáltató és a szociálisan rászoruló fogyasztó köteles megállapodni.

A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint a megállapodást megelőző 12 hónap fogyasztása a Vhr. 13. sz. mellékletében szereplő, vagy az üzletszabályzatban előírt jelleggörbe szerinti felosztásából származó fogyasztás alapján meghatározott,

a) az előző év azonos időszakra vonatkoztatott 1 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén 4 hónap,

b) az előző év azonos időszakának 1 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó, de 3 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén 10 hónap,

c) az előző év azonos időszakának 3 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó tartozás esetén 12 hónap.

A részletfizetés időtartama alatt a kedvezményrel érintett díjfizetési kötelezettség vonatkozásában a fogyasztót kamatfizetési kötelezettség nem terheli.

Amennyiben a lakossági fogyasztó a díjtartozás miatti kikapcsolás időtartama alatt vagy a díjtartozás miatti kikapcsolást követően kezdeményezi a szociálisan rászoruló fogyasztók nyilvántartásába történő felvételét, akkor ezzel egyidejűleg - a nyilvántartásba történő felvételének esetére - kérheti az előre fizető mérő felszerelését az előző bekezdésben, illetve a Vhr. 58. § (6) bekezdésében foglalt feltételekkel.

Az előre fizető mérő felszerelésére vonatkozóan a szolgáltató és a felhasználó megállapodást köt.

Az előre fizető mérő felszerelése során minden esetben a legkisebb költség elvének figyelembevételével kell eljárni.

A vakok személyi járadékában vagy fogyatékosági támogatásban részesülő fogyasztókkal élő fogyasztót megillető különleges bánásmód lehet:

- havi (időközi) mérőleolvasás a fogyasztási helyen,
- készpénzben történő számlakiegyenlítés lehetőségének biztosítása a fogyasztási helyen,
- az általánostól eltérő, de a műszaki-biztonsági előírásoknak megfelelő mérőhely-kialakítás,
- a számla értelmezéséhez az érintett engedélyes üzletszabályzata szerint nyújtott egyedi segítség.

A vakok személyi járadékában vagy fogyatékosági támogatásban részesülő személyt mint fogyatékkal élő fogyasztót nem kell személyes körülményeinek megfelelő, különleges bánásmódban részesíteni, ha háztartásában van olyan nagykorú személy, aki nem minősül fogyatékkal élő fogyasztónak.

Aki a fogyatékkal élő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel iránti igényt jelent be, az a bejelentésekor nyilatkozik arról, hogy a fent meghatározott szolgáltatások közül melyekre tart igényt. Az igényelt szolgáltatást a nyilvántartásba vételt követő legkésőbb 30. naptól kell biztosítani. Nem vehető nyilvántartásba az, aki felhívás ellenére sem nyilatkozik az igénybe venni kívánt különleges bánásmódról.

Ha a földgázellátásból való kikapcsolás vagy a földgázellátás megszakadása a lakossági fogyasztó, vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti, akkor ezt a Vhr. a 10. számú melléklet C) része szerinti nyomtatvány be-

nyújtásával igazolhatja. A Vhr. 10. számú melléklet C) része szerint kiállított igazolás tartalmazza azon értesítendő személy elérhetőségét, akit az ezen körbe tartozó fogyatékkal élő személy vonatkozásában a földgázellátásból való kikapcsolás, vagy annak megszakadása esetén értesíteni kell. A szolgáltatás szünetelése vagy a tervezett szüneteltetés esetében az értesítés időpontjára a lakossági fogyasztókra vonatkozó tervezett szüneteltetés miatti kiértékelési szabályok az irányadók.

Az olyan igényt, amelyet a benyújtott iratok nem támasztanak alá, az érintett engedélyes nem köteles teljesíteni.

A FŐGÁZ Zrt. a fentiekén túl is kiemelt figyelmet fordít a fogyatékkal élő ügyfelei esélyegyenlőségének biztosítására. Ennek keretében biztosítja ügyfélszolgálati irodái akadálymentes megközelítését, a mozgáskorlátozottak részére speciális mosdóhelyiségeket alakított ki. Amennyiben a fogyatékkal élő ügyfél ezt igényli, a FŐGÁZ Zrt. biztosítja a soron kívüli ügyintézését. A telefonos ügyfélszolgálaton és interneten keresztül lehetőség van egyszerűsített ügyintézésre is. A fogyatékkal élő ügyfelek vagy azok érdekképviselői szervei jelzése alapján a FŐGÁZ Zrt. törekszik arra, hogy egyéb módokon is segítse a fogyatékkal élők ügyintézését.

- **Egyéb rendelkezések**

A védendő fogyasztó a védettséggel járó jogait csak egy fogyasztási helyen gyakorolhatja. Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a vele egy háztartásban élő személyre tekintettel kéri felvételét a nyilvántartásba, e személy sem jogosult egy másik fogyasztási hely tekintetében nyilvántartásba vételét kérni.

A vakok személyi járadékában vagy fogyatékosági támogatásban részesülő személyt, mint fogyatékkal élő fogyasztót nem kell személyes körülményeinek megfelelő, különleges bánásmódban részesíteni, ha a háztartásában van olyan nagykorú személy, aki nem minősül fogyatékkal élőnek. A fogyatékkal élő fogyasztó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja.

A fogyatékkal élő fogyasztók nyilvántartásában szereplő fogyasztó olyan igényét, amelyet a benyújtott iratok nem támasztanak alá, a FŐGÁZ Zrt. nem köteles teljesíteni.

- **Az előre fizető mérőn keresztüli gázvételezés módja és elszámolási szabályai**

A szociálisan rászoruló védendő fogyasztót fizetési késedelem vagy nem fizetés esetén nem lehet a földgázellátásból kikapcsolni. Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési lehetőség, illetve a kapott fizetési haladék ellenére sem rendezi a tartozását, vagy a részletfizetésről, illetve halasztott fizetésről szóló megállapodásban foglaltakat nem tartja be, a további vételezést a FŐGÁZ Zrt. előre fizető mérő felszereléséhez kötheti. Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó az előre fizető mérő felszerelésébe nem egyezik bele, illetve annak felszerelését, üzembe helyezését akadályozza vagy megghiúsítja, az ellátásból történő kikapcsolás tilalmát vele szemben nem kell alkalmazni. Az előre fizető mérő használatával vételezett földgáz ára nem haladhatja meg azt az árat, amelyet a védendő fogyasztó a földgáz kereskedelmi szerződése alapján, az előre fizető mérő hiányában fizetne.

Az egyetemes szolgáltató a hátralékkal rendelkező szociálisan rászoruló védendő fogyasztó részére felajánlja vagy a korábban felhalmozott tartozásra vonatkozó részletfizetési kedvezmény feltételeinek nem teljesítése esetén elrendeli az előre fizető mérő felszerelés-

sét. Személyes ügyfélszolgálatán a meghirdetett nyitvatartási időben biztosítja annak feltöltési lehetőségét, készpénzes vagy bankkártyás befizetéssel.

Az alkalmanként, de legfeljebb 3 naponta egyszer maximálisan vásárolható gázmennyiség a fogyasztó adott fogyasztási helyen és időszakban egy havi fogyasztásának felel meg, de legfeljebb 300 m³.

A feltöltésnél a minimum összeg 3000 Ft (háromezer forint), az ún. vészhitel ezen felül minden esetben fizetendő.

Arra az esetre, ha a fogyasztó az előzetes figyelemfelhívás ellenére elmulasztja a kártyát feltölteni, munkaszüneti- és ünnepnapokon az előzetesen a mérőbe töltött tartalék összeg, ún. „vészhitel” korlátozott mértékben biztosítja a gázvételezés folyamatosságát. A felszerelt előre fizető mérő figyelmeztető jelet ad, amennyiben a feltöltött összeg adott minimumérték alá csökken.

Az egyetemes szolgáltató az előre fizető mérővel rendelkező szociálisan rászoruló védendő fogyasztó részére a részletfizetési megállapodás vagy haladék esedékes részlete, az alapdíj ill. egyéb esedékes összegek kiegyenlítése után biztosítja gázfogyasztás előre történő kifizetését.

A Vhr. 58.§ (9) bek. alapján az előre fizető mérő feltöltésekor az egyetemes szolgáltató:

- 150 000 forintnál kisebb összegű tartozás esetén a szociálisan rászoruló fogyasztó által befizetett összeg 25%-át, vagy
- 150 000 forint vagy annál nagyobb összegű tartozás esetén a szociálisan rászoruló fogyasztó által befizetett összeg 50%-át

a fennálló tartozás csökkentésére fordíthatja feltéve, hogy az előre fizető mérő felszerelésével kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének a Get-ben, valamint a Vhr-ben foglaltaknak megfelelően eleget tett.

Feltöltéskor a befizetett pénzüsszegegről részszámlát, majd a következő feltöltéskor a tényleges fogyasztási időszak és mennyiség ismeretében elszámoló számlát kap a fogyasztó. Felhasznált vészhitel elszámolása is ekkor, utólagosan történik meg. Az elszámolás illetve feltöltés előtt a fogyasztó köteles a kártyára rátölteni a mérő adatokat.

A gázfogyasztás és az alapdíj elszámolása során alkalmazott díjtétel megegyezik a nem előre fizető mérőn keresztül vételezés elszámolásakor alkalmazott díjszabással.

A szociálisan rászoruló fogyasztókkal az előre fizető mérő biztosítása esetén kötendő megállapodás-kiegészítés mintapéldányát az Üzletszabályzat **4/a/1-EM. sz. melléklete** tartalmazza.

Előre fizető mérőt olyan felhasználó számára, aki nem minősül védendő fogyasztónak, a földgázelosztó csak egyedi megállapodás alapján, a felhasználó költségére biztosít. Ha a felhasználó egy adott fogyasztási helyen nem tart igényt az előre fizető mérőre, és azt le kívánja cseréltetni, a mérőcsere költségei a felhasználót illetik.

Abban az esetben, ha a védendő felhasználó előre fizető mérővel ellátott régi fogyasztási helyére nem védendő felhasználó költözik, nyilatkoznia kell, ha nem előre fizető mérő felszerelésére tart igényt.

7) Az alaptevékenységen kívül végzett tevékenységek bemutatása**a) Az engedélyes által végzett, az alaptevékenységhez kapcsolódó szolgáltatások felsorolása**

Az engedélyes által végzett, az alaptevékenységhez kapcsoló szolgáltatások felsorolását és alkalmazandó külön díjtételeit a FŐGÁZ Zrt. Egyetemes Szolgáltatási Díjszabása tartalmazza.

b) Az engedélyes által a felhasználók igénye alapján külön díj ellenében végezhető, alapszolgáltatáson túli kiegészítő szolgáltatások köre és díja

Az egyetemes szolgáltatói engedélyes a felhasználói kiszolgálás színvonalának növelése, a fogyasztói elégedettség fokozása érdekében a felhasználói igények alapján különböző termékeket, illetve szolgáltatásokat fejleszt és vezet be, amelyeknek igénybevétele megálla-
podás alapján, önkéntesen történhet, meghatározott díjak ellenében.

Budapest, 2012. október 1.

Koncz László sk.
vezérigazgató

Mellékletek: 11 db

Függelékek: 7 db

Záradék:

Jelen üzletszabályzatot a Magyar Energia Hivatal 2012. október 4. napján kelt 757/2012. számú határozatával jóváhagyta.