

FŐGÁZ Zrt.



**EGYETEMES SZOLGÁLTATÓI
ÜZLETSZABÁLYZATA**
mellékletekkel és függelékekkel



FŐGÁZ Zrt.

EGYETEMES SZOLGÁLTATÓI ÜZLETSZABÁLYZATA mellékletekkel és függelékekkel

TARTALOMJEGYZÉK

1	Az üzletszabályzat hatálya	5
	Fogalom meghatározások	6
	A Társaságra vonatkozó adatok, a FŐGÁZ Zrt. által végzett tevékenységek bemutatása	14
	A FŐGÁZ Zrt. általános bemutatása	14
2	Az engedélyes külső környezettel való kapcsolata	16
2.1	Felettes szervekkel és más intézményekkel való kapcsolattartás	16
2.2	A fogyasztói kapcsolattartás szervezetének és működésének rendje	18
3	Az üzletszabályzattól - mint általános szerződési feltételrendszerrel - történő eltérés lehetőségei, egyedi feltételek kialakításának lehetősége	21
4	Általános biztonsági előírások	22
4.1	Fogyasztók és rendszerhasználók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák és az ellátást biztosító rendelkezések	22
4.2	Az adatvédelemre vonatkozó biztosítékok	25
4.3	A környezetvédelmi előírások és az előírást biztosító rendelkezések	31
5	Az ellátás minőségi és szolgáltatási színvonala	33
5.1	Az engedélyes tevékenység minőségi jellemzői	33
5.2	A forgalmazott gáz minőségi előírásai	33
5.3	A gázminőség ellenőrzésének részletes eljárásrendje	33
5.4	A szolgáltatás színvonalának eljárásrendje és mutatói	35
5.5	A fogyasztói elégedettségi vizsgálat bemutatása	36
6	A FŐGÁZ Zrt. által nyújtott szolgáltatás részletes bemutatása	37
6.1	A szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó szerződéskötési igényének kezelése	37
6.1.1	Igénybejelentés rendje	37
6.1.2	Tájékoztatás az igénybejelentésre az engedélyes részéről	41
6.1.3	A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények	44
6.1.4	Ajánlattétel szabályai, ajánlati kötöttség	45
6.2	A szerződéskötésre vonatkozó szabályok	47
6.2.1	A szerződés létrejöttének módja	47
6.2.2	A szerződés hatálybalépéséhez szükséges esetleges további feltételek	50
6.3	A szerződés módosítása	52
6.3.1	A szerződés egyoldalú módosításának esetei, a módosítás közzétételének módjára és határidejére vonatkozó előírások	52
6.4	A felhasználónál történt változás esetén alkalmazott eljárás	52

6.4.1	Adatmódosítás	52
6.4.2	Szerződés módosítás	53
6.4.3	A szerződő személyében történt változás	53
6.5	A szerződés teljesítése	55
6.5.1	Az engedélyes által nyújtott szolgáltatás mennyiségi és minőségi paraméterei	55
6.5.2	Leolvasás gyakorisága, rendje	55
6.5.3	A mérés és az elszámolás során alkalmazott számítások részletes szabályai	57
6.5.4	Az elszámolás alapja, elszámolási időszakok	57
6.5.5	A számlázás rendje	58
6.5.6	Az alkalmazott árak	63
6.5.7	Választható fizetési és elszámolási módok és határidők	64
6.5.8	Fizetési és elszámolási módok közötti váltás lehetőségére, módjára, feltételeire, az igénybe vehető kedvezményekre és az igénybevétel feltételeire vonatkozó aktuális tájékoztatás elérhetősége	65
6.6	A szerződő felek jogai és kötelezettségei	66
6.7	A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolatok bemutatása	67
6.8	A felhasználó által kezdeményezett szolgáltatási szünet	67
6.9	A szerződés megszűnésének esetei	68
6.9.1	A szerződés időtartamának meghatározása	68
6.9.2	A rendes felmondás szabályai	69
6.9.3	Az azonnali hatályú felmondás - az azonnali felmondáshoz vezető súlyos szerződésszegések meghatározása	72
6.9.4	A szerződés megszűnésének egyéb esetei	72
6.9.5	Elszámolás a szerződés megszűnése esetén	74
6.10	A szerződésszegés kezelése	76
6.10.1	A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje	76
6.10.2	A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok	77
6.10.3	Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszegésének esetei és jogkövetkezményei, az azonnali felmondást nem eredményező szerződésszegések következményei	78
6.11	Panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések	87
6.11.1	A beérkező panaszok rögzítése, archiválása	87
6.11.2	A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása	87
6.11.3	Érdemi válaszadási határidő	88
6.11.4	A válaszadási határidő elmulasztásának következménye	89
6.12	Ügyfélszolgálatok, egyéb elérhetőségek	89
6.12.1	Állandó ügyfélszolgálatokon ellátott feladatok	90
6.12.2	Ügyfélszolgálati fiókirodákban ellátott feladatok	91
6.12.3	Online ügyfélszolgálat	91
6.12.4	Telefonszámok, postacímek, nyitvatartás	92
6.13	Vitarendezés, értesítések	93
6.13.1	Irányadó jogszabályok megjelölése	93
6.13.2	Bíróági kikötések	93
6.13.3	A kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja	94
6.14	A védendő fogyasztókra vonatkozó speciális rendelkezések	94
6.15	A földgázellátásból történő kikapcsolás alóli mentesség (moratórium) biztosítása állami és költségvetési feladatot ellátó intézmények részére	103

7	Az alaptevékenységen kívül végzett tevékenységek bemutatása	107
7.1	Az engedélyes által végzett, az alaptevékenységhez kapcsolódó szolgáltatások felsorolása	107
7.2	Az engedélyes által külön díj ellenében, a felhasználók megrendelése alapján végezhető, alapszolgáltatáson túli kiegészítő szolgáltatások köre és díja	107
	Az üzletszabályzat hatályba lépése, kötelező módosítása	108

Mellékletek

1. Ügyfélszolgálati irodák felsorolása, azok nyitva tartása
2. Telefonszámok, postacímek, egyéb elérhetőségek
3. Elszámolás során alkalmazott részletes számítási eljárás, paraméterek
4. Szerződésminták, bejelentő lapok
5. Kötbértábla
6. On-line szerződési feltételek

Függelék

1. A társaság szervezeti felépítése.
2. Jogszabályok, szabványok, belső utasítások.
3. Az érdek-képviselői szervezetek felsorolása.
4. Szolgáltatási tevékenységek árszabása és számlázása
5. Színvonalmutatók a 732/2009. számú MEH határozat alapján
6. Garantált szolgáltatások a 695/2010. számú MEH határozat alapján
7. Engedményezési értesítő minta.

1 Az üzletszabályzat hatálya

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

- a. a 2016. december 29-én az ENKSZ Észak-Dél Regionális Földgázszolgáltató Zrt.-vel mint egyetemes szolgáltatóval jogviszonyban álló felhasználók, kivéve azon előrefizetős mérőn keresztül vételező felhasználókat, akik ellátásáról a FŐGÁZ Zrt. és a felhasználó külön megállapodik, továbbá
- b. azon felhasználó-változással (átírással) érintett felhasználási helyek új felhasználói, amelyek esetében a régi felhasználó az ENKSZ Észak-Dél Regionális Földgázszolgáltató Zrt.-vel áll(t) egyetemes szolgáltatási jogviszonyban.

Az Üzletszabályzat területi hatálya kiterjed a FŐGÁZ Zrt. egyetemes szolgáltatói 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 szerződésszegésre, és a panaszkezelésre.

Az Üzletszabályzat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: a Hivatal) jóváhagyásával lép hatályba.

Az Üzletszabályzat és az ebben szereplő általános szerződési feltételek a fenti egyetemes szolgáltatói üzletszabályzat és az abban foglalt általános szerződési feltételek helyébe lép, hatálybalépése előtt már folyamatban lévő jogviszonyokra is alkalmazandó.

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

Fogalom meghatározások

adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, illetőleg a végrehajtással adatfeldolgozót bízhat meg.

adattfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi.

adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk 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 tárgyaltak meg.

átalánydíj: az a jogszabályban meghatározott díjtétel, amit az átalánydíjas felhasználó földgázfogyasztásának ellenértékeként fizet.

átalánydíjas (gázmérő nélküli) felhasználó: olyan háztartási fogyasztó vagy egyéb felhasználó, aki csak főzési célra vételez, és akinél nincs felszerelve gázmérő, ezért a földgázfogyasztás külön rendelet szerint 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 elosztó-vezetékre 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: telephelyi szolgáltatás esetén a gázfelhasználó(k) tulajdonában, kezelésében vagy használatában lévő egybefüggő ingatlan, ahol a csatlakozóvezeték, a felhasználói berendezése(k), a gázfogyasztást szolgáló nyomásszabályozó(k), a gázmérőhely(ek) vagy a fogyasztói főcsap van. Egy telephely több felhasználási helyet is tartalmazhat. (GET 3. § 7. pont)

egyetemes szolgáltatás: a jogosult felhasználók földgázellátására vonatkozó, e törvényben és külön jogszabályban meghatározott szolgáltatások értékesítése. (GET 3. § 8. pont)

egyetemes szolgáltató: Az egyetemes szolgáltató olyan földgázkereskedő, amely az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókat - igényük esetén - egyetemes szolgáltatással látja el. (GET 32. § 1. pont),

egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó: a lakossági fogyasztó és a 20 m³/óra kapacitást meg nem haladó vásárolt kapacitással rendelkező egyéb felhasználó, valamint az önkormányzati bérlakásban élők felhasználási helyei ellátása biztosításának mértékéig a helyi önkormányzat.

egyetemes szolgáltatási szabályzat: a Vhr. 2. sz. mellékletében közzétett szabályozás az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó és az egyetemes szolgáltató közötti jogviszony részletes szabályait, valamint az egyetemes szolgáltató és a felhasználó között létrejövő egyetemes szolgáltatási szerződés kötelező tartalmi elemeit és formai követelményeit tartalmazza.

együttműködő földgáz rendszer: a rendszer-összekötési pontokkal határolt, összekapcsolt szállítóvezeték, a szállítóvezetékhez közvetlenül kapcsolódó elosztóvezeték, a földgáztároló, valamint a részleges szigetüzem. (GET 3. § 10. pont)

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

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. (GET 3. § 11a. pont)

elosztóvezeték: az a csővezeték a tartozékaival együtt, amelyen keresztül a földgáz elosztása történik, és amelynek kezdőpontja a gázátadó állomás kiadási pontja, vagy a földgáztároló vagy a földgáztermelő üzem elosztói betáplálási pontja, végpontja pedig a felhasználási hely telekhatára mint elosztói kiadási pont, ahol a földgáz a felhasználó részére átadása kerül. (GET 3. § 12. pont)

előre fizető mérő: olyan fogyasztásmérő berendezés, amely a földgáz ellenértékének előzetes megfizetését követően biztosítja a földgáz vételezését. (GET 3. § 13. pont)

elszámolási időszak: szerződésben megállapított, elszámolás alapjául szolgáló, két mérőleolvasás közötti időszak (Get. 3. § 13a. pont)

elszámolási mérés: az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat szerint kialakított, rendszerüzemeltető által működtetett, a mérésügyi jogszabályok szerint mérésre alkalmas fogyasztásmérő berendezés adatainak rögzítése a földgázforgalom meghatározása érdekében. (GET 3. § 14. pont)

elszámoló számla: a földgáz-kereskedelmi szerződés időtartama alatt, az elszámolási időszak kezdő és záró mérőállásán alapuló számla (Vhr. 1. § 2. pont)

engedélyes: aki a Get. szerint engedélyköteles tevékenység végzésére a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által kiadott érvényes engedéllyel rendelkezik.

felhasználási hely: az az ingatlan, ahol a csatlakozóvezeték, a felhasználói berendezés, a gázfogyasztást szolgáló nyomásszabályozó, a gázmérőhely vagy a fogyasztói főcsap van, , ide nem értve a közvetlen szállítóvezetéki felhasználó ellátását szolgáló gázátadó állomást. (GET 3. § 16. pont)

felhasználó: aki (amely) földgázt vagy vezetéken keresztül PB-gázt saját felhasználás céljára vásárol. (GET 3. § 17. pont)

felhasználói beadvány: olyan kérelem, megkeresés, amely a felhasználó engedéllyessel fennálló, földgáz-kereskedelemmel vagy földgázelosztással összefüggő jogviszonyával, annak létrehozásával, megszüntetésével összefüggő egyéni, a felhasználót érintő igény elintézésére irányul. (Vhr. 1. § 5. pont)

felhasználói (fogyasztói) berendezés: a fogyasztói vezeték, a gázfogyasztó készülék és a gázfelhasználó technológiák, valamint az azok rendeltetésszerű és biztonságos használatához szükséges tartozékok összessége. (GET 3. § 18. pont)

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. (Vhr. 1. § 4. pont)

fogyasztói főcsap: a gázmérőnél lévő, ennek hiányában a csatlakozóvezeték és a fogyasztói vezeték közé beépített elzáró szerelvény, amely a csatlakozóvezeték tartozéka. (GET 3. § 19. pont)

fogyasztói főelzáró: a telekhatáron vagy annak közelében létesített elzáró szerelvény, amely az elosztóvezeték tartozéka. (GET 3. § 20. pont)

fogyasztói közösség: a 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 vezetékszakaszhoz tartozó vezeték, amely a gázmérőtől – ennek hiányában a fogyasztói főcsaptól – a gázfogyasztó készülékig terjed. (GET 3. § 21. pont)

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. (GET 3. § 22. pont)

földgáz: olyan természetes éghető gáz, amely a földkéregben keletkezett, bányászati tevékenység során kerül a felszínre, valamint bármely, a GET szerint alkalmazott berendezésben környezetvédelmi és műszaki biztonsági szempontból megfelelő módon, biztonságosan felhasználható, ideértve a Földgáz minőségű, biomasszából és egyéb nem bányászati forrásból származó gázokat is. (GET 3. § 23. és 26. pont)

földgázelosztás: a földgáznak elosztóvezetéken történő továbbítása a felhasználóhoz. (GET 3. § 24. pont)

gázigénylő: elosztóvezetékhez történő csatlakozás iránti igényt benyújtó, a gázszolgáltatásba újonnan bekapcsolandó (elosztói csatlakozással nem rendelkező) ingatlan tulajdonosa, illetve a gázszolgáltatásba már bekapcsolt ingatlan tulajdonosa vagy a vele kötött szerződés alapján az ott vételező felhasználó, aki többlet vásárolt kapacitást igényel.

gázfogyasztó készülék: földgázzal, valamint propán- vagy butángázzal és ezek elegyeivel üzemeltetett készülék. (GET 3. § 37. pont)

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

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

Hivatal: a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási 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.

kombinált számla: a felhasználó éves leolvasásakor előállított számla, amely tartalmazza egyrészt az elszámolást a leolvasás napjáig, másrészt egy részszámlát a leolvasás napjától ugyanazon hónap utolsó napjáig, valamint ezek összegzését.

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. (GET 3. § 46. pont)

közüntézményi felhasználó:

- a) **a közoktatásról szóló törvény** szerinti óvoda, általános iskola, gyógypedagógiai, konduktív pedagógiai óvoda vagy iskola, és az ezekhez tartozó kollégium, ha
 - aa) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy
 - ab) állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos közoktatási megállapodással rendelkezik,
- b) **a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló törvény** szerinti ápolást, gondozást nyújtó intézmény, rehabilitációs intézmény, lakóotthon, átmeneti elhelyezést nyújtó intézmény, valamint a hajléktalan személyek nappali ellátását biztosító szociális intézmény, ha
 - ba) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy
 - bb) állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos ellátási szerződéssel rendelkezik,
- c) **a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény** szerinti bölcsőde, családi napközi, gyermekek átmeneti otthona, családok átmeneti otthona, gyermekotthon, lakásotthon, utógondozói otthon és javítóintézet, ha
 - ca) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy
 - cb) állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos ellátási szerződéssel rendelkezik,
- d) **az egészségügyről szóló törvény** szerinti fekvőbeteg-szakellátást biztosító egészségügyi intézmény, ha
 - da) állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy
 - db) egészségügyi közszolgáltatás biztosítására vonatkozó hatályos szerződéssel rendelkezik.

külön díjak: a földgáz rendszerüzemeltetők és egyetemes szolgáltatók által külön díj ellenében végezhető szolgáltatások díja, valamint az ingyenesen biztosítandó szolgáltatásokról szóló 17/2013. (IV.30) NFM rendeletben meghatározott **külön díjak**.

külön fogyasztási hely: egy összefüggő területen (ingatlanon, épületen, épületszekción) belül, külön fogyasztási helynek kell tekinteni minden egyes természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező társaság tulajdonában (kezelésében), használatában álló összefüggő területrészt, illetve összefüggő helyiségcsoportot, amelynek fogyasztása külön gázmérővel mért. Közös tulajdonban álló ingatlanon, külön fogyasztási helynek kell tekinteni a tulajdonostársak kizárólagos használatában lévő azon területrészt, illetve helyiségcsoportot, amelynek fogyasztása külön gázmérővel mért.

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 lakóépületet, mint felhasználót a közös fogyasztás vonatkozásában úgy kell tekinteni, hogy saját háztartás céljára vételez és a vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet. (GET 3. § 47. pont)

leágazó vezeték: az elosztóvezeték azon része, amely az elosztóvezeték-leágazástól a fogyasztási hely telekhatáráig tart (beleértve az elosztóvezeték-leágazást is),

legkisebb költség: az engedélyezett tevékenység gyakorlásához az engedélyesnél, illetve nemzetgazdasági szinten szükséges és indokoltan felmerülő ráfordítás. (GET 3. § 48. pont)

piaci árinformációs rendszer: a rendszerhasználati díjakat, valamint az egyetemes szolgáltatók negyedéves árait tartalmazó adatbázis, amelyet a Hivatal a honlapján közzétesz.

Ptk.: a mindenkor hatályos Polgári Törvénykönyv

rendszerhasználó: aki a szállító- vagy az elosztóvezetékbe, valamint a földgáztárolóba kapacitás-lekötési szerződés alapján földgázt betáplál, valamint abból földgázt vételez. (GET 3. § 51. pont)

rendszerhez való hozzáférés: a szállító- és az elosztóvezeték, valamint a földgáztároló kapacitásának rendelkezésre bocsátása az azt igénybe venni kívánó rendszerhasználók számára. (Vhr. 1. § 18. pont)

részszámla: a felhasználó részére az elszámolási időszakon belül, rendszeres időközönként statisztikai elemzéssel vagy adatszolgáltatással megállapított mennyiségből kiállított számla. (Vhr. 1. § 20. pont)

szabad kapacitás: a szállító- és az elosztóvezetékek, valamint a földgáztárolók rendelkezésre álló műszaki kapacitásának kapacitás-lekötési szerződéssel le nem kötött, a rendszerhasználók részére rendelkezésre álló része. (GET 3. § 53. pont)

számlázási időszak: az az időszak, amelyre vonatkozóan a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások ellenértékét a számla tartalmazza.

számlázási mód: az a számlázási eljárás, ami meghatározza, hogy a felhasználó egyes számláiban az éves várható fogyasztás ellenértéke milyen arányban kerüljön elszámolásra.

személyes adat: az érintett természetes személlyel kapcsolatba hozható adat – különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságra jellemző ismeret –, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés (az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 3. § 2.).

szerződés nélküli vételezés: földgáz igénybevétele a vételezésre jogosító szerződés hiányában, nem értve ide azt az esetet, amikor a szerződés - külön jogszabály rendelkezésének értelmében - a szolgáltatás igénybevételével jött létre, és annak írásba foglalása a fogyasztónak nem felróható okból maradt el. Vételezésre jogosító szerződés nélkül használja a gázelosztó vezetéket az a felhasználó, aki a hálózathoz való csatlakozásra nem kötött hálózati csatlakozási szerződést, illetve a hálózat használatára – akár egyetemes szolgáltatóján keresztül vagy földgázkereskedője útján – nem rendelkezik elosztóhálózat-használati szerződéssel, és/ vagy nem kötött egyetemes szolgáltatási szerződést, vagy az érvényességét veszítette.

tartozás: a felhasználó tartozásának minősül a földgázellátásból történő kikapcsolás, mint jogkövetkezmény szempontjából, amennyiben a felhasználó nem fizeti meg határidőre: a földgázszolgáltatás díja, és/vagy a földgáz rendszerüzemeltetők és egyetemes szolgáltatók által külön díj ellenében végezhető szolgáltatások díja, valamint külső behajtó szolgáltató igénybevétele esetén a követeléskezeléssel kapcsolatban felmerülő díjak.

telekhatár: a gázfogyasztással érintett ingatlanak az ingatlan-nyilvántartás szerinti határa.

Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat (ÜKSz): az együttműködő földgázrendszer technikai működésére, valamint a kereskedelmi folyamatra vonatkozó főbb szabályokat tartalmazó, a Hivatal által jóváhagyott szabályzat. (GET 3. § 64. pont)

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. (GET 3. § 65. pont)

üzletszabályzat: A FŐGÁZ Zrt. jelen Egyetemes Szolgáltatói Üzletszabályzata

védendő fogyasztó: a lakossági fogyasztók azon köre, akik (jogszabályban meghatározott szociális helyzetük, vagy valamely egyéb tulajdonságuk alapján) a földgázellátásban megkülönböztetett feltételek szerint vehetnek részt. (GET 3. § 68. pont)

A védendő fogyasztói körbe a szociálisan rászoruló fogyasztók és a fogyatékkal élő fogyasztók tartoznak.

végző menedékes szolgáltatás: ideiglenes földgázellátás, amelyet a Hivatal által kijelölt földgázkereskedő biztosít azon egyetemes szolgáltatók vagy egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók részére, akiket földgázkereskedőjük valamilyen okból nem képes ellátni. (GET 3. § 69. pont)

végzámla: a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnését követően mérőállás alapján kiállított számla. (Vhr. 1. § 28. pont)

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

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

A FŐGÁZ Zrt. általános bemutatása

A FŐGÁZ Zrt. jelenlegi formája az ENKSZ Észak-Dél Regionális Földgázszolgáltató Zrt. 2016. december 30-i beolvadásával jött létre, a FŐGÁZ Zrt. az ENKSZ Észak-Dél Regionális Földgázszolgáltató Zrt. jogutódjaként működik. A FŐGÁZ Zrt. főbb cégjogi jellemzői:

A társaság cégneve: FŐGÁZ Zrt.

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

Cégbejegyzés helye: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Cégjegyzék száma: 01-10-042416

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

A FŐGÁZ Zrt., mint egyetemes szolgáltató tevékenysége

A FŐGÁZ Zrt. az egyetemes szolgáltatás során a gázellátáshoz szükséges földgázbeszerzést, földgáztárolást, földgázszállítást, földgázelosztást és egyetemes szolgáltatást biztosítja az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére. Ennek érdekében szerződést köt a gáz beszerzéséről, szállításáról, tárolásáról és elosztásáról a megfelelő engedéllyel.

A FŐGÁZ Zrt. a felhasználók gázellátásának biztosítása érdekében az egyetemes szolgáltatás keretében tartozó feladatai:

- a jogszabályban meghatározott típusú termékcsomagok és árszabások alapján biztosított földgázellátás
- a hatályos jogszabályokban meghatározott szolgáltatási színvonalú ügyfélszolgálat biztosítása
- a védendő fogyasztóknak hatályos jogszabályok alapján nyújtott szolgáltatások

A FŐGÁZ Zrt. a felhasználó írásbeli megbízása alapján az igénybejelentés, az ajánlatadás és az elosztói csatlakozási és az elosztó-használati szerződés megkötésével kapcsolatos ügyintézés során eljár a földgázelosztónál a felhasználó nevében.

A FŐGÁZ Zrt. az egyetemes szolgáltatási tevékenységen kívül az alábbi engedélyhez kötött tevékenységet végzi:

- földgáz kereskedelem

A társaság egyéb tevékenységi körét az Alapító Okirata tartalmazza.

A FŐGÁZ Zrt. tevékenysége során más engedélyesekkel együttműködve jár el.

A FŐGÁZ Zrt. szervezeti felépítése

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

2 Az engedélyes külső környezettel való kapcsolata

2.1 Felettes szervekkel és más intézményekkel való kapcsolattartás

A FŐGÁZ Zrt. rendszeres kapcsolatot tart a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatallal, amelynek feladata, hogy a FŐGÁZ Zrt. a földgázpiaci jogszabályoknak és hatósági előírásoknak megfelelő egyetemes szolgáltatói működését felügyelje, ellenőrizze. Ezzel kapcsolatosan, a Hivatal a földgázellátás biztonságának, a földgáz piac hatékony működésének felügyelete, valamint az egyenlő bánásmód követelményének érvényesítése során, főként a következő eljárásokat teljesíti:

- kiadja A FŐGÁZ Zrt. egyetemes szolgáltatói tevékenység végzésére vonatkozó működési engedélyét,
- jóváhagyja A FŐGÁZ Zrt. üzletszabályzatát, illetve módosításait,
- jóváhagyja a megfelelési programot és az éves megfelelési jelentést,
- dönt az egyetemes szolgáltatás árfeltételeiről,
- megállapítja az egyetemes szolgáltatás folytatásának minimális minőségi követelményeit, elvárt színvonalát, a felhasználókkal való kapcsolattartás minimális követelményeit, a felhasználók tájékoztatásának részletes szabályait,
- dönt a rendszerüzemeltetővel, illetve a telephelyi engedéllyel szemben felmerülő, csatlakozással vagy az együttműködő földgázrendszer megfelelő minőségben való rendelkezésre állásának kérdésével kapcsolatos felhasználói panaszok ügyében; ellenőrzi a felhasználói igények kielégítését és a felhasználók által a hálózathoz való csatlakozás érdekében befizetett csatlakozási díj felhasználását,
- 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 panaszok esetén, továbbá. a GET 64. § (3b) - (4) bekezdéseiben meghatározottak alapján a Hivatal jár el a 64. § (1) bekezdésében foglaltaktól eltérően 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, ha azok szerződés nélküli vételezéssel, szabálytalan vételezéssel vagy ezek jogkövetkezményeivel is kapcsolatosak. Az engedélyesekkel szemben felmerülő panaszok ügyében – a felsoroltak kivételével - a Hivatal jár el. A Hivatal eljárása során a GET 64§ (3a) bekezdés szerinti jogkövetkezményeket is alkalmazhatja.

A FŐGÁZ Zrt. kapcsolatban áll továbbá:

- földgázipari vállalkozásokkal,
- a társ közműtársaságokkal

- az üzemzavar elhárítás során a katasztrófavédelmi igazgatóságokkal és a rendőrséggel
- a megbízásából eljáró vállalkozásokkal
- önkormányzatokkal,

A fogyasztóvédelmi hatóság és Gazdasági Versenyhivatal:

A GET 64 § (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően a fogyasztóvédelmi hatóság valamint szakmai irányítása alatt a megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőiségei járnak el 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 rendelkezések lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén - a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal a GET-ben meghatározott (127. § m) hatáskörének tiszteletben tartása mellett. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényt kell alkalmazni azzal, hogy az e törvény szerinti lakossági fogyasztó a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés jelen Üzletszabályzatban meghatározott feltételeinek egyoldalú módosításával kapcsolatos panaszok esetén, valamint az egyetemes szolgáltatás árának változtatása miatti panaszok elbírálására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság, vagyis 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 még a hatáskörébe utalt egyéb, tisztességtelen piaci magatartást megvalósító ügyekben.

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és a Területi Kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységei elérhetőségeit, a jelen Üzletszabályzat 3. számú függeléke tartalmazza.

Önkormányzati kapcsolatok

A FŐGÁZ Zrt. együttműködik az önkormányzatokkal új települések, településrészek és felhasználók bekapcsolása esetén a földgázellátás egyetemes szolgáltatás keretében történő biztosítása, valamint a felhasználók szociális alapú energiatámogatásának (lakásfenntartási

támogatás, valamint egyéb rendszeres és eseti önkormányzati támogatás) folyósítása ügyében, valamint a védendő fogyasztók adósságkezelésének ügyintézése kapcsán.

Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság Központja (ONYFK) és a nagycsaládos gázdíjkedvezménnyel kapcsolatos feladatkörükben eljáró fővárosi és megyei kormányhivatalok

A nagycsaládos kedvezményre vonatkozó jogosultságot a nagycsaládos gázdíjkedvezménnyel kapcsolatos feladatkörükben eljáró fővárosi és megyei kormányhivatalok állapítják meg, egyszerűsített határozattal. A jogosultakról az ONYFK nyilvántartást vezet.

Az ONYFK a FŐGÁZ Zrt.-t, a kormányhivatal a fogyasztói közösség képviselőjét postai vagy elektronikus úton értesíti a kedvezményre való jogosultság megállapításáról vagy annak megszűnéséről.

A nagycsaládosokat illető kedvezményre vonatkozó szabályokat a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó árszabások megállapításáról szóló 28/2009. (VI. 25.) KHEM rendelet tartalmazza.”

Helyi és országos fogyasztói érdekképviselői szervezetek:

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

- a felhasználót érintő kérdésekben megismerje azok véleményét,
- tájékoztassa azokat a FŐGÁZ Zrt. tervezett intézkedéseiről,
- visszajelzést adjon az érdekképviselők által közvetített panaszok kivizsgálásának eredményéről.

A FŐGÁZ Zrt. megküld minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot az érdekképviselői szervezeteknek – azok kérése alapján –, amely a felhasználó és a FŐGÁZ Zrt. kapcsolatára vonatkozik.

2.2 A fogyasztói kapcsolattartás szervezetének és működésének rendje

Kapcsolattartás közvetlenül a felhasználókkal

A FŐGÁZ Zrt. leendő és a már ellátott felhasználók részére az egyetemes szolgáltatással kapcsolatos, működéshez szükséges információkat az érvényes jogszabályoknak megfelelően

a jelen Üzletszabályzat 1. számú mellékletben meghatározott ügyfélszolgálati elérhetőségeken biztosítja, így különösen

- A FŐGÁZ Zrt. mindenkor hatályos Üzletszabályzatát,
- az Általános Szerződési Feltételek megváltozásának tényét,
- valamint biztosítja a megváltozott általános szerződési feltételek megtekintésének lehetőségét.

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

A felhasználók gázellátásának biztosítása érdekében az egyetemes szolgáltató ezeken felül az alábbi feladatokat köteles végezni:

- egyetemes szolgáltatási szerződés megkötése,
- számlázás,
- felhasználóváltás kezelése,
- egyetemes szolgáltatásból való ki- és belépés kezelése,
- ügyfélszolgálati feladatok ellátása.
- a védendő fogyasztók kezelése

A FŐGÁZ Zrt. ügyfélszolgálatának működését és elérhetőségét részletesen a 6.12 fejezet tárgyalja.

Fogyasztói érdekvédelmi, érdekképviselési szervekkel való kapcsolattartás:

A FŐGÁZ Zrt. olyan szolgáltatást nyújt felhasználóinak, amely a felek kölcsönös megértésén, megelégedésén alapul. Ezért a FŐGÁZ Zrt. olyan ügyfélszolgálatot működtet, amelynél a felhasználó minden szükséges tájékoztatást megkaphat, észrevételeket, panaszokat tehet és észrevételeire, panaszaira a vonatkozó jogszabályokban, és azok felhatalmazása alapján kiadott határozatokban előírt időn belül választ, orvoslást kap. A FŐGÁZ Zrt. minden szükséges tájékoztatást megad felhasználóinak annak érdekében, hogy azok megismerjék szolgáltatásait, és azok igénybevételének lehetőségét, feltételeit. A FŐGÁZ Zrt. az ügyfélszolgálatot telefonos és internetes eléréssel, valamint a felhasználók számára nyitva álló helyiségekben működteti.

A FŐGÁZ Zrt. az üzletszabályzatának tervezetét köteles honlapján közzétenni. Az üzletszabályzatot 2009. július 1-étől az Energetikai Érdekegyeztető Tanácsnál regisztrált energetikai felhasználói érdekképviselletekkel egyeztetve, a honlapon keresztül érkezett észrevételekkel együtt nyújtja be a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal részére jóváhagyásra. A FŐGÁZ Zrt. a honlapján, valamint a regisztrált energetikai felhasználói érdekképviselletek részére az érdemi észrevételek megtételére legalább 20 napos határidőt köteles biztosítani. Az egyeztetés során a felek véleményét rögzíteni kell. Ha az érdekképviselletek véleménye az üzletszabályzatokba nem kerül beépítésre, és a felek közötti érdekellentét feloldhatatlan, vagy az észrevételt tevő ezt kéri, a tett észrevételeket véleményeltéréssel kell a jóváhagyásra beterjesztett üzletszabályzat mellékleteként benyújtani. A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal a jóváhagyási eljárás keretében az érdekképviselletek és az engedélyes között fennmaradt vitás kérdésekben dönt, és az üzletszabályzatot jóváhagyja, a jóváhagyást feltételekhez kötheti, vagy a jóváhagyást megtagadja.

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

A FŐGÁZ Zrt. a felhasználókkal kötött egyetemes szolgáltatói szerződéseiben az Üzletszabályzatot és az abban foglalt általános szerződési feltételeket alkalmazza.

Az Üzletszabályzat – ellenkező kikötés hiányában, - minden a FŐGÁZ Zrt.-vel egyetemes szolgáltatási szerződést kötött felhasználóra alkalmazandó, és a szerződésben külön nem szabályozott kérdéseket rendezi.

A FŐGÁZ Zrt. ezért köteles az Üzletszabályzatot az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben, jól látható módon elhelyezni, kérésre bárkinek rendelkezésre bocsátani, és a www.fogaz.hu internetes oldalon hozzáférhetővé tenni.

A FŐGÁZ Zrt. meghatározott felhasználói csoportok számára egyedi szerződési feltételeket állapíthat meg, a jogszabályi rendelkezések keretein belül. Az egyedi szerződéses feltételek nem vezethetnek indokolatlan különbséghez a felhasználók között: A FŐGÁZ Zrt. ugyanis a felhasználókkal illetve felhasználói csoportokkal szemben nem alkalmazhat megkülönböztetést, nem ajánlhat más termékcsoportot, árszabást vagy más feltételt, amely eltér az azonos vagy hasonló szolgáltatási körülmények között vételező felhasználóknak adott ajánlattól.

Az egyedi szerződési feltételekről és alkalmazásuk köréről a FŐGÁZ Zrt. a felhasználók részére ügyfélszolgálati csatornáin (ügyfélszolgálati irodák, telefonos-, elektronikus ügyfélszolgálat) ad tájékoztatást.

A FŐGÁZ Zrt. azonban felhasználók által nem kötelezhető arra, hogy egyedi szerződéses feltételeket alakítson ki.

4 Általános biztonsági előírások

4.1 Fogyasztók és rendszerhasználók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák és az ellátást biztosító rendelkezések

A FŐGÁZ Zrt. a GET és a Vhr., a Hivatal által kiadott működési engedély, az ÜKSZ, az érvényben lévő jogszabályok, valamint a földgáztárolóval, -szállítóval, és -elosztóval kötött szerződés alapján végzi tevékenységét.

A FŐGÁZ Zrt. ezen célok érdekében a Szolgáltatási Területén működő engedélyesekkel szükség esetén szerződéseket köt, úgy mint a

- földgáztárolóval,
- szállítási rendszerüzemeltetővel,
- földgázelosztóval,
- földgázkereskedőkkel.

A FŐGÁZ Zrt. folyamatosan rendelkezik a rendszerüzemeltetőkkel kötött hatályos együttműködési, rendszerhasználati szerződésekkel.

A FŐGÁZ Zrt. köteles és jogosult az egyetemes szolgáltatási működési engedélyében meghatározott és a gázellátásba bekapcsolt településrészeken, településeken és területeken a folyamatos és biztonságos gázszolgáltatásra.

A FŐGÁZ Zrt. feladatai elvégzéséhez rendelkezik:

- anyagi és tárgyi feltételekkel,
- szervezetekkel és szakember állománnyal,
- informatikai rendszerekkel és távközlési eszközökkel,
- tevékenysége végzéséhez szükséges engedélyekkel,
- rövid- és hosszú távú szerződésekkel és igényfelmérésekkel,

melyek garantálják az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók biztonságos ellátását.

Forrásbiztosítás, szállítás, tárolás

A FŐGÁZ Zrt. köteles az engedélyében meghatározott településeken, településrészeken, területeken földgázt vételező egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók ellátáshoz szükséges földgázt a kereskedőtől az ÜKSZ-ben meghatározott módon és időpontban lekötni és a szerződéseiben rögzített áron átvenni.

A FŐGÁZ Zrt. rendelkezik az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók ellátására közvetlenül vagy közvetve megkötött forrás és kapacitás lekötési megállapodásokkal, vagy egy földgázkereskedő által a FŐGÁZ Zrt., mint egyetemes szolgáltatói engedélyes részére lekötött, az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók ellátásához megfelelő mértékű szállítási, és tárolási kapacitásokkal.

A szállítással és a tárolással kapcsolatos egyéb garanciákat a szállítói engedélyes és a tárolói engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

Elosztás

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók ellátása érdekében a FŐGÁZ Zrt. a földgázelosztóval az elosztás igénybevételéről megállapodást köt. Az egyetemes szolgáltatás igénybevételének előfeltétele, hogy a felhasználók egyedileg elosztói csatlakozási és elosztóhálózat-használati szerződést kössenek a földgázelosztóval. Az egyetemes szolgáltatást már igénybe vevő felhasználók tekintetében az elosztóhálózat-használati szerződés jogszabályi rendelkezés folytán 2012. január 1-i hatállyal létrejött, amelyet azonban a szükséges írásba foglalni. A felhasználó kérheti, hogy az egyetemes szolgáltató az elosztói csatlakozási és az elosztóhálózat-használati szerződést is megbízottként kezelje, ami alapján az egyetemes szolgáltató ügyfélszolgálatán a felhasználó kezdeményezheti az elosztói csatlakozási és a még írásba nem foglalt elosztóhálózat-használati szerződés megkötését is.

A felhasználókra a területileg illetékes elosztói engedélyes üzletszabályzatának a hatálya közvetlenül kiterjed, így az abban foglaltak betartása a felhasználók kötelessége. Az elosztói engedélyes üzletszabályzata és annak részeként az elosztóhálózat-használati szerződés minta az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. személyes ügyfélszolgálatán és honlapján (<http://www.egaz-degaz-foldgazeloszto.hu>), valamint a FŐGÁZ Zrt. személyes ügyfélszolgálatán és honlapján (www.fogaz.hu) is hozzáférhető.

Az elosztással kapcsolatos egyéb garanciákat a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

Végső menedékes szolgáltatás

Ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókat ellátó földgázkereskedő gazdasági-pénzügyi ellehetetlenülése, fizetéseképtelensége következik be és földgázbeszerzése ellehetetlenül, vagy a Hivatal a működési engedélyét visszavonta és ezáltal az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók földgázzal történő ellátása veszélybe kerül, az érintett

egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók földgázellátását a Hivatal által – külön jogszabály alapján – kijelölt végső menedékes földgázkereskedő biztosítja a mindenkori hatályos jogszabályok szerinti feltételek mellett.

4.2 Az adatvédelemre vonatkozó biztosítékok

Az adatvédelem alapelvei, célja

A FŐGÁZ Zrt., mint adatkezelő a jogszabályokban meghatározott egyetemes szolgáltatási tevékenység végzése, az ehhez szükséges műszaki berendezések létesítésére és üzemeltetésére 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 kezelheti a felhasználó, a fizető 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, cégjegyzékszama (egyéb nyilvántartási száma) szükséges.

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

A felhasználók személyes adatainak kezelése

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

- a felhasználó ügyfél vevőazonosítója, szerződéses folyószámla azonosítója,
- vételezés kezdetének időpontja, tartama,
- a felhasználó elérhetőségei,
- vételezés 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 az egyetemes szolgáltatói szerződés megkötésével hozzájárul ahhoz, hogy a FŐGÁZ Zrt.

- a felhasználó adatait rögzítse,
- azt számítástechnikai eszközökkel automatizáltan feldolgozza és elemezze,
- továbbá, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítése céljából a FŐGÁZ Zrt-vel szerződéses viszonyban álló más földgázipari engedélyesek (elosztói, szállítói, tárolói) és az ezen szerződésekben közreműködők részére a FŐGÁZ Zrt által a fogyasztóra vonatkozó adatokat továbbítsa, valamint abban az esetben, ha a felhasználó nem azonos a fogyasztási hely tulajdonosával, akkor a felhasználó kikapcsolásra okot adó díjfizetésével és a díjtartozásával összefüggő adatait a kikapcsolás lehetőségéről szóló felszólítással egyidejűleg a fogyasztási hely tulajdonosa részére továbbítsa, a tulajdonos későbbi kapacitáslekötési jogának érvényesítése védelmében.

A FŐGÁZ Zrt. jogosult továbbá az egyetemes szolgáltatási szerződés hatálya alatt jogszerűen tudomására jutott adatokat, elérhetőségeket kezelni.

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 - az a)-c) és e) pontok esetében az érintett egyidejű értesítése mellett a Get. felhatalmazása alapján - átadhatja:

- a) A FŐGÁZ Zrt., mint adatkezelő megbízása alapján 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 Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak,
- d) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, továbbá a közvédelmi 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,
- f) valamint követelés engedményezése esetén az engedményes jogi személynek,
- g) a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnak,
- h) 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 egyetemes szolgáltatásra vonatkozó szerződésben foglalt fogyasztói felhatalmazás alapján a FŐGÁZ Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítése céljából szerződéses viszonyban álló más földgázipari engedélyesekkel (elosztói, szállítói, tárolói) és az ezen szerződések értelmében a közreműködők részére jogosult az adatkezelés céljához szükséges, fogyasztókra vonatkozó adatot továbbítani.

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 5 évig (az igények elévülésének határidejéig) visszakereshetően megőrzésre kerülnek.

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

Amennyiben szükségessé válik a telefonbeszélgetés visszakeresése, azt megkönnyíti a hívás pontos dátumának és időpontjának pontos ismerete valamint a beszélgetés végén közölt ügyfélkapcsolati naplósám, amely az ügyintézés egyedi azonosítását szolgálja.

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 rögzített beszélgetés egyedi azonosítását szolgáló ügyfélkapcsolati naplósám az ügyintézés végén szintén bemondásra kerül.

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 változást követő 15 napon belül köteles az egyetemes szolgáltatónak bejelenteni. A fogyasztási hely 15 napon túli visszamenőleges átírására kizárólag a szerződő fél halála esetén van lehetőség.

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,
- nem tulajdonos felhasználó esetén a kapacitás lekötési jog átadásáról szóló tulajdonosi nyilatkozat.

Az írásos bejelentéshez szükséges formanyomtatványokat az Üzletszabályzat M4. sz. *melléklete* 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 többek között az alábbi okiratokkal is igazolhatja:

- 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat, vagy az ingatlanra vonatkozó adásvételi szerződés
- a korábbi felhasználó elhalálozása esetén az elhalálozott felhasználó halotti anyakönyvi kivonata és a hagyatékátadó végzés
- haszonélvezeti jog esetén 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat, vagy a haszonélvezeti jogra vonatkozó okirat
- bérlováltás esetén bérleti vagy egyéb birtoklási jogcímre vonatkozó szerződés és a tulajdonos 30 napnál nem régebbi hozzájáruló nyilatkozata.
- önkormányzati tulajdonú ingatlan esetében az önkormányzat kiutaló határozata.

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

A felhasználó jogai, bírósági jogérvényesítés

A felhasználó kérelmére a FŐGÁZ Zrt. tájékoztatást ad a felhasználó általa kezelt, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatokról, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá – a felhasználó személyes adatainak továbbítása esetén – az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről. Ezen tájékoztatás abban az esetben ingyenes, ha a tájékoztatást kérő felhasználó a folyó évben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet a FŐGÁZ Zrt.-hez még nem nyújtott be. Egyéb esetekben a tájékoztatás költségköteles, amelynek a mértékét a jelen Üzletszabályzat 4. függelékét képező díjjegyzék tartalmazza.

A felhasználó amennyiben úgy véli, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte, a FŐGÁZ Zrt. belső adatvédelmi felelősétől tájékoztatást kérhet személyes adatainak

kezeléséről, és kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabálynak megfelelő célból történő adatkezelések kivételével - törlését.

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

A FŐGÁZ Zrt., mint adatkezelő a felhasználó adatainak jogellenes kezelésével vagy a technikai adatvédelem követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. Az adatkezelő mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Az adatvédelmi felelős

A FŐGÁZ Zrt. adatvédelmi felelősének nevét, beosztását, elérhetőségét valamint az adatkezelés, adatfeldolgozás, adattovábbítás, valamint az adatbiztonság részletes szabályait, és eljárásrendjét az adatvédelmi szabályzat rögzíti, amely az ügyfélszolgálati irodákon hozzáférhető és megismerhető.

4.3 A környezetvédelmi előírások és az előírást biztosító rendelkezések

A FŐGÁZ Zrt. elkötelezettségét fejezi ki a környezet magas szintű védelme, környezetbarát szolgáltatások kialakítása és bevezetése, szennyeződések megelőzése, a hulladékok mennyiségének csökkentésére és újrahasznosítására irányuló fejlesztések iránt. Tevékenysége során a környezetvédelmi követelmények, és a társasági Környezetvédelmi Szabályzat előírásainak figyelembevételével jár el. Így különösen figyelemmel van tevékenysége során:

- az élővilág,
- a levegő tisztaságának,
- a természetes vizek, ivóvíz,
- a talaj és termőföld,
- az épített környezet védelemére,
- a szennyvízkezelésre,
- a hulladékgazdálkodásra,
- a zaj és rezgésvédelemre,
- és az ezekre vonatkozó jogszabályi előírásokat betartja.

Ennek érdekében a FŐGÁZ Zrt.:

- a környezetvédelmi előírások betartásához szükséges pénzügyi fedezetet költségei tervezésénél figyelembe veszi, valamint biztosítja annak tárgyi és személyi feltételeit;
- alkalmazza azt az elvet, hogy a környezetszennyezést megfelelő technológiával a keletkezés helyén kell megelőzni, megszüntetni, káros hatásait csökkenteni, elsősorban az okának megszüntetésével
- a környezetvédelmi és a kémiai biztonság követelményeit, feltételeit úgy határozza meg, hogy azok saját munkavállalóra, valamint a FŐGÁZ Zrt. számára szerződés alapján munkát végző szervezetekre és azok munkavállalóira egyaránt vonatkozzanak.

Hulladékgazdálkodás:

A teljes körű hulladékgazdálkodás kialakítása érdekében fontos szerepet kap a keletkező hulladékok mennyiségének csökkentésére irányuló fejlesztés, a hulladékok szelektív gyűjtése, újrahasznosítása, valamint a veszélyes hulladékok szakszerű kezelése.

A környezetvédelemmel kapcsolatos részletes szabályokat az környezetvédelmi szabályzat tartalmazza.

5 Az ellátás minőségi és szolgáltatási színvonala

5.1 Az engedélyes tevékenység minőségi jellemzői

A FŐGÁZ Zrt. egyetemes szolgáltatási 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 számlát kiállító informatikai rendszere rendelkezik a Get. 100. § (1c) bekezdés szerinti tanúsítással.

5.2 A forgalmazott gáz minőségi előírásai

A földgáz minőségi paramétereinek meg kell felelni a Vhr. 11. számú mellékletében foglaltaknak.

A relatív sűrűség és a fűtőérték kiszámítását a földgáz összetételből az MSZ ISO 6976 szerint kell elvégezni.

A gázelosztó hálózatok szagosított földgázt továbbítanak. A földgáz szagosítását a földgázszállítói engedélyes és a termelő végzi a nagynyomású szállítóvezeték, illetve a termelői vezeték kijelölt pontjain.

Az elosztórendszerbe táplált gáz minőségi előírásait, a gázminőség ellenőrzésének szabályait a földgázszállítói engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

5.3 A gázminőség ellenőrzésének részletes eljárásrendje

A betáplált gáz minőségéért a hozzáférési jogosult felel, illetve neki kell a szerződések megkötésekor és a betáplálás során folyamatosan bizonylatolnia.

Az elosztóhálózatba betáplált földgáz minőségi paramétereit a földgázszállítói engedélyes és a termelő méri és a mért adatok átadásának gyakoriságát és formáját az ÜKSZ illetve a földgázszállítói/rendszerirányító, vagy a termelő és a földgázelosztói engedélyes közötti együttműködési megállapodás rögzíti.

A földgáz mért és számított minőségi paraméterei az alábbiak:

- gázösszetétel,
- relatív sűrűség,
- alsó hőérték (fűtőértéke),
- felső hőérték (égéshő),
- Wobbe szám.

A földgázelosztó jogosult az elosztói rendszerhez való hozzáférést visszautasítani, ha a rendszerbe betáplálni kívánt földgáz minősége nem felel meg az ÜKSZ-ben, illetve a földgázelosztási szerződésben foglalt követelményeknek.

Amennyiben a földgázrendszerbe táplált földgáz minősége eltér az előírásoktól, a földgázelosztó felszólítja 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 a földgázelosztó megtagadhatja a minőségi hibás gáz átvételét.

A bejelentett gázminőség reklamációt a földgázelosztó a földgázszállítói engedélyeshez, illetve termelőhöz továbbítja, és együttműködik azok kivizsgálásában.

Egyedileg jelentkező panasz esetén a földgázszállító/földgáztermelő által rendelkezésre bocsátott műbizonylat a rendszerhasználó részére megküldésre kerül, aki ezen bizonylat alapján intézkedik a panasz kivizsgálására és válaszára.

Ha a reklamációt a rendszerhasználó/felhasználó továbbra is fenntartja, akkor előzetes költség elfogadó nyilatkozat után a földgázelosztó megrendeli a szükséges mintavételt, és az Magyar Kereskedelmi és Engedélyezési Hivatalnál a kifogásolt földgáz elemzését. Ha a rendszerhasználó/felhasználó panasza jogos, a vizsgálat és elemzés költségei a földgázelosztót terhelik, aki ezt jogosult a szállítóval szemben érvényesíteni. Alaptalan panasz esetén a költségek a rendszerhasználót/felhasználót terhelik.

Csoportosan jelentkező települést, vagy településrészt érintő, a jegyző, polgármesteri hivatal által jelzett gázminőséget illető panasz esetén a gázellátó (egyetemes szolgáltató, földgázkereskedő) az önkormányzattal egyeztetett időben és helyen – a földgázelosztó bevonásával – az érintett gázátadó állomáson helyszíni gázminőség ellenőrzést végeztethet. A gázminőség ellenőrzésébe a földgázelosztó a földgázszállítót/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.

5.4 A szolgáltatás színvonalának eljárásrendje és mutatói

Az egyetemes szolgáltatás minimális minőségi követelményeit és elvárt színvonalát a GET. és annak végrehajtási rendeletén túl a Hivatal határozatban írja elő.

A Magyar Energia Hivatal 732/2009. számú határozata Társaságunk, mint egyetemes szolgáltatói engedélyes ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség elvárt színvonalának és minimális követelményének meghatározásáról rendelkezik, az alábbi mutatócsoportokban.

- Sz1. mutatócsoport: Minimális minőségi követelmények, melyek be nem tartásához közvetlen gazdasági ösztönzés kapcsolódik
- Sz2. mutatócsoport: Elvárt szolgáltatási színvonalak, melyek betartásához nem kapcsolódik közvetlen gazdasági ösztönzés
- Sz3. mutatócsoport: Az ügyfélszolgálati irodák látogatottságának, a személyes kapcsolattartási tevékenység színvonalának, az ügyfélszolgálati irodákkal való ellátottságnak és a számlázás minőségének a felhasználói elégedettség szempontjából kiemelt jelentőségű monitoring jellegű mutatói.

A Magyar Energia Hivatal 695/2010. számú határozat Társaságunk, mint egyetemes szolgáltatói engedélyes egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeinek meghatározásáról rendelkezik, az alábbi tárgycsoportokban.

(Garantált szolgáltatások)

- E.SZ.I. Felhasználói kapacitás-igénybejelentés továbbítása
- E.SZ.II. Információadás dokumentált megkeresésre
- E.SZ.III. Visszatérítés téves számlázás esetén
- E.SZ.IV. A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése
- E.SZ.V. Nem jogszerű kikapcsolás

A 732/2009. számú határozat kivonatát az F05. számú függelék tartalmazza. A 695/2010. számú határozat kivonatát az F06. számú függelék tartalmazza.

5.5 A fogyasztói elégedettségi vizsgálat bemutatása

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal határozatának megfelelően a FŐGÁZ Zrt. független szervezetekkel évente elvégzett felhasználói elégedettségének felmérését.

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal a rögzített és elvárt szolgáltatási színvonal mutatóin keresztül értékeli a társaság szolgáltatásának a minőségét, és a felhasználói elégedettségi vizsgálatok eredménye alapján vizsgálja a társaság szolgáltatásának minőségi változását és a felhasználók elégedettségének mértékét.

6 A FŐGÁZ Zrt. által nyújtott szolgáltatás részletes bemutatása

6.1 A szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó szerződéskötési igényének kezelése

6.1.1 Igénybejelentés rendje

Új csatlakozás vagy kapacitás módosítás igényének bejelentése

Elosztóvezetékhez történő csatlakozás iránti igényt nyújthat be az elosztói engedélyeshez az újonnan bekapcsolandó (elosztói csatlakozással nem rendelkező) ingatlan tulajdonosa, illetve többlet vásárolt kapacitás iránti igényt a gázszolgáltatásba már bekapcsolt ingatlan tulajdonosa vagy a vele kötött szerződés alapján az ingatlant egyéb jogcímen használó felhasználó. A gázigénylő az igénybejelentést írásban köteles megtenni. A felhasználói igénybejelentés részletes szabályai, valamint a bejelentéshez szükséges formanyomtatvány, a Földgázenergia igénylőlap, az ÉGÁZ-DÉGÁZ Földgázelosztó Zrt. üzletszabályzatában található, vagy letölthető honlapjáról a <http://www.egaz-degaz-foldgazeloszto.hu> címen.

Az igénybejelentés tartalma:

- a gázigénylő adatai, természetes személy esetén a nevének, lakcímének, anyja nevének, születési helyének, születési idejének, gazdálkodó szervezet esetén a székhelyének és a cégjegyzékszámának feltüntetésével
- felhasználási hely megnevezése, címe,
- az adatszolgáltató neve, telefonszáma, e-mail címe,
- a felhasználás kezdeti ideje,
- az igény bejelentés célja (új igény, bővítés, bővítés esetén a korábban vásárolt kapacitás mértéke)
- a földgázt biztosító engedélyes
- a felhasználás jellege
- igényelt gázteljesítmény és gázmennyiség
- (nem lakossági igény vagy több ingatlan ellátása esetén) az igényelt földgáz felhasználásának ütemezése.
- további adatok (pl. üzembiztonsági igények, különleges műszaki paraméterek, egyéb információk)
- új felhasználási hely esetén - amennyiben az építési engedélyhez kötött - az építési engedélyhez kiadott helyszínrajz másolata

Az igénylő vagy felhasználó az igény benyújtása előtt előzetes tájékoztatást kérhet az igény kielégítésének lehetőségéről, feltételeiről.

A tájékoztatást, vagy az ajánlatot az elosztói engedélyes a kérelem beérkezéséről számított 30 napon belül köteles megküldeni, vagy 15 napon belül hiánypótlást kérni. Amennyiben az ajánlat elkészítése várhatóan 30 napnál több időt vesz igénybe, annak mértékéről a földgázelosztó az

igény beérkezését követő 15 napon belül köteles az igénylőt tájékoztatni. Az ajánlattételre rendelkezésre álló idő így sem lehet több mint az összes szükséges információ beérkezésétől számított 60 nap. Az ajánlattételi határidőt meghosszabbíthatja más szervtől vagy személytől származó nyilatkozat megszerzésének, vagy az ajánlat megtételéhez nélkülözhetetlen eljárás lefolytatásának időigénye.

Az ajánlattétel díjmentes.

Az elosztói csatlakozási szerződés megkötése, majd a felhasználási hely földgázrendszerhez való hozzáféréseinek biztosítása az elosztói engedélyes üzletszabályzatában rögzített módon történik.

A felhasználó az egyetemes szolgáltató ügyfélszolgálatán is bejelentheti az elosztóhálózatra történő csatlakozási igényét. Az egyetemes szolgáltató az igényt iktatja, és az elosztói engedélyes számára ajánlatadás céljából a MEH 695/2010. számú határozata (a FŐGÁZ Zrt., mint egyetemes szolgáltatói engedélyes egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeinek meghatározása) szerinti határidővel továbbítja.

Igény bejelentés Elosztóhálózat-használati szerződés megkötésére

Az elosztóvezeték a felhasználó a földgázelosztói csatlakozási szerződésben meghatározott vásárolt kapacitás mértékéig használhatja, melynek feltételeit a földgázelosztó és a felhasználó között létrejött szerződés, az **elosztóhálózat-használati szerződés** rögzíti.

Az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésének feltétele a csatlakozási díj megfizetése, és az elosztói csatlakozási szerződésben előírt feltételek teljesülése.

Az elosztóhálózat-használati szerződést az igénybejelentés kézhezvételétől számított 15 napon belül, illetve amennyiben a felhasználási helyen a hálózati csatlakozás már kiépítésre került, 8 napon belül a felhasználó rendelkezésére kell bocsátani. Az elosztóhálózat-használati szerződésre vonatkozó mintát, valamint az igény bejelentés formanyomtatványát az elosztói engedélyes a honlapján és az ügyfélszolgálatán közzéteszi.

Az egyetemes szolgáltató ügyfélszolgálatán a felhasználó kezdeményezheti az elosztóhálózat-használati szerződés megkötését, illetve, hogy az egyetemes szolgáltató azt megbízottként kezelje.

Igény bejelentés Egyetemes szolgáltatói szerződés megkötésére

A FŐGÁZ Zrt. és a felhasználó között az egyetemes szolgáltatói szerződés megkötésének feltétele az elosztói csatlakozási szerződés, valamint az elosztóhálózat-használati szerződést megléte, az azokban rögzített feltételek teljesülése, valamint a gázvételezés műszaki biztonsági feltételeinek biztosított volta. Ezért az egyetemes szolgáltatás létesítését a felhasználó a fentiek teljesülését követően kezdeményezheti.

A FŐGÁZ Zrt. működési területén egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó igénybejelentését az ügyfélszolgálati irodákon térítésmentesen hozzáférhető, illetve a FŐGÁZ Zrt. honlapjáról elektronikusan letölthető formanyomtatványokon teheti meg az alábbiak szerint:

Új felhasználási hely gázellátása esetén

Üzletszabályzat 4/a. sz. melléklete (Igénybejelentő lap alapidíjas egyetemes szolgáltatási szerződés megkötéséhez) vagy

Meglévő felhasználási helyen tulajdonos változás esetén

Üzletszabályzat 4/b. sz. melléklete (Felhasználó-változás bejelentő lap – amennyiben a felhasználó a tulajdonos)

Meglévő felhasználási helyen bérlő vagy egyéb birtokos változás esetén

Üzletszabályzat 4/c. sz. melléklete (Felhasználó-változás bejelentő lap – amennyiben a felhasználó bérlő vagy egyéb birtokos)

A felhasználási hely tulajdonosa a felhasználási helyet bérlőnek vagy egyéb jogcímen használónak a kapacitás lekötés jogát átadhatja, amennyiben nincs lejárt számlatartozása a kereskedő (egyetemes szolgáltató) vagy a rendszerüzemeltető felé. Az átadásról írásban nyilatkoznia kell a kereskedő (egyetemes szolgáltató) vagy a nyilvántartást vezető rendszerüzemeltető felé. Írásbeli nyilatkozat hiányában a felhasználási hely új használójának ellátására kereskedelmi (egyetemes szolgáltatási) szerződés nem köthető, a kapacitás lekötés jogával csak a felhasználási hely tulajdonosa rendelkezhet.

Ha a jogszerű használónak a nyilvántartott kapacitáshoz történő hozzáférése szerződésszegés, vagy jogszabály rendelkezése folytán felfüggesztésre kerül, a felhasználási hely tulajdonosa akkor rendelkezhet ismételten a nyilvántartott kapacitásokról, és ennek megfelelően akkor köthet a felhasználási hely ellátására

újabb kereskedelmi (egyetemes szolgáltatási) szerződést, ha ő vagy a kapacitás feletti rendelkezési joggal bíró személy biztosítja a felfüggesztés megszüntetéséhez szükséges garanciákat és feltételeket.

A felhasználási hely tulajdonosa akkor rendelkezhet ismételten a nyilvántartott kapacitások lekötésének jogával, ha a kapacitás-átadás alapjául szolgáló jogcím megszűnt, vagy a felek írásban megállapodtak a rendelkezési jog visszaszámaztatásáról és e megállapodás az érintett rendszerüzemeltetőnek bemutatásra került.

Ha a nyilvántartott kapacitások lekötésével történő rendelkezési jog a felhasználási hely tulajdonosához visszakerül, és ezen kapacitások szerződéssel is lekötöttek, a felhasználási hely tulajdonosa köteles a kapacitás szerződésekben a korábbi jogosult helyébe lépni.

Kereskedőváltáskor, szabadpiaci kereskedőtől egyetemes szolgáltatásba átlépni kívánó felhasználó esetén:

Egyetemes szolgáltatáson kívül ellátott, de egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó, amennyiben igényt tart rá, hogy a FŐGÁZ Zrt. a felhasználót ellátó engedélyesnél a kilépés lebonyolítása érdekében eljárjon, erre vonatkozó megbízást bocsát a FŐGÁZ Zrt. rendelkezésére. A megbízás nélkül a FŐGÁZ Zrt. nem jogosult felmondani a felhasználó gázellátási szerződését az őt ellátó kereskedőnél.

Ha a felhasználó önállóan jár el, abban az esetben a régi kereskedőnek elküldött felmondásával egy időben értesíti belépési szándékáról, annak várható időpontjáról, a FŐGÁZ Zrt.-t is, annak érdekében, hogy a FŐGÁZ Zrt. az elosztói engedélyesnél a törvényi határidőn belül bejelentkezhesen. A felhasználó a szerződés megszűnéséről és annak időpontjáról a régi kereskedőtől kapott visszaigazolást haladéktalanul, de legkésőbb a régi szerződés megszűnését megelőző 23. napig köteles megküldeni a FŐGÁZ Zrt.-nek. A FŐGÁZ Zrt. kizárólag a határidő megtartása esetén tudja biztosítani a gázellátás megkezdését az igényelt időpontban.

Az igénybejelentés megtételével a Felhasználó illetve a Fizető hozzájárul az egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükséges adatainak a rendszerüzemeltetők részére történő átadásához.

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 az érintett szerződés megkötéséhez szükséges személyes adatainak a földgázelosztó részére történő átadásához.

6.1.2 Tájékoztatás az igénybejelentésre az engedélyes részéről

Az egyetemes szolgáltatói szerződés létesítésére vonatkozó igénybejelentés kézhezvétele után a FŐGÁZ Zrt. 8 munkanapon belül írásban, levélpostai küldemény illetve elektronikus levél útján (az igénybejelentő választása szerint), az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszony minden lényeges eleméről tájékoztatja az igénybejelentőt, és ennek részeként egyetemes szolgáltatásra vonatkozó ajánlatot tesz az igénybejelentőnek, amennyiben erre való jogosultsága a rendelkezésre álló adatok alapján megállapítható.

A tájékoztatásnak legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

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

Amennyiben a felhasználó igényli a FŐGÁZ Zrt. közreműködését az elosztói csatlakozási szerződés vagy az elosztóhálózat-használati szerződés kezelésében, a FŐGÁZ Zrt. az általa aláírt, erre vonatkozó megbízást is csatolja a tájékoztatáshoz.

Abban az esetben, ha az igénybejelentés hiányos vagy ajánlat elkészítésére nem alkalmas, a FŐGÁZ Zrt. az igénybejelentés kézhezvételétől számított 8 napon belül hiánypótlásra hívja fel

az igénybejelentőt a hiányzó adatok megjelölésével. Az ajánlattételre a fenti határidő a hiánypótlás kézhezvételétől számítandó.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján a felhasználó részére a rendszerirányítási, földgázszállítási, - tárolási és –elosztási szolgáltatásokat biztosítottak kell tekinteni, így az igénybejelentő tudomásul veszi, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötése esetén, annak részeként megbízza a FŐGÁZ Zrt.-t azzal, hogy a rendszerüzemeltetőkkel szükséges szerződéseket megkösse, az igényelt kapacításokat lekösse.

Ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó földgáz-kereskedelmi szerződése megszűnését követően ismét egyetemes szolgáltatást kíván igénybe venni, az egyetemes szolgáltató 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 felhasználó kérésére kiállítani.

Ha a földgázkereskedő megtagadta az igazolás kiadását, mert az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztóval kötött szerződés nemfizetésből eredő kikapcsolás miatt szűnt meg, az egyetemes szolgáltató jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésének feltételeként pénzügyi biztosítékot kérni, amelynek összege a felhasználó előző évi adatai alapján kiszámított egyhavi átlagfogyasztásának a szerződés megkötésekor érvényes, a földgázkereskedő által alkalmazott áron számított ellenértéke. Az adatokat a rendszerüzemeltető a felhasználó hozzájárulásával köteles a földgázkereskedőnek átadni.

A szerződéskötéshez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje

Az egyetemes szolgáltatói szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentéshez szükséges adatok köre a 6.1.1. pontban felsorolt formanyomtatványok alapján különösen a következő adatokra terjed ki:

Új felhasználási hely gázellátása esetén

A felhasználó adatai (természetes személy esetén név, születési név, születési idő és hely, anyja neve; nem lakossági felhasználás esetén gazdálkodó szervezet adatai: név, székhely, cégképviselőre jogosult személy, cégjegyzékszám, statisztikai azonosító szám vagy vállalkozói igazolvány szám, adószám, bankszámlaszám),

A fizető adatai, amennyiben különbözik a felhasználó személyétől

A felhasználó illetve a fizető értesítési címe, amennyiben az igénybejelentő az elektronikus küldemények útján történő értesítések módját választja, az elektronikus levelezési cím megadása is.

a felhasználási hely adatai (helyrajzi szám, cím, használati jogcím),

igényelt termécsomag vagy árszabás,

Számlázási adatok: felhasználás célja (lakossági/nem lakossági), Várható gázfelhasználás mértéke és jellemzői, elszámolási mód, fizetési mód (pénzüintézeti fizetés esetén pénzüintézet megnevezése, pénzüintézeti jelzőszám),

Meglévő felhasználási helyen tulajdonos vagy bérelő vagy egyéb birtokos változása esetén továbbá

A ki/be költözkéskori mérőállás, és annak dátuma (amennyiben a csatolt iratok között nem szerepel a gázmérő átadás-átvételi nyilatkozat).

A tulajdonos és az egyéb jogcímen használó között a használat jogcímére vonatkozó dokumentum (pl. bérleti szerződés vagy haszonélvezeti jogot igazoló dokumentum vagy más, a használati jogot igazoló dokumentum).

Egyetemes szolgáltatáson kívül ellátott, visszatérő felhasználó esetén

A felhasználó a hatályos jogszabályokban előírt határidőben és módon írásban kezdeményezheti a FŐGÁZ Zrt.-nél az egyetemes szolgáltatási körbe történő visszatérését. Az igénybejelentés megegyezik az új fogyasztók bekapcsolásánál kért adattartalommal, azzal, hogy visszatérés esetén a felhasználó az igénybejelentéshez csatolni köteles az igénybejelentéskor lekötött kapacitásait bizonyító igazolást is, vagy a megbízást, amennyiben a FŐGÁZ Zrt. közreműködését kéri az engedélyesek közötti adminisztráció lebonyolításában.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumok másolata:

A másolatot a felhasználó aláírja annak igazolásául, hogy hozzájárul az adatai kezeléséhez.

- személyazonosságot igazoló irat, nem lakossági felhasználó esetén a gazdálkodó szervezet bejegyzését igazoló okirat, mely lehet
 - o cégbírósi bejegyzés vagy 30 napnál nem régebbi cégkivonat, vagy másolata, vagy annak a felhasználó által a www.e-cegjegyzek.hu-ról letöltött és aláírt változata.
 - o egyéni vállalkozói igazolvány
 - o aláírási címpéldány (a cégjegyzési jogosultság igazolására)
- a tulajdonjogát igazoló dokumentumokat, mely lehet

- ingatlan adásvételi szerződése, vagy
 - 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolata, vagy
 - birtokba adási nyilatkozat másolata, vagy
 - hagyaték átadó végzés.
- a nem tulajdonos felhasználó arra vonatkozó igazolása, hogy rendelkezik a felhasználási helyen a kapacitás lekötési joggal. Az átadásáról szóló nyilatkozatot az üzletszabályzat 4/c. számú melléklete) tartalmazza.

A felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén csatolandó továbbá:

- gázmérő átadás –átvételi nyilatkozat

A gázmérő átadás-átvételi nyilatkozat a gázmérő átadásakor az új és régi felhasználó által rögzített mérőállás dokumentálása. Az átírási mérőállás vitatása esetén a helyszíni ellenőrzés során rögzített mérőállás az irányadó.

A FŐGÁZ Zrt. indokolt, az általánostól eltérő egyedi esetekben jogosult a fentiekén túl is meghatározni a benyújtandó adatok és dokumentumok körét.

Az igényt bejelentő felhasználó abban az esetben is köteles a szerződés elkészítéséhez szükséges adatokat, dokumentumokat a FŐGÁZ Zrt. rendelkezésére bocsátani, ha a FŐGÁZ Zrt. szolgáltatási területén más felhasználási helyre vonatkozóan már rendelkezik egyetemes szolgáltatási szerződéssel.

6.1.3 A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények

A FŐGÁZ Zrt. szerződő partnereitől azt várja el, hogy a jogszabályokban, a szabályzatokban meghatározott szerződéseket a vonatkozó előírásoknak megfelelően határidőre kössék meg, a hatályos szerződéseket az előírásoknak megfelelően maradéktalanul tartsák be, magatartásukkal járuljanak hozzá az egyetemes szolgáltató általi biztonságos, folyamatos és magas színvonalon történő megvalósításához.

A felhasználó a földgáz-fogyasztásának megfelelő, a felhasználási helyre kötött egyetemes szolgáltatási szerződés szerinti díjat köteles fizetni a FŐGÁZ Zrt. részére.

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, és értesíteni az ÉGÁZ-DÉGÁZ Földgázelosztó Zrt. hibafelvevő diszpécser szolgálatát a szerződésben megjelölt telefonszámon.

A felhasználó köteles elvégeztetni a csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezés műszaki biztonsági felülvizsgálatát. A felülvizsgálatra vonatkozó részletes előírásokat külön jogszabály tartalmazza.

Üzemzavar vagy forráshiány miatti fogyasztás korlátozás esetén a felhasználó köteles a korlátozási sorrend szerinti vételezés végrehajtására.

6.1.4 Ajánlattétel szabályai, ajánlati kötöttség

Az egyetemes szolgáltatási ajánlat, és az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötése

Amennyiben az igénybejelentés hiánytalan, és alkalmas az egyetemes szolgáltatási szerződés-tervezet elkészítésére, a FŐGÁZ Zrt., az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszony lényeges elemeire vonatkozó tájékoztatóját, valamint az egyetemes szolgáltatási szerződés tervezet általa aláírt példányát a kézhezvételtől számított 8 napon belül postai úton vagy elektronikus levél formájában (az igénylő választása szerint) megküldi a felhasználó részére.

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) a tájékoztató egyedi azonosító számát,
- b) azt az időpontot, amelytől kezdődően a közölt feltételek teljesítése esetén az egyetemes szolgáltatás megkezdhető,
- c) az egyetemes szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatások külön jogszabály szerint meghatározott árát,
- d) az egyetemes szolgáltatónak a tájékoztatóban foglalt ajánlati kötöttségét és annak időtartamát, és
- e) az egyetemes szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó teljes körű ajánlatot, valamint az egyetemes szolgáltatási szerződéstervezet egyetemes szolgáltató által aláírt példányait.

Az igénybejelentés intézése során a FŐGÁZ Zrt. a működési területén engedéllyel rendelkező földgáz elosztói engedélyessel együttműködik, melynek során a szükséges információk átadására sor kerül.

Amennyiben az igénybejelentő az ajánlatra az igénybejelentést követő 30 napon belül nem ad választ, a FŐGÁZ Zrt. ajánlati kötelezettsége megszűnik.

Amennyiben a felhasználó adott felhasználási hely vonatkozásában új igénybejelentést nyújt be, az erre adott válasz új ajánlat.

Abban az esetben, ha a felhasználó az egyetemes szolgáltató tájékoztatásában foglalt ajánlatot elfogadja és - a FŐGÁZ Zrt. által vállalt ajánlati kötöttség időtartama alatt - a megküldött egyetemes szolgáltatási szerződéstervezetet véleményeltérés nélkül az egyetemes szolgáltatónak a keltezés feltüntetésével aláírva visszaküldi, az egyetemes szolgáltatási szerződés annak a FŐGÁZ Zrt. által történő kézhezvétele napján jön létre.

Szerződések aláírása

A FŐGÁZ Zrt. jogosult az általa kiküldött szerződéses ajánlatot szkennelt vagy nyomtatott céges aláírással is kiküldeni a felhasználóknak, ezt részéről aláírt szerződésnek tekinti. Amennyiben a felhasználó ez ellen tiltakozik, részére a FŐGÁZ Zrt. eredeti céges aláírással megerősített szerződéses példányt küld.

Ellenkező esetben az általa ily módon aláírt, valamint a felhasználó által is elfogadott és aláírt szerződést írásba foglalt és érvényes szerződésnek kell tekinteni.

6.2 A szerződéskötésre vonatkozó szabályok

A FŐGÁZ Zrt.-t, mint egyetemes szolgáltatót a működési engedélyében meghatározott szolgáltatási területen lévő egyetemes szolgáltatást igénylő jogosultak tekintetében egyetemes szolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli.

6.2.1 A szerződés létrejöttének módja

A FŐGÁZ Zrt. mint egyetemes szolgáltató köteles az új felhasználók esetében a szerződéskötési szándék bejelentésétől számított 30 napon belül az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználóval a szerződést megkötni, és a szerződésben meghatározott időponttól a szolgáltatás nyújtását megkezdeni, ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó már csatlakozott a szállító- vagy az elosztóvezetékhez és a felhasználó átadta a lekötött kapacitás lekötésének a jogát az egyetemes szolgáltatónak.

Az egyetemes szolgáltatási szerződésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a szerződő felek megnevezése (természetes személy esetén a nevének, a születési helyének és idejének, az anyja nevének, valamint lakcímének; gazdálkodó szervezet esetén a székhely és a cégjegyzékszám feltüntetése)
- az egyetemes szolgáltatás igénybevételének kezdő időpontja,
- a nyújtott szolgáltatások megnevezése, azoknak a jogszabályban foglalt rendelkezésekkel összhangban felajánlott minőségi színvonala, valamint az ettől eltérő színvonalú egyetemes szolgáltatás jogkövetkezménye, ideértve az arra való hivatkozást is, hogy az eltérő színvonalú szolgáltatás miatt fizetendő kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól;
- az egyetemes szolgáltatásnak a szerződés megkötésekor érvényes ára,
- utalás az Üzletszabályzat elérhetőségére,
- az egyetemes szolgáltatási szerződés időtartama,
- az egyetemes szolgáltatási szerződés meghosszabbításának, megszüntetésének, felmondásának feltételei,
- a szerződésszegés esetei és jogkövetkezményei, különösen az egyetemes szolgáltatásból való kikapcsolás részletes feltételei,

- a lakossági fogyasztók, illetve egyéb felhasználók panaszai benyújtásának és ügyintézésének lehetőségéről, módjáról és határidejéről szóló tájékoztatás, valamint a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott, a fogyasztói jogvita egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlése, továbbá ennek eredménytelensége esetén az ügy eldöntésére irányuló eljárások kezdeményezésének módja és feltételei,
- külön díj ellenében nyújtott szolgáltatások megnevezése és feltételei,
- a földgázelosztó megnevezése, székhelye, amelynek rendszeréhez a felhasználó csatlakozik,
- arra vonatkozó megbízás, hogy az egyetemes szolgáltató a rendszer-üzemeltetőkkel a szükséges szerződéseket megkösse,
- az egyetemes szolgáltató és az adott területre működési engedéllyel rendelkező elosztó ügyfélszolgálati irodáinak elérhetősége,
- a felhasználási hely(ek) és csatlakozási pont(ok) megjelölése,
- a szolgáltatott földgáz minőségi jellemzői,
- a vásárolt, a nyilvántartott és a lekötött kapacitás mértéke,
- a szerződött egyetemes szolgáltatásért fizetendő díj meghatározásának módja,
- leolvasási, elszámolási és a számlázási időszakok,
- számlázás és a számla kiegyenlítésének módja, feltételei

A létrejövő egyetemes szolgáltatói szerződést - annak teljes tartalmával - írásba kell foglalni.

Az egyetemes szolgáltatási szerződéstervezet átadása vagy megküldése a felhasználók részére a következő módokon lehetséges:

- az egyetemes szolgáltató a személyes ügyintézés során az ügyfélszolgálaton azt átadja, vagy
- az egyetemes szolgáltató postán elküldi az arra jogosult, már vételező, de írásba foglalt szerződéssel nem rendelkező, illetve a leendő felhasználó részére.

Ha a felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződést az ügyfélszolgálaton nem írja alá, a szerződéstervezet az egyetemes szolgáltató által aláírt két példányát a felhasználónak át kell adni. 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 általános szerződési feltételeket ügyfélszolgálatán, valamint a honlapján köteles elérhetővé tenni.

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.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés tervezetének átadásával vagy megküldésével egyidejűleg az egyetemes szolgáltató tájékoztatja a felhasználót 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 vagy személyesen átadott szerződést aláírni és 15 napon belül visszajuttatni az egyetemes szolgáltatóhoz.

Amennyiben adott felhasználási hely vonatkozásában az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésére a fent meghatározott 15 napos határidőn belül a felhasználó együttműködésének hiánya, illetve felróható magatartása miatt nem kerül sor, abban az esetben a megadott határidőn túl a szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályok az irányadók.

A megkötendő szerződéssel érintett jogviszonyra – a szerződés megkötéséig – a GET, a Vhr, annak 2. sz. melléklete (ESZSZ), valamint a jelen Üzletszabályzatnak a szerződések tartalmát megállapító rendelkezéseit úgy kell alkalmazni, mintha azok a felek közötti szerződéses megállapodás részét képeznék.

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

Az egyetemes szolgáltatási szerződés aláírásával a felhasználó megbízza az egyetemes szolgáltatót, hogy az ellátáshoz szükséges szerződéseket a rendszerüzemeltetőkkel megkösse. Az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján a felhasználó részére a rendszerirányítási, földgázszállítási, -tárolási, -elosztási szolgáltatásokat biztosítottak kell tekinteni. Az egyetemes szolgáltató és az egyetemes szolgáltatási szerződésben meghatározott rendszerüzemeltető közötti szerződéses kapcsolatot az engedélyesek üzletszabályzata írja le.

Általános szerződéses feltételek, kötbértábla

Az egyetemes szolgáltatási szerződés Általános Szerződéses Feltételeit az Üzletszabályzat 4. számú melléklete, a kötbérek meghatározását az Üzletszabályzat 5. számú melléklete tartalmazza. Mindkettő egyúttal az egyetemes szolgáltatási szerződés (1. sz. illetve 3. sz.) melléklete, így annak részét képezik, a szerződés csak ezekkel együtt érvényes és értelmezendő.

A Felhasználó által az 1. és a 3. számú melléklet elektronikusan, a FŐGÁZ Zrt. honlapján, nyomtatott formában az ügyfélszolgálati irodákban hozzáférhető. Igény szerint azokat a FŐGÁZ Zrt. egy nyomtatott példányban a Felhasználó rendelkezésére bocsátja. A Felhasználó a szerződés aláírásával nyilatkozik, hogy a mellékletek tartalmát ismeri, az abban foglaltakat magára nézve kötelező érvényűnek ismeri el.

Szerződéstípusok

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

- Egyetemes szolgáltatási szerződés lakossági *fogyasztók részére*
- Egyetemes szolgáltatási szerződés *nem lakossági felhasználó részére*

Az egyetemes szolgáltatási szerződésmintákat az Üzletszabályzat 4. sz. melléklete tartalmazza.

6.2.2 A szerződés hatálybalépéséhez szükséges esetleges további feltételek

Az egyetemes szolgáltatói szerződés alapját a felhasználó Földgázelosztási Szabályzat alapján megkötött hálózati csatlakozási szerződése, valamint elosztóhálózat-használati szerződése képezi. A FŐGÁZ Zrt. kizárólag abban az esetben köteles a szerződést megkötni a felhasználóval, ha a csatlakozási szerződésben rögzített feltételek teljesültek, az elosztóhálózat-

használati szerződése életbelépett, és a gázvételezés műszaki biztonsági feltételei biztosítottak, és a felhasználó átadta a leköthető kapacitás lekötésének jogát az egyetemes szolgáltatónak.

Az egyetemes szolgáltatásban részesülő felhasználó esetében a bekapcsolás – azaz a gázmérő-felszerelés megrendelésének - feltétele a FŐGÁZ Zrt.-vel megkötött egyetemes szolgáltatási szerződés.

Amennyiben egy felhasználási helyen bérlő vagy a felhasználási helyet egyéb jogcímen használó kíván egyetemes szolgáltatói szerződést kötni, rendelkeznie kell a tulajdonos nyilatkozatával, melyben az elosztó-vezetéki kapacitás lekötésének jogát a bérlőnek vagy a felhasználási helyet egyéb jogcímen használónak átadta. A tulajdonos csak a kapacitás lekötési jog írásban történő visszaszármaztatását követően köthet újra egyetemes szolgáltatásra vonatkozó szerződést. Mind a két esetben a szerződő fél váltásnak elengedhetetlen feltétele a felhasználási helyre vonatkozó tartozás megfizetése.

6.3 A szerződés módosítása

6.3.1 A szerződés egyoldalú módosításának esetei, a módosítás közzétételének módja és határidejére vonatkozó előírások

A FŐGÁZ Zrt. az egyetemes szolgáltatói szerződés általa egyoldalúan változtatható feltételeinek várható módosítása esetén, azok hatálybalépése előtt legalább 30 nappal felhasználóit értesíti. Az értesítés az alábbiak szerint történhet:

- a módosítás tartalmát legalább egy országos napilapban és legalább egy helyi lapban, legalább 2 alkalommal közzéteszi,
- a módosítást az ügyfélszolgálati irodákban és honlapján közzéteszi,
- az érintett felhasználókat a tervezett módosítás tartalmáról, valamint a szerződés felmondásának lehetőségéről írásban értesíti.

A felhasználó által kezdeményezett olyan jellegű szerződésmódosítás, amely túlmutat az üzletszabályzatban a felhasználó részére felkínált választási lehetőségeken a szerződéses feltételekre vonatkozóan, nem keletkeztet a FŐGÁZ Zrt. számára szerződésmódosítási kötelezettséget.

6.4 A felhasználónál történt változás esetén alkalmazott eljárás

Az egyetemes szolgáltatói szerződésben szereplő egyéb adatokban bekövetkezett változások felhasználó általi bejelentését a FŐGÁZ Zrt. azok tartalma szerint értelmezi. A változás bejelentés így eredményezhet:

- adاتمódosítást,
- szerződésmódosítást és
- a szerződő személyében történt változás

6.4.1 Adاتمódosítás

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

6.4.2 Szerződés módosítás

A szerződés bármely tartalmi elemének érdemi változása esetén a felhasználó 15 napon belül köteles a FŐGÁZ Zrt-t írásban (amennyiben elektronikus levél útján történt értesítési módot választott, úgy az elektronikus bejelentés is elfogadott), illetve személyesen az ügyfélszolgálat útján értesíteni a változásokról, mely bejelentés szerződés módosítás kezdeményezésének minősül, amelyre a FŐGÁZ Zrt. a kézbesítést, illetve a tudomásszerzést követő 15 napon belül a megfelelő szerződésmódosítási ajánlatot tesz.

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.

6.4.3 A szerződő személyében történt változás

A felhasználó személyében történt változás a megfelelő eljárást követően az egyetemes szolgáltatói szerződés megszűnését eredményezi a régi felhasználóval, és új igénybejelentésnek minősül az új felhasználó részéről.

Ha a felhasználó a felhasználás helyéről elköltözik, köteles azt az elköltözés időpontját követő 15 napon belül az egyetemes szolgáltatónak bejelenteni, és egyetemes szolgáltatási valamint elosztóhálózat-használati szerződését írásban felmondani, valamint új levelezési címét, elérhetőségét megadni az elszámolás megküldése érdekében.

A felhasználási hely tulajdonosa a felhasználási helyet bérlőnek vagy egyéb jogcímen használónak a kapacitás lekötés jogát átadhatja, amennyiben nincs lejárt számlatartozása a kereskedő (egyetemes szolgáltató) vagy a rendszerüzemeltető felé. Ebben az esetben a FŐGÁZ Zrt. a felhasználási hely használójával jogosult szerződést kötni, feltéve, hogy a tulajdonos az egyetemes szolgáltatási szerződést aláírásával ellátja.

A gázmérő átírásának igényét bejelentheti a beköltöző, kiköltöző, vagy a be- és kiköltöző felhasználó közösen. A bérlő-, tulajdonosváltozás bejelentéséhez szükséges, az Üzletszabályzat 4/b., illetve 4/c. számú melléklete szerinti formanyomtatvány rendelkezésre áll a FŐGÁZ Zrt. ügyfélszolgálati irodáiban, illetve elektronikus formátumban letölthető a társaság honlapjáról.

Ha a tulajdonos más személyt bíz meg azzal, hogy az ügyintézés során a nevében eljárjon, két tanú aláírásával hitelesített meghatalmazásra van szükség. A gázmérő átírása kérhető személyesen és írásban a szükséges dokumentumok illetve másolatok átadásával. Az átírás

feltételeinek teljesülése esetén kerülhet sor az egyetemes szolgáltatói szerződés megkötésére és a felhasználó változás átvezetésére a számlázási és nyilvántartási rendszerekben.

A felhasználói bejelentés elmulasztása vagy a helyszíni ellenőrzés megakadályozása esetén az egyetemes szolgáltatási szerződéssel rendelkező felhasználó felel a fogyasztás és a rendszerhasználat díjának megfizetéséért és a szabálytalan vagy jogellenes vételezéssel megvalósított szerződésszegések jogkövetkezményeiért mindaddig, amíg a felhasználási hely ellenőrzése meg nem történik.

A felhasználó személyében bekövetkező változás esetén a FŐGÁZ Zrt. a bejelentés kézhezvételétől számított 3 napon belül megrendelést küld az elosztói engedélyesnek, ami alapján az elosztói engedélyes a felhasználó előzetes értesítése után térítésmentesen ellenőrzi a fogyasztási helyen a csatlakozóvezeték és mérőberendezés állapotát. Az ellenőrzés eredményét a földgázelosztó jegyzőkönyvben rögzíti.

A felhasználási helyről el-/beköltöző felhasználó köteles a FŐGÁZ Zrt.-vel együttműködni annak érdekében, hogy a földgázelosztó a csatlakozó és mérőberendezések helyszíni ellenőrzését végrehajthassa.

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 egymással teljes körűen elszámolni. A felhasználó köteles a még meg nem fizetett tartozásait megfizetni.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésétől számított 20 napon belül az egyetemes szolgáltató köteles végszámlát kibocsátani.

6.5 A szerződés teljesítése

6.5.1 Az engedélyes által nyújtott szolgáltatás mennyiségi és minőségi paraméterei

A földgáz egyetemes szolgáltatás minimális minőségi követelményeit és elvárt színvonalát 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.

A FŐGÁZ Zrt. egyetemes szolgáltatói tevékenysége során biztosítja:

- Az egyetemes szolgáltatás folyamatosságát és biztonságát és a
- a szolgáltatási színvonal mutatókat illetően a vállalt határidők betartását,
- hatékony, szakszerű ügyintézkést az Ügyfélszolgálati Irodákban,
- az ügyfelek tájékoztatását az alábbi kiemelt területeken:
 - biztonságos földgázhasználat,
 - energiatakarékos földgázhasználat,
 - a fogyasztást érintő jogszabályi változások,
 - földgázpiaci változások,
 - a társaság szolgáltatásai.

Az üzemzavarra, a korlátozásra és a szüneteltetésre vonatkozó szabályokat az elosztói engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

6.5.2 Leolvasás gyakorisága, rendje

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók részére szolgáltatott földgáz mennyiségének méréséről, az elszámoláshoz szükséges átszámításokról – az átalánydíjas fogyasztók kivételével – a földgázelosztó hiteles gázmérővel vagy mérési rendszerrel gondoskodik. A mérési adatokat a rendelkezésre állástól számított 3 napon belül átadja az egyetemes szolgáltatónak.

A FŐGÁZ Zrt. a mérési adatokat az érintett felhasználó számára külön díjfizetés nélkül hozzáférhetővé teszi.

A FŐGÁZ Zrt. évente egy alkalommal tájékoztatást ad a felhasználó számlában elszámolt éves energiafogyasztásának az azt megelőző éves elszámolási időszakban mért fogyasztással való összehasonlításáról, ha ez az adat ugyanazon szerződés alapján rendelkezésre áll, valamint a lakossági fogyasztók részére az átlagos földgázfogyasztással történő összehasonlításról vagy az összehasonlítási lehetőség elérhetőségéről.

A gázmérőt a földgázelosztó, vagy megbízottja a Vhr.-ben meghatározott, és a földgázelosztó üzletszabályzatában rögzített gyakorisággal olvassa le.

A 20 m³/h alatti névleges mérőteltjesítményű felhasználó gázmérőjének leolvasására - eltérő megállapodás hiányában – évente egy alkalommal, profil alapú elszámolás esetén az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó arra irányuló kérelme esetén negyedévente kerül sor. A leolvasás várható idejét legalább 5 napos időtartam megjelölésével a számla tartalmazza.

A felhasználó köteles lehetővé tenni, hogy a földgázelosztó vagy megbízottja a gázmérőt a vele kötött szerződésnek megfelelő, a földgázelosztóval egyeztetett időszakban leolvassa.

Amennyiben a felhasználó a leolvasás lehetőségét a földgázelosztónak, vagy megbízottjának nem teszi lehetővé, akkor a földgázelosztó köteles a becsült mérőállást megállapítani és 5 napos időtartam felkínálásával térítvevényes vagy egyéb igazolható módon (pl. a helyszínen hagyott értesítés formájában) a felhasználó figyelmét felhívni a leolvasás legfeljebb két hónapon belüli ismételt elvégzésének várható idejére. Az értesítésben megjelölt, az időpont-egyeztetési lehetőség során választható leolvasási időpontnak legalább két napon 7 órától 20 óráig tartó időtartamot is kell tartalmaznia. Az értesítésnek tartalmaznia kell a földgázelosztó időpont egyeztetésre alkalmas elérhetőségét is. Az értesítésnek legalább 8 nappal a megjelölt legkorábbi leolvasási időpont előtt a felhasználó rendelkezésére kell állnia.

Ha ez sem vezet eredményre, a földgázelosztó a felhasználási helyre való bejutás érdekében a fővárosi és megyei kormányhivatal járási hivatalához fordulhat.

Mérés, elszámolás hibás mérés esetén, lejárt hitelességű mérők

A hibás, vagy lejárt hitelesítésű mérővel történt gázvételezés számlázásához szükséges adatokat az elosztói engedélyes állapítja meg a Vhr. 1. számú mellékletének 12. pontjában foglaltakra figyelemmel. Az elszámolás rendjét az elosztói engedélyes üzletszabályzata tartalmazza részletesen. A mérő hibájára a felhasználó bejelentése vagy az elosztói engedélyes ellenőrzése alapján derülhet fény. Az elfogyasztott mennyiséget és a számlázandó időszakot az elosztói

engedélyes meghatározza, adatközlése alapján az egyetemes szolgáltató a hibás mérés időszakában aktuális árakkal kiszámlázza, majd egy tájékoztató levél kíséretében a számlát a felhasználónak megküldi.

6.5.3 A mérés és az elszámolás során alkalmazott számítások részletes szabályai

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

- az üzemi állapotú gázmennyiség (m^3),
- a nyomásfaktor,
- valamint a hőmérsékletfaktor összeszorzásával kerül kiszámításra.

A hatályos árrendelet alapján, a gázmérővel rendelkező felhasználók a gázdíjon felül – fogyasztási helyenként – alapdíjat kötelesek fizetni.

A FŐGÁZ Zrt. által az elszámolások során alkalmazott részletes számítási eljárásokat és paramétereket az Üzletszabályzat 3. melléklete tartalmazza.

6.5.4 Az elszámolás alapja, elszámolási időszakok

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 csak a földgázelosztó által ténylegesen leolvasott - távlelőhető mérő esetén ténylegesen rögzített - és a számlán feltüntetett fogyasztásmérő-adatok alapján készülhet.

Az elszámolás alapja a szolgáltatott gáz fűtőértéke, valamint a gázmérőn leolvasott érték, amelyet a földgázelosztó gáztechnikai normál m^3 -re számít át. A gáztechnikai normál m^3 -re átszámítás szabályait a földgázelosztó üzletszabályzatában kell meghatározni.

Az egyetemes szolgáltatás díjtételeit és a felhasználókkal történő elszámolás rendjét jelen Üzletszabályzat 3. számú melléklete tartalmazza a külön jogszabályokban, ármegállapításokban, egyéb előírásokban foglaltakkal összhangban.

Az éves elszámolási időszak keretében évente egy alkalommal kerül leolvasásra a gázmérő készülék.

A számlázási időszak időtartamában a felek az egyetemes szolgáltatási szerződésben állapodnak meg. Az elszámolási időszak megegyezik a leolvasási időszakkal.

Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó folyószámláján túlfizetés mutatkozik, akkor a FŐGÁZ Zrt.:

- 3000 forintot (2016. december 31-ig 1000 forintot) meg nem haladó összeg esetén a felhasználót megillető összeget a felhasználó következő számlájában számolja el,
- 3000 forintot (2016. december 31-ig 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.

A felhasználóval kötött egyetemes szolgáltatási szerződésben foglaltak szerint lehet ettől eltérni.

Elszámolás alkalmával a folyószámla egyenlegét a kombinált számla esetén – az egyéb számlákkal megegyező módon – kell aktualizálni.

6.5.5 A számlázás rendje

20 m³/h alatti névleges mérő teljesítmény esetén

Ebben a felhasználói körben – egyedi megállapodás hiányában - évente egyszer történik leolvasás, melynek alapján a lezárt fogyasztási időszakra elszámoló számla készül. Két leolvasás közötti időszakra a FŐGÁZ Zrt. részszámlákat állít ki.

Annak érdekében, hogy a leolvasáskor a számlázott időszak hossza ne térjen el lényegesen az év folyamán kiállított többi számláétól, a FŐGÁZ Zrt. az éves leolvasás alkalmával kombinált számlát állíthat ki az ügyfél számára, „Számla” megnevezéssel, amely számla három számlablokkból áll.

Az első blokk a két további számlablokk összegzése. A második számlablokk a leolvasás időpontjáig történő elszámolás részletezéséből áll, a harmadik a leolvasás napjától ugyanazon hónap utolsó napjáig terjedő időszakra vonatkozó részszámlát tartalmazza.

Az elszámoló és a részszámla blokk egyaránt megfelel a Vhr. 115/A.§ és a Vhr. 2. sz. melléklet

6. pontban megfogalmazott tartalmi követelményeknek, továbbá a kombinált számla eleget tesz az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény számlaképpel kapcsolatos elvárásainak. A FŐGÁZ Zrt. ezt a számlát olyan $20 \text{ m}^3/\text{h}$ alatti mérőtjeljesítményű fogyasztók esetén alkalmazza, akik számára a részszámlák kiállítása nem a mérőállás fogyasztó általi közlése alapján történik.

Amennyiben a felhasználó az elszámoló/részszámlát/számlát az egyetemes szolgáltatási szerződésben meghatározott gyakoriságnak megfelelően nem kapja kézhez, úgy ezt haladéktalanul köteles az ügyfélszolgálatnál jelezni. Az Engedélyesnek fogyasztási helyenként, számlázási időszakonként egy alkalommal áll módjában a felhasználó számára az ismételten kiállított számlát díjmentesen megküldeni, kivéve, ha az Ügyfél az Engedélyes érdekkörében felmerült és az Engedélyesnek felróható okból nem kapta kézhez, azonban ez nem mentesíti a felhasználót az elfogyasztott energia ellenértékének megfizetése alól.

Az éves leolvasásba besorolt fogyasztók havi részszámláinak értéke egyrészt a felhasználó fogyasztási szokásának megfelelő várható éves fogyasztás mennyiségén alapszik, amit a FŐGÁZ Zrt. számlázási rendszerében tárol. Ezt az értéket a felhasználó kérésére a FŐGÁZ Zrt. korrigálja. A korrekciót megelőzően a FŐGÁZ Zrt. tájékoztatja a felhasználót, hogy (i) az éves elszámoló számlát köteles lesz megfizetni, tekintet nélkül a korrekcióra, és (ii) a FŐGÁZ Zrt. jogosult lesz elutasítani a felhasználó részletfizetési kérelmét abban az esetben is, ha a felhasználó kérésére lecsökkentett számlázott mennyiségek eredményeként az elszámoló számla összege jelentősen megnő.

A havi részszámlák értékét másrészt a felhasználó fogyasztásának hónapok közti eltérése befolyásolja. A felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződés 2. számú melléklete (számlázási melléklet) szerint a számlázás alábbi ütemezései közül választhat:

- (A) a várható éves fogyasztás 1/12-ed részének megfelelő gázmennyiség (kiegyenlített számlázás),
- (B) vagy az ügyfél fogyasztási szokásainak leginkább megfelelő profil szerint (profilos számlázás) az alábbiak közül

	január	február	március	április	május	június	július	augusztus	szeptember	október	november	december
Csak fűtés	22	19	12	4	1	0	0	0	1	5	15	21
Csak főzés	8,34	8,34	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,34	8,34
Fűtés, főzés	19,43	16,37	14,01	8,08	2,87	1,00	0,80	0,89	1,74	5,85	11,77	17,19
Fűtés, főzés, melegvíz	14	13	11	7	5	5	5	5	5	7	11	12
Üdülő	0	0	0	0	16	17	17	17	17	16	0	0
Fóliasátor fűtés	16	14	14	14	0	0	0	0	0	14	14	14

- (C) amennyiben a felhasználási helyen nincs várható fogyasztás (üres lakás), vagy az nagyon alacsony, lehetőség van negyedéves időszakra kiállított részszámlákra (negyedéves számlázás) is. Ez esetben csak háromhavonta készül részszámla, a három hónapnak megfelelő gázmennyiséget tartalmazva. Ez nem vonatkozik a felhasználó által közölt mérőállásokon alapuló számlázás esetére.

A részszámlákban alkalmazott fűtőérték a szállítói engedélyes informatikai platformján közzétett átadónként meghatározott várható átlagos fűtőérték. Ez az alkalmazott fűtőérték minden évben a szállítói engedélyes általi közzétételt követően aktualizálásra kerül, és azt követően ezen fűtőértékkel kerül meghatározásra a részszámlában kiszámlázott mennyiség.

Az éves elszámolás során az engedélyesnek jogában áll a részszámlázás alapját képező éves várható mennyiséget a valós fogyasztási mennyiség alapján korrigálni. A várható éves mennyiség meghatározásánál az Engedélyes figyelembe veszi az elszámolt év időjárási tényezőit, hőmérsékleti viszonyait is, amely alapján jogosult az éves várható mennyiséget korrigálni.

Az elszámoló számlából levonásra kerül az elszámolás időszakában kiállított részszámlák forint összege.

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználóknak lehetőségük van

havi,

vagy negyedéves diktálást kérni.

Havi diktálás esetén a részszámlák minden hónapban a felhasználó által jelzett mérőállással készülnek.

Negyedéves diktálás esetén a számlázás negyedévente az ügyfél (felhasználó) által leolvasott és a Társaságunk felé közölt mérőállás alapján történik, és a diktálások közötti időszakra a

FŐGÁZ Zrt. havi gyakorisággal részszámlát állít ki a fentiekben megfogalmazott elveknek megfelelően. Az elszámolás alapja negyedéven belül ebben az esetben is a fenti (B) pontban meghatározott profil, negyedévente azonban lehetőség van egy „*quasi*-elszámolásra”, amikor is a FŐGÁZ Zrt. a számlát az ügyfél diktálása alapján készíti el.

A mérőállás közlés történhet telefonon, okostelefonos alkalmazáson vagy internetoldalon a számlán tájékoztató adatként feltüntetett leolvasási ciklussal összhangban, a számlán megjelenített időintervallumban.

Amennyiben a megadott határidőn belül az egyetemes szolgáltató részére nem áll rendelkezésre a fogyasztási adat, akkor a FŐGÁZ Zrt. részszámlát állít ki az aktuális éves várható fogyasztás, illetőleg a választott fogyasztási jelleggörbe szerint. Amennyiben két egymást követő hónapban nem áll rendelkezésre adat, vagy egy gázéven belül háromszor nem áll rendelkezésre adat, abban az esetben a FŐGÁZ Zrt. jogosult a felhasználó elszámolását módosítani és a felhasználó profilja alapján meghatározni a havi részszámlák összegét. Ebben az esetben a felhasználó kizárólag kétoldalú megállapodással térhet vissza a fogyasztási adatának havi diktálással történő számlázásra.

Az Engedélyesnek jogában áll a számlázási időszakot módosítani a felhasználó - legalább a bevezetést 30 nappal megelőző - értesítése mellett.

Az egyetemes szolgáltatás árának változása esetén a felhasználó jogosult a gázmérő aktuális állását az egyetemes szolgáltatóval közölni. Ebben az esetben az egyetemes szolgáltató köteles az árváltozás időpontjával a közölt adatot az árváltozás időpontját magában foglaló elszámolásban figyelembe venni. Ha a felhasználó adatot a megjelölt határidőn belül nem közöl, vagy az nem bizonyul helyesnek, az egyetemes szolgáltató a felhasználást jogosult a külön jogszabályban, illetve az üzletszabályzatában foglalt jelleggörbe szerint megosztani és a megosztás szerint elszámolni a felhasználóval.

A FŐGÁZ Zrt. a számlázási időszakra vonatkozó számlá(ka)t a szerződésben meghatározott időszakonként, negyedévente vagy havonta küldi meg, postai, vagy elektronikus úton a felhasználóknak. Amennyiben a felhasználó a számlák megfizetése során

összetéveszti/felcseréli a számlázási időszakokat, arra a számlázási időszakra vonatkozóan, amely helyett egy későbbi időszakra vonatkozóan tett eleget a fizetési kötelezettségének, a FŐGÁZ Zrt. a felhasználó részére tájékoztató jelleggel fizetési felszólító levelet küld, azonban ez nem minősül kikapcsolásra okot adó eseménynek.

Amennyiben az éves várható fogyasztás és annak megoszlása alapján vagy a felhasználóval történő megállapodásnak megfelelően kiállított havi részszámla összege nem éri el a nettó 2500 Ft-ot, úgy a FŐGÁZ Zrt. a GET Vhr. Egyetemes szolgáltatási szabályzat 6.6 pontja szerinti részszámlát – a felhasználó eltérő rendelkezéséig - összevontan is jogosult kibocsátani oly módon, hogy az összevont részszámlák nettó összege elérje a 2500 Ft-ot. Nettó 2500 Ft alatti összegű részszámlát csak a felhasználó kérésére készít a FŐGÁZ Zrt.

Összevont részszámlák alkalmazása esetén az egy hónapnál hosszabb időszakot a számlán jól látható módon tünteti fel a FŐGÁZ Zrt.

A FŐGÁZ Zrt. az elszámoló számla kibocsátásával egyidejűleg az összevonás lehetőségére felhívja a felhasználók figyelmét.

Átalánydíjas elszámolás

Az átalánydíjas – gázmérővel nem rendelkező lakások - felhasználók részére történő számlázása negyedéves gyakorisággal történik. Ez a felhasználóval kötött egyetemes szolgáltatási szerződésben rögzítésre kerül.

A FŐGÁZ Zrt. a számla kiállításakor a megelőző két hónap valamint a tárgyhónap átalánydíját számlázza le.

A számlák kiállítása minden negyedév harmadik hónapjában történik.

Számlakifogás rendje

Amennyiben a felhasználó a számlát a szerződésnek megfelelő időben nem kapja kézhez, úgy ezt haladéktalanul köteles az ügyfélszolgálatnál jelezni. Az Engedélyesnek azonos számlára vonatkozóan két alkalommal áll módjában a felhasználó számára díjmentesen másolatot küldeni, kivéve, ha az Ügyfél az Engedélyes érdekkörében felmerült és az Engedélyesnek felróható okból nem kapta a számlát kézhez, azonban ez nem mentesíti a felhasználót az elfogyasztott energia ellenértékének megfizetése alól.

A felhasználó a számla ellen a FŐGÁZ Zrt.-nél kifogást emelhet.

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.

A FŐGÁZ Zrt. köteles a kifogást megvizsgálni, és ennek eredményéről a felhasználót legkésőbb a kifogás kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban értesíteni. Az utólag indokolatlannak bizonyult számlakifogás az eredeti fizetési határidőt nem módosítja és az esetleg így keletkező fizetési késedelem után a FŐGÁZ Zrt. késedelmi kamat felszámítására jogosult.

Amennyiben a kifogás jogosnak bizonyult, a FŐGÁZ Zrt. haladéktalanul intézkedik a számlahelyesbítésről. Indokolt számlakifogás esetén a helyesbítő számla esedékessége a kiállítást követő 15. naptári nap.

Ha a téves vagy elmaradt elszámolás miatt a FŐGÁZ Zrt.-t díj vagy díjkülönbözet illeti meg, a felhasználó azt a téves vagy elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben jogosult kiegyenlíteni. Ez esetben késedelmi kamat nem számítható fel. E rendelkezés nem mentesíti a FŐGÁZ Zrt.-t a szerződésszegés egyéb jogkövetkezményei alól.

6.5.6 Az alkalmazott árak

Az egyetemes szolgáltatás árát, az áralkalmazási feltételeket, valamint az árszabályozás kereteit az árszabásért felelős miniszter rendeletben állapítja meg.

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználóknak kibocsátott számlákban a FŐGÁZ Zrt. az illetékes miniszter által a GET 133. § (1) bekezdés 3. pontjában kapott felhatalmazás alapján alkotott rendeletben megállapított I. és II. árkategória szerinti díjszabásokat alkalmazza, továbbá ez alapján érvényesíti a felhasználók részére a nagycsaládos kedvezményt.

A FŐGÁZ Zrt. a rendeletben közzétett, az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó árakat a kihirdetést követő 3 napon belül közzéteszi a társaság honlapján. A FŐGÁZ Zrt. által kibocsátott számlán szereplő egységárak bármely változása esetén legkésőbb az új árakat tartalmazó számla kibocsátásakor külön, személyre szólóan írásban is tájékoztatja a felhasználókat. A tájékoztatásnak a felhasználókat megillető felmondási jogra és a felmondás határidejére is ki kell terjednie.

6.5.7 Választható fizetési és elszámolási módok és határidők

A kibocsátott gázdíj számlát a felhasználónak a jogszabályban, illetve számlán feltüntetett fizetési határidőig kell kiegyenlíteni, kivéve, ha a felek a közös megegyezéssel aláírt egyetemes szolgáltatási szerződésben ettől eltérő fizetési határidőt rögzítenek.

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó a FŐGÁZ Zrt.-vel kötött egyetemes szolgáltatási szerződés szerint az alábbi fizetési módok közül választhat:

- postai számla-befizetési megbízás (fehér csekk)
- csoportos beszedési megbízás útján,
- pénzügyintézetén keresztül egyedi átutalással,
- bankkártyás fizetéssel (POS),
- web-es fizetéssel (VPOS),
- QR kód alkalmazásával.

Azon felhasználókat, akik számára a FŐGÁZ Zrt. postai számla-befizetési megbízást (postai csekket) küld, azonban egy 6 hónapos időszakon belül legalább 3 alkalommal pénzügyintézetén keresztül egyedi átutalással fizetnek, és fizetési mód változtatást nem kértek, a FŐGÁZ Zrt. telefonon (call center útján) felkeresi, majd rögzített hívás útján kezdeményezi a fizetési mód megváltoztatását. Amennyiben a felhasználó egyetért a fizetési mód megváltoztatásával, ezt követően már a megváltoztatott fizetési mód kerül alkalmazásra, amelyről a FŐGÁZ Zrt. írásban tájékoztatja a felhasználót.

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

Részletfizetési kérelem, fizetési haladék

A felhasználó a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül, évente egy alkalommal kezdeményezhet részletfizetés és/vagy fizetési halasztást a FŐGÁZ Zrt.-től.

A részletfizetési lehetőség biztosítását a FŐGÁZ Zrt. megtagadhatja, amennyiben a felhasználó részéről mulasztás történt a korrekt számlázás érdekében elvárható együttműködés során, illetve ha a Felhasználó magatartása egyébként nem felel meg a felek együttműködési

kötelezettségének, vagy jóhiszeműség és tisztesség polgári jogi alapelvének. Különösen ilyen magatartásnak minősül, ha a felhasználó a tényleges fogyasztásnál alacsonyabb fogyasztást diktál be, illetve az éves mennyiséget nem a valós adatok alapján kéri beállítani.

Késedelmes fizetés esetén a késedelembé eső fél köteles a szerződésben és a jogszabályokban meghatározott mértékű késedelmi kamatot, a másik fél igazolt költségeit, valamint nem lakossági felhasználó esetén a hatályos behajtási költségátalányról szóló törvény szerinti behajtási költségátalányt megfizetni. A behajtási költségátalányt a FŐGÁZ Zrt. akkor alkalmazhatja, ha igazolni tudja, hogy a számla befizetésére a jogszabályokban megállapított idő a felhasználó rendelkezésére állt. A behajtási költségátalányt a felhasználó akkor köteles megfizetni, ha késedelmét nem tudja kimenteni. A kimentési kifogások kezelését a FŐGÁZ Zrt. belső ügyrendje alapján végzi.

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 az egyetemes szolgáltató általi kézhezvételének napján automatikusan, azonnal hatályát veszti, és az abban szereplő teljes tartozások (tőke, kamatok, járulékok, stb.) azonnal és egy összegben esedékessé válnak.

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

Az éves elszámolására vonatkozóan (részszámlázás, kiegyenlített számlázási mód, mérőállás diktálás) a felhasználó évente egy alkalommal kezdeményezhet módosítást, melyet a felhasználási helyére vonatkozó leolvasás időpontját megelőző 30 napon belül jelenthet be. A felhasználó jogosult a szolgáltató felé korábban megadott - a részszámlák kiállításának alapjául szolgáló - éves várható fogyasztási mennyiséget módosítani. Módosítás esetén legkorábban a módosítást követő harmadik hónaptól a szolgáltató jogosult a földgázelosztótól a gázmérő berendezés rendkívüli leolvasását (a továbbiakban: rendkívüli leolvasás) igényelni. Ha a rendkívüli leolvasás eredményeként nyilvánvalóvá válik, hogy a felhasználó által módosított éves várható fogyasztási mennyiség legalább 20%-kal alacsonyabb a rendkívüli leolvasás

adatai alapján várható éves fogyasztásnál, a rendkívüli leolvasás időpontját követő első számla kiállításától kezdődően a várható éves fogyasztási mennyiséget a rendkívüli leolvasás adatainak megfelelően módosítani kell. A szolgáltató ebben az esetben jogosult a rendkívüli leolvasás költségeit a felhasználónak kiszámlázni, amelyet a felhasználó köteles a szolgáltatónak megfizetni. Az éves elszámoláskor a felhasználó éves mennyiség módosításából eredő elszámoló számla összegére vonatkozó részletfizetési illetve fizetési halasztási kérelmet a FŐGÁZ Zrt-nek jogában áll elutasítani.

Az éves leolvasás várható időpontja a számlán feltüntetett tájékoztató adatoknál található.

A felhasználó a fizetés módjának megváltoztatását bármely időpontban kezdeményezheti.

Az új elszámolási mód a következő elszámolási időszak kezdetétől léphet hatályba.

A részszámla mennyiség módosítására indokolt esetben –a felhasználó írásos kérelme alapján - az elszámolási időszakon belül is van lehetőség.

A FŐGÁZ Zrt. a telefonos és személyes ügyfélszolgálatain túlmenően az aktualitásokról a társaság honlapján (www.fogaz.hu) keresztül is biztosítja a tájékoztatást.

A FŐGÁZ Zrt. honlapján elérhető az elektronikus ügyfélszolgálat által biztosított tájékoztatás az alábbiak szerint:

- lakossági felhasználók körében választható számlázási-, fizetési módok, a földgáz árak (I. és II. árkategória), a szociális gázár támogatás, nagycsaládos kedvezmény a védendő fogyasztók nyilvántartásba vételének feltételei, valamint az őket megillető kedvezmények lehetőségei,
- tarifa-szimulátorral az elszámolási mód szerinti kalkuláció elkészítése, a felhasználóknak legjobban megfelelő profil kiválasztásának elősegítése,
- Csoportos beszédési megbízásra történő átállás bejelentése, a választható fizetési határidő megjelölésével.

6.6 A szerződő felek jogai és kötelezettségei

A FŐGÁZ Zrt.-t, illetve a felhasználót a jogszabályokban, az Üzletszabályzatban és a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási 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 elszámolása 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 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 korlátozási sorrend szerinti vételezés végrehajtására.
- A fogyasztónak lehetősége van arra, hogy a szerződés teljesítése kapcsán a földgázelosztás körébe tartozó kérdésekben – az elosztói engedélyes helyett – a FŐGÁZ Zrt. ügyfélszolgálati irodáin illetve más elérhetőségein keresztül terjessze elő észrevételeit/ kérdéseit/ panaszait. Ez esetben a FŐGÁZ Zrt. a 6.11.3. pontban foglaltak szerint jár el.

6.7 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 más rendszerüzemeltetőket, illetve a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási 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 Get-ben és a Vhr-ben foglaltakat.

A Felhasználót képviselheti az általa megbízott személy, illetve törvényen alapuló képviselet alapján az ezt igazoló személy. A képviseleti jogosultság szabályszerűségének biztosítása a Felhasználó kötelezettsége.

6.8 A felhasználó által kezdeményezett szolgáltatási szünet

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó a FŐGÁZ Zrt.-nél is benyújthatja a rendszerhasználat szüneteltetésére vonatkozó, írásbeli kérelmét. A kérelemnek tartalmaznia

kell a szüneteltetés kezdetét és időtartamát. A kérelmet a FŐGÁZ Zrt. a területileg illetékes elosztói engedélyes felé továbbítja.

A szüneteltetés feltétele a földgázelosztó tulajdonában lévő gázmérő leszerelése, melynek költségei a felhasználót terhelik. Egyéb esetekben a szüneteltetés időtartamára a fogyasztói főelzáró kerül elzárásra és záró pecséttel rögzítésre, melynek költségei szintén a felhasználót terhelik. Ez a rendelkezés irányadó arra az esetre, ha a gázmérő nem a földgázelosztó tulajdonában van, vagy a felhasználási helyen mérő nélküli (átalánydíjas) fogyasztás történik

A szüneteltetés időtartamára a felhasználót díjfizetési kötelezettség, és a földgázelosztót a hálózathasználat biztosításának kötelezettsége nem terheli.

A gázszolgáltatás ismételt megindításának feltétele a gázmérő felszerelése vagy a fogyasztói főelzáró nyitása, melynek költségei a felhasználót terhelik. A költségviselési kötelezettség abban az esetben is terheli a mindenkori felhasználót, ha a gázszolgáltatás ismételt megindítását nem a rendszerhasználat szüneteltetését kérő, hanem a felhasználási helyet használó új felhasználó kéri.

A szüneteltetést követően az ismételt bekapcsoláshoz, illetve üzembe helyezéshez kapcsolódó költségeket minden esetben a felhasználó köteles viselni.

Amennyiben a felhasználó az általa kért szüneteltetési időtartam lejártáig, vagy az igényelt időtartam ismeretének hiányában a szünetelés megkezdését követő 6 hónapon belül nem kéri az ismételt bekapcsolást, vagy nem hosszabbítja meg a szüneteltetés időtartamát, úgy az egyetemes szolgáltató jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződés azonnali hatályú felmondására. A szüneteltetésről szóló értesítésben az azonnali hatályú felmondásra és annak határidejére a felhasználó figyelmét fel kell hívni.

A szolgáltatási szünetre vonatkozó további szabályokat az elosztói engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

6.9 A szerződés megszűnésének esetei

6.9.1 A szerződés időtartamának meghatározása

Az egyetemes szolgáltatási szerződés határozott vagy határozatlan időtartamra jön létre.

Felek eltérő megállapodásának hiányában a szerződés határozatlan időtartamra jön létre.

6.9.2 A rendes felmondás szabályai

A felhasználó részéről történő felmondás hatályba lépésének feltétele, hogy a felhasználó az egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló lejárt számlatartozását rendezze. Amennyiben a felmondás benyújtása esetén nem teljesült szerződéses feltétel miatt a felhasználó felmondása nem lép hatályba, a FŐGÁZ Zrt. a pontos ok megjelölésével erről tájékoztatja a felhasználót írásban (a felhasználóval történt megállapodás szerint e-mailben), a tájékoztató levél keltétől számított 15 napos határidőt adva a nem teljesített szerződési feltételek teljesítésére, és a FŐGÁZ Zrt.-t erről történő tájékoztatására.

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 az egyetemes szolgáltató általi kézhezvételének napján automatikusan, azonnal hatályát veszti, és az abban szereplő teljes tartozások (tőke, kamatok, járulékok, stb.) azonnal és egy összegben esedékessé válnak.

A felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondásával egyidejűleg (a kereskedőváltás esetét kivéve) 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.

Rendes felmondás oka lehet:

- A felhasználó elköltözése, új felhasználó beköltözése (Felhasználó személyében történt változás)
- Felhasználási hely megszűnése

- Kereskedőváltás

Felhasználó személyében történt változás

Amennyiben a fogyasztási helyen a felhasználó személyében változás következik be, az elköltöző felhasználó a változást követő 15 napon belül köteles ezt az egyetemes szolgáltatónak írásban bejelenteni. A bejelentés egyben az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondásának is minősül. A felmondás a felhasználó 6.1.1. pont szerinti nyilatkozatában megjelölt ki-be költözési dátummal válik hatályossá.

Felhasználási hely megszűnése

Amennyiben a felmondásra azért kerül sor, mert a felhasználó a fogyasztási helyen a továbbiakban nem tart igényt földgázszolgáltatásra, a felmondással egyidejűleg köteles kérni a gázmérő leszerelését. Ennek költségeit a felhasználó viseli. A felmondás a gázmérő elosztói engedélyes általi leszerelésével, de legkésőbb a 30 napos felmondási határidő lejártával hatályosul.

Kereskedőváltás

Ha a felhasználó a földgázt a továbbiakban más egyetemes szolgáltatótól vagy földgázkereskedőtől kívánja beszerezni, köteles ezt az egyetemes szolgáltatónak 30 nappal a kereskedőváltás előtt bejelenteni, és a bejelentéssel egyidejűleg egyetemes szolgáltatási szerződését a fenti felmondási határidővel írásban felmondani, melyre a kézhezvételtől számított 5 napon belül a FŐGÁZ Zrt. értesítést küld. Amennyiben a felhasználó a szerződéses feltételeket nem teljesítette, és a FŐGÁZ Zrt. által a szerződés teljesítésére adott határidő eredménytelenül telik el, úgy a felmondás hatálytalannak tekintendő. A FŐGÁZ Zrt. ez esetben az új földgázkereskedőt írásban tájékoztatja a kereskedőváltás megíiusulásáról a tartozás rendezésére megállapított határidő megállapítását követő 3 munkanapon belül. A felmondás kizárólag a benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételeknek a FŐGÁZ Zrt. által megadott utolsó határidőn belüli teljesítésével hatályosul.

A felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződésének kereskedőváltás miatti felmondása az elosztóhálózat-használati szerződés hatályát nem érinti.

A felmondás módja

A felmondási szándékát a FŐGÁZ Zrt.-vel a felhasználó írásban, az erre szolgáló formanyomtatványon, vagy levélben, a szükséges adatok megadásával közölheti. A formanyomtatvány elérhető a FŐGÁZ Zrt. ügyfélszolgálati irodáiban valamint ügyfélszolgálati fiókirodáiban, és letölthető a www.fogaz.hu internetes oldalról.

Levélben történő felmondás esetén az alábbi adatok közlése szükséges:

- felhasználó neve;
- felhasználási hely azonosításához szükséges adatok (partnerszám, felhasználási hely pontos címe, POD azonosító);
- a felhasználási helyen felszerelt gázmérő berendezések gyári száma, a felmondás időpontjában leolvasott óraállásokkal;
- a felhasználó új lakcíme, melyre a végszámla kézbesíthetősége miatt van szükség, és felhasználó telefonszáma, a kiköltözéskor történő ellenőrzéshez való egyeztetéshez;
- a felhasználó kifejezett nyilatkozata, amelyben egyértelműen kinyilvánítja felmondási szándékát.

A felmondás bejelentésének elmulasztása

A gázvételezés megszűnése esetén az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján szerződött fél kötelessége. A bejelentést elmulasztó elköltözött felhasználó felel a felhasználási helyen történő fogyasztás és a rendszerhasználat díjának megfizetéséért, és a szabálytalan vagy jogellenes vételezéssel megvalósított szerződésszegések jogkövetkezményeiért mindaddig, amíg a földgáz elosztói engedélyes a felhasználási hely ellenőrzését el nem végzi.

A korábbi felhasználó mentesül a felelősség alól, ha a helyszíni ellenőrzés a bejelentés földgázelosztó általi kézhezvételét követő 20 napon belül a felhasználási helyen vételező új felhasználó magatartása miatt, írásbeli felszólítás ellenére nem hajtható végre. Ebben az esetben a bejelentés napjától az új felhasználót terheli a felelősség.

A felhasználók tájékoztatása

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó által fizetendő éves költségek tájékoztató jellegű kiszámítására a szolgáltató számolási táblát vagy kalkulátort tesz közzé honlapján.

6.9.3 Az azonnali hatályú felmondás - az azonnali felmondáshoz vezető súlyos szerződésszegések meghatározása

A FŐGÁZ Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződést a jelen Üzletszabályzat 6.10 fejezetében részletesen meghatározott súlyos szerződésszegések (különösen az egyetemes szolgáltatás díjának –ideértve a pótdíjat, kötbért, egyéb díjakat is- nemfizetése, szabálytalan földgázvételezés) esetében mondhatja fel azonnali hatállyal.

Lakossági fogyasztók esetében a fizetési kötelezettség elmulasztása miatti kikapcsolásra a GET és a Vhr. által előírt eljárás betartásával kerülhet sor.

A szerződés felmondását az egyetemes szolgáltató írásban közli a felhasználóval.

A felhasználó által a szerződés felmondását követően vételezett földgáz tekintetében a szerződés nélküli vételezés jogkövetkezményei alkalmazandók. Ebben az esetben az elosztói engedélyes üzletszabályzatában foglaltak az irányadóak és jogosult a tulajdonát képező gázmérő leszerelésére.

6.9.4 A szerződés megszűnésének egyéb esetei

Határozott időre kötött szerződés:

A határozott időre kötött egyetemes szolgáltatási szerződés a határozott idő lejártával a felek külön intézkedése nélkül megszűnik.

Közös megegyezés:

A felek az egyetemes szolgáltatási szerződést közös megegyezéssel bármikor megszüntethetik.

A felhasználó halála:

Mindaddig, míg az egyetemes szolgáltató tudomást nem szerez a felhasználó örökösének személyéről, jogosult a fogyasztás ellenértékét a nála nyilvántartott felhasználónak kiszámlázni, és a nála nyilvántartott címre kézbesíteni.

A felhasználó elhalálozásával a felhasználó és a gázszolgáltató közötti szerződés megszűnik. Ha a felhasználó meghalt, helyébe a törvény erejénél fogva az örökösei lépnek, ami azt is

jelenti, hogy bármely, az örökhagyó haláláig felmerülő, az örökhagyót terhelő kötelezettséget ők kötelesek teljesíteni. A felhasználó halála esetén az örökös vagy örökösök kötelesek az elhalálozás tényét bejelenteni az elhalálozást követő 6 hónapon belül, és amennyiben igényt tartanak a további gázszolgáltatásra, abban az esetben közölni a szolgáltatóval az egyetemes szolgáltatási szerződés "felhasználói jogutódjának" személyét, elérhetőségét, valamint kezdeményezni az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötését.

Amennyiben a FŐGÁZ Zrt. tudomására jut a felhasználó elhalálozásának ténye, a tudomásszerzéssel egyidejűleg tájékoztatást küld a felhasználási hely használójának, hogy az a kézhezvételtől számított 15 napon belül jelezze szerződéskötési szándékát. Amennyiben nem érkezik válasz, a határidő elteltével szerződéses partner hiányában a FŐGÁZ Zrt. jogosult megrendelni a felhasználási hely földgázszolgáltatásból való kikapcsolását az elosztói engedélyestől.

Felhasználó nélküli felhasználási hely

Amennyiben a FŐGÁZ Zrt. által megküldött térítvényes fizetési felszólítás, melyben nem fizetés esetén a kikapcsolás lehetőségéről tájékoztatja a felhasználót, olyan státusszal érkezik vissza (pl. egyéb státusz), ami arra utal, hogy felhasználó már egyáltalán nem tartózkodik a felhasználási helyen, és/vagy a leolvasó szervezet, illetve az elosztói engedélyes megbízott partnere zárt fogyasztási helyet talál, abban az esetben a FŐGÁZ Zrt. jogosult megrendelni az elosztói engedélyestől a gázmérő leszerelését, a szolgáltatást megszüntetni, a szerződést felmondani.

Jogutód nélküli megszűnés:

Megszűnik a szerződés akkor is, ha a nem természetes személy felhasználó jogutód nélkül megszűnik.

A szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnése:

Az egyetemes szolgáltatási szerződés a felek külön intézkedése nélkül megszűnik, amennyiben a FŐGÁZ Zrt. egyetemes szolgáltatásra való jogosultsága (egyetemes szolgáltatói minősége) bármely okból megszűnik. Ez esetben a felhasználók ellátásának a biztosítására a földgáz végső menedékes szolgáltatásról és a földgázkereskedő működésének lehetetlenülése esetén a felhasználók földgázellátását veszélyeztető helyzet fennállása következtében alkalmazandó eljárásról szóló 296/2015. (X.13.) Korm. rendelet rendelkezéseit kell alkalmazni.

Elosztóhálózat-használati szerződés megszűnése:

Az egyetemes szolgáltatói szerződés automatikus és azonnali megszűnését eredményezi továbbá, ha a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződése bármely okból kifolyólag érvényességét veszítette.

Az egyetemes szolgáltató a szerződést egyoldalúan felmondhatja, ha:

- a fogyasztási helyen a gázszolgáltatás felfüggesztését a felhasználó kérte, és az igényelt szüneteltetési időtartam lejártáig, vagy az igényelt időtartam ismeretének hiányában a szünetelés megkezdését követő 6 hónapon belül nem kérte az ismételt bekapcsolást, és nem hosszabbította meg a szüneteltetés időtartamát (ezért az egyetemes szolgáltató sem kezdeményezte az elosztónál),
vagy
- a fogyasztási helyen a gázszolgáltatás a felhasználó nemfizetése miatt legalább 30 napja kikapcsolásra került, és a kikapcsolást követően a felhasználó a fennálló tartozását nem egyenlítette ki,
vagy
- a felhasználó lejárt esedékességű tartozással rendelkezik az egyetemes szolgáltató felé, és a szolgáltató elindította a kikapcsolást a fogyasztási helyen, de az elosztó kompetenciáján kívül eső okok miatt az nem végezhető el.

6.9.5 Elszámolás a szerződés megszűnése esetén

Abban az esetben, ha a szerződés bármely okból megszűnik, a már teljesített földgázszolgáltatás ellenértékét, egyéb díjakat (pótdíjat, kötbért, stb.), valamint a szolgáltatással, vagy annak megszüntetésével kapcsolatban felmerült további díjakat, költségeket a felhasználó a FŐGÁZ Zrt. által előírt határidőig köteles kiegyenlíteni, illetve a FŐGÁZ Zrt. a felhasználó túlfizetését visszafizetni.

A felek szerződés megszűnését követő 20 napon belül kötelesek **teljes körűen elszámolni** a szerződés megszűnésének napján érvényes mérőállás szerint.

Az elszámolás alapját képező **mérőállás**:

Felhasználó személyében történt változás esetén

A 6.1.1. pont szerinti nyilatkozatában megjelölt, vagy egyéb dokumentumból egyértelműsíthető, a ki-be költözési dátumhoz tartozó mérőállás.

Felhasználási hely megszűnése esetén

A gázmérő elosztói engedélyes közlése szerinti, leszereléskori mérőállás.

Kereskedőváltás esetén

A záró mérőállás meghatározására az alábbiak szerint történik:

- távlelívható fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező felhasználó esetében a szerződés megszűnésének időpontjában az elosztói engedélyes gondoskodik a záró mérőállás távleolvasással történő meghatározásáról, és az adatok FŐGÁZ Zrt. részére 3 napon belül történő megküldéséről,
- nem távlelívható fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező felhasználó esetében a záró mérőállás meghatározására a felhasználó, a korábbi és az új földgázkereskedő megállapodása az irányadó. Ennek keretében a felek a felhasználó által közölt mérőállás vagy az ÜKSZ szerinti felhasználói profilbesorolás alapján történő becslés elfogadásáról is megállapodhatnak.

Ha a felek nem állapodnak meg a záró mérőállásban, a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének napjáig az új földgázkereskedő szerződés megszűnését legalább 5 munkanappal megelőző kezdeményezésére az elosztói engedélyes köteles gondoskodni a fogyasztásmérő berendezés leolvasásáról. A leolvasás költsége a régi az új földgázkereskedőt terheli, egyenlő mértékben. Az elosztói engedélyes a fogyasztásmérő berendezés esetében a záró mérőállást a leolvasás alapján arányosítással határozza meg, és ezt a leolvasást követő 3 napon belül közli a FŐGÁZ Zrt.-vel.

A FŐGÁZ Zrt. által kibocsátott vég számlát a felhasználó köteles a számlán feltüntetett fizetési határidőig megfizetni. A vég számla kibocsátására az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnését követő 20 napon belül kerül sor. A FŐGÁZ Zrt. köteles a felhasználó túlfizetését az elszámolástól számított 8 napon belül a felhasználó számára visszafizetni.

Az elszámolást a kilépéskor keletkezett, végleges elszámolásról szóló számlával bezárólag keletkezett fizetési kötelezettségek megfizetésével, vagy szükség esetén visszafizetésével kell rendezettnek tekinteni.

Amennyiben a felhasználó fizetési kötelezettsége teljesítése nélkül szünteti meg vételezését és új fogyasztási helyen igényel a FŐGÁZ Zrt.-től egyetemes szolgáltatás keretében földgázellátást, az igénybejelentés elfogadását attól teszi függővé, hogy a felhasználó igazolja a korábbi szolgáltatásból eredő fizetési kötelezettsége teljesítését.

6.10 . A szerződésszegés kezelése

6.10.1 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 belső szabályozásában foglaltak szerint folyamatosan ellenőrzi és figyelemmel kíséri.

- Pénztartozás nem teljesítése 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.

Az egyetemes szolgáltatási szerződésből eredő polgári jogi igények két év alatt évülnek el. Az elévülés a követelés esedékességének a napján kezdődik.

Az elévülést megszakítja

- a) tartozásnak a kötelezett részéről történő elismerése;
- b) a kötelelem megegyezéssel történő módosítása és az egyezség;
- c) a követelés kötelezettel szembeni bírósági eljárásban történő érvényesítése, ha a bíróság az eljárást befejező jogerős érdemi határozatot hozott; vagy
- d) a követelés csődeljárásban történő bejelentése, valamint
- e) a FŐGÁZ Zrt. és a külső behajtó szolgáltató tartozás megfizetésére vonatkozó írásbeli felszólítása.

Amennyiben a felszólítás eredménytelen, a FŐGÁZ Zrt. jogosult kezdeményezni a tartozás jogi úton történő behajtását.

Pénztartozás nem teljesítése esetén a FŐGÁZ Zrt. jogosult külső behajtó szolgáltatót igénybe venni a tartozás behajtása érdekében.

A megbízott külső behajtó szolgáltató a FŐGÁZ Zrt. megbízása értelmében tájékoztatja a felhasználókat arról, hogy a FŐGÁZ Zrt. nevében és helyette jogosultan jár el.

Ebben az esetben a felhasználó köteles megfizetni a követeléskezeléssel kapcsolatban felmerült díjat.

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

A földgázelosztó a fogyasztási helyre való bejutás érdekében a GET felhatalmazása alapján az illetékes járási hivatalhoz fordulhat, és a felhasználó elleni hatósági eljárás lefolytatását kérelmezheti, amennyiben a felhasználó megtagadja a gázmérő leolvasását, ellenőrzését,

A járási hivatal határozatában

- a) a fogyasztásmérő berendezés leolvasásának, ellenőrzésének, cseréjének,
 - b) a földgázelosztási szolgáltatásból történő felfüggesztéshez szükséges intézkedéseknek, vagy
 - c) a felhasználói berendezés ellenőrzésének
- a túrására és együttműködésre vonatkozó kötelezettséget állapíthat meg.

6.10.2 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 vagy képviselője nyilatkozata, az irat, levelezés, befizetési bizonylat, a helyszíni ellenőrzés megállapításai, illetőleg az arról készült jegyzőkönyv, a szakértői vélemény és a tárgyi bizonyíték.

A FŐGÁZ Zrt. az ügy jellegére és körülményeire figyelemmel szabadon választja meg az alkalmazott bizonyítási eszközt.

A szabálytalan földgázvételezés tényének megállapítására, dokumentálására, bizonyítására vonatkozó részletes szabályokat a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

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

Az egyetemes szolgáltató szerződésszegésének minősül, ha

- a szolgáltatás minőségi követelményeit megsérti
 - Ennek minősül, ha az egyetemes szolgáltató a felhasználási hellyel vagy a felhasználó személyével kapcsolatos, a szerződésből eredő jogok gyakorlásához, valamint kötelezettségek teljesítéséhez szükséges adatot annak megváltozásának bejelentését követően a nyilvántartási rendszerben 15 napot meghaladóan nem vezeti át, vagy az átvezetést elmulasztja.
 - Ennek minősül az is, ha az egyetemes szolgáltató a számlázással kapcsolatos kötelezettségeit normál üzemvitel mellett megszegi.

Jogkövetkezménye: az Üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a felhasználó részére

- a Hivatal garantált szolgáltatásra vonatkozó határozatában előírtakat nem vagy nem megfelelően nyújtja

Jogkövetkezménye: az Üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a felhasználó részére

- Amennyiben a földgázellátásból kikapcsolt felhasználó rendezi valamennyi lejárt tartozását és a külön díj ellenében végezhető szolgáltatásokról szóló rendeletben meghatározott egyéb költségeket is megfizeti mind az elosztói engedélyesnek, mind az egyetemes szolgáltatónak és az egyetemes szolgáltató a tudomására jutást követően legkésőbb 24 órán belül nem kezdeményezi a felhasználónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását, az alábbiak szerint:
 - amennyiben az egyetemes szolgáltató érdekkörében felmerült okból a visszakapcsolásra a felhasználó tartozásának rendezését és ennek igazolását követő 48 óránál később, de 72 órán belül kerül sor.
 - amennyiben az egyetemes szolgáltató érdekkörében felmerült okból a visszakapcsolásra a felhasználó tartozásának rendezését és ennek igazolását követő 72 órán kívül kerül sor.

Jogkövetkezménye: az Üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a felhasználó részére

- a védendő fogyasztókkal kapcsolatos feladatát nem látja el

Jogkövetkezménye: az Üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a felhasználó részére

- A fentiekén kívül az Üzletszabályzatban, jogszabályban foglalt szerződési feltételeket egyéb módon megsérti

Jogkövetkezménye: kártérítés

A felhasználó szerződésszegésének minősül, ha

- az egyetemes szolgáltatás díját - beleértve az egyetemes szolgáltatón keresztül megfizetett rendszerhasználati díjat, pótdíjat és egyéb díjakat is - nem, vagy nem a szerződésben meghatározott határidőben, késedelmesen fizeti meg.

Jogkövetkezményei:

- a Ptk. szerinti mértékű késedelmi kamat
- a fizetési felszólítók, valamint a kikapcsolási értesítők miatti kártérítés megfizetése
- lakossági fogyasztó esetén: 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, amelynek felszerelése a fogyasztó költségén történik.
- nem lakossági felhasználó esetében: kikapcsolás és az egyetemes szolgáltatási szerződés azonnali felmondása
- a kikapcsolás költségének és a kikapcsolás utáni visszakapcsolás megvalósulása esetén a visszakapcsolás költségének megfizetése az elosztó engedélyes részére
- nem lakossági felhasználó esetén a behajtási költségátalányról szóló törvény szerinti behajtási költségátalány megfizetése
- kártérítés fizetése

- A szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget, ide értve a szerződő személyében bekövetkezett változás határidőre történő bejelentési kötelezettségét is.

Jogkövetkezménye:

- kötbér
- a fentiekén kívül az üzletszabályzatban, jogszabályban foglalt szerződési feltételeket, az egyetemes szolgáltatási szerződésben foglaltakat egyéb módon megsérti

Jogkövetkezménye:

- kártérítés fizetése

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

A lakossági felhasználó tartozás miatti kikapcsolása

Az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján a FŐGÁZ Zrt. köteles az egyetemes szolgáltatási szerződésben meghatározott időponttól kezdődően az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználónak folyamatosan földgázt értékesíteni, a felhasználó pedig köteles ennek ellenértékét rendszeresen megfizetni.

Lakossági fogyasztók földgázellátásból történő kikapcsolási feltételei

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 egyeztetések 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 felhívta a szociálisan rászoruló fogyasztókat a GET és a földgázellátásról szóló

törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló kormányrendelet alapján megillető kedvezményekre, valamint az előre fizető mérő felszerelésének a lehetőségére.

- 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 térítvényes levélben vagy a lakossági fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas egyéb módon történik.

Az értesítésnek tartalmaznia kell nem vagy nem kizárólag számlatartozásból eredő fizetési kötelezettség vonatkozásában a polgári peres eljárás vagy fizetési meghagyásos eljárás megindításának lehetőségéről szóló tájékoztatást. Ha az értesítés a FŐGÁZ Zrt.-hez „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza, az iratot – ellenkező bizonyításig – a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 10. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

Ha a 60 napot meghaladó fizetési kötelezettség nem vagy nem kizárólag számlatartozásból ered, a FŐGÁZ Zrt. a lakossági fogyasztók földgázellátásból történő kikapcsolását a nem számlatartozásból eredő fizetési kötelezettség vonatkozásában akkor kezdeményezheti, ha annak polgári peres vagy fizetési meghagyásos eljárás útján történő érvényesítését igazolható módon megindította.

A FŐGÁZ Zrt. a lakossági fogyasztók földgázellátásból történő fizetési késedelem miatti kikapcsolásának kezdeményezését a földgázelosztó felé legkorábban a fizetési kötelezettség lejáratát követő 63. napon teheti meg.

A FŐGÁZ Zrt. földgázellátásból történő kikapcsolási eljárást abban az esetben szünteti meg, ha a lakossági fogyasztó a fizetési kötelezettségét kiegyenlíti, és annak összege a FŐGÁZ Zrt. bankszámláján jóváírásra kerül.

A fogyasztók tájékoztatása

Amennyiben a védendő fogyasztók nyilvántartásában szociálisan rászoruló fogyasztóként nem szereplő lakossági fogyasztó a tartozását nem fizette meg, a FŐGÁZ Zrt. a kikapcsolást megelőző, 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.

E tájékoztatást a FŐGÁZ Zrt. 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 tájékoztatási kötelezettségét a naptári éven belül a védendő fogyasztói nyilvántartásba történő felvétel lehetőségére vonatkozó emlékeztető megküldésével is teljesítheti.

Ha a lakossági fogyasztó a földgázelosztónál szociálisan rászorulóként kezdeményezte a védendő fogyasztói nyilvántartásba történő felvételét, a nyilvántartásba történő felvételig, vagy annak megtagadásaig a kikapcsolási folyamatot a földgázelosztó felfüggeszti. Ez esetben a kikapcsolásra csak a nyilvántartásba való felvétel megtagadását követően kerülhet sor.

Amennyiben a védendő fogyasztók nyilvántartásában szociálisan rászoruló fogyasztóként nem szereplő természetes személy fogyasztó a tartozását a FŐGÁZ Zrt. írásos felhívása ellenére sem fizette meg, és nem kérelmezte eredményesen a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvételét, a FŐGÁZ Zrt. a tartozás fennállásáról kiküldi a kikapcsolást megelőző második írásbeli értesítést a fogyasztó részére.

A szociálisan rászoruló fogyasztó legkésőbb a második fizetési felszólításban megjelölt fizetési határidőig kérheti részletfizetési kedvezmény, illetve fizetési haladék alkalmazását. A FŐGÁZ Zrt. a fizetési felszólításokban erre a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét felhívja.

Előre fizető mérő felszereléséhez kötött vételezés

Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési lehetőség, illetve a kapott fizetési haladék ellenére sem rendezi a tartozását, vagy a részletfizetésről, illetve halasztott fizetési 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 meghiúsítja, az ellátásból a GET 29. § (3)-(4) bekezdésének megfelelően kikapcsolható.

Kikapcsolási időpont

A lakossági fogyasztónak a FŐGÁZ Zrt. 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 FŐGÁZ Zrt. által szolgáltatott adatok alapján – tételesen tartalmaznia kell a lakossági fogyasztóval szemben fennálló teljes követelést jogcímenként összeváltva, azok eredeti fizetési határidejével együtt.

A földgázkereskedő által kezdeményezett kikapcsolásról a földgázelosztó a lakossági fogyasztót a földgázkereskedő második értesítésével egyidejűleg egy tértivevényes küldeményben, vagy a lakossági fogyasztó általi átvételi igazolásra alkalmas más módon értesíti.

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

Amennyiben a tértivevényes küldemény nem kereste jelzéssel érkezik vissza a FŐGÁZ Zrt.-hez, akkor a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 10. munkanapon az iratot kézbesítettnek kell tekinteni. .

Szerződés felmondása kikapcsolás meghiúsulása miatt

Ha a földgázelosztó a kikapcsolást a FŐGÁZ Zrt. értesítésének kézhezvételéről számított 30 napon belül nem tudja végrehajtani, köteles erről a FŐGÁZ Zrt.-t értesíteni. A kikapcsolás meghiúsulásáról szóló értesítést követően a FŐGÁZ Zrt. a földgázelosztó egyidejű tájékoztatása mellett az egyetemes szolgáltatási szerződést felmondhatja.

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

Szerződés felmondása kikapcsolást követően

Az egyetemes szolgáltatási szerződés szerinti szolgáltatások szüneteltetésének időtartama legfeljebb 30 nap. Ha a lakossági fogyasztó számlatartozását ezen időszak alatt nem egyenlíti

ki, a FŐGÁZ Zrt. a 30. napon a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja A FŐGÁZ Zrt. a szüneteltetésről szóló értesítésben az azonnali hatályú felmondásra és annak határidejére a lakossági fogyasztó figyelmét felhívja.

Amennyiben kikapcsolás esetén az egyetemes szolgáltatói szerződés nem kerül írásban felmondásra, a kikapcsolás időtartamára a lakossági felhasználót alapidíj fizetési kötelezettség terheli, melyet a szolgáltató a szerződött gyakorisággal számlázni köteles. 20-100 m³/h összevont mérőtjeljesítmény esetén az alapidíj fizetési kötelezettség a szerződés megszűnését érintő gázév végéig terjed.

- **A nem lakossági felhasználó tartozás miatti kikapcsolása**

Kikapcsolási feltételek

Ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségének teljesítésével 30 napot meghaladó késdelemben esett, a FŐGÁZ Zrt. kezdeményezheti a földgázelosztónál a felhasználási hely kikapcsolását. A kikapcsolásra és az azzal járó szolgáltatás-szüneteltetésre vonatkozó értesítést tértivevényes levélben vagy a nem lakossági felhasználó általi átvétel igazolására alkalmas más módon kell az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználóval közölni. GET 28/A (3)

A FŐGÁZ Zrt. a földgázellátásból történő kikapcsolási eljárást abban az esetben szünteti meg, ha a nem lakossági fogyasztó a fizetési kötelezettségének eleget tesz, és annak összege a FŐGÁZ Zrt. bankszámláján jóváírásra kerül.

Kikapcsolt, tartozását hátrahagyó új felhasználó

Ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó földgáz-kereskedelmi 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. Ha a földgázkereskedő megtagadta az igazolás kiadását, mert az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztóval kötött szerződés nemfizetésből eredő kikapcsolás miatt szűnt meg, a FŐGÁZ Zrt. jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésének feltételeként pénzügyi biztosítékot kérni, melynek összege a felhasználó előző évi adatai alapján kiszámított egyhavi átlagfogyasztásának a szerződés megkötésekor érvényes, az egyetemes szolgáltató

által alkalmazott áron számított értéke. Az ehhez szükséges adatokat a rendszerüzemeltető a felhasználó hozzájárulásával köteles a FŐGÁZ Zrt-nek átadni.

- **Kikapcsolás megvalósulása esetén az elosztói engedélyes által kiszámlázott visszakapcsolási költség megtérítése**

Ha a földgázellátásból kikapcsolt felhasználó rendezi valamennyi lejárt tartozását és a különdíj ellenében végezhető szolgáltatásokról szóló 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.

Amennyiben kikapcsolás esetén az egyetemes szolgáltatói szerződés nem kerül írásban felmondásra, a kikapcsolás időtartamára a nem lakossági felhasználót alapidíj fizetési kötelezettség terheli, melyet a szolgáltató a szerződött gyakorisággal számlázni köteles.

A számla megfizetésének elmulasztása esetén a FŐGÁZ Zrt. jogosult késedelmi kamatot felszámítani, illetőleg követelését bírósági úton érvényesíteni, vagy más jogkövetkezményt alkalmazni.

A lakossági fogyasztó - ha a földgázellátásra igényt tart – tartozásának rendezését a FŐGÁZ Zrt. felé igazolni köteles. A tartozás azon a napon minősül rendezettnek, amely napon annak összege a FŐGÁZ Zrt. bankszámláján jóváírásra kerül.

- **Késedelmi kamat**

A késedelmi kamat mértékére a Ptk., illetőleg az egyetemes szolgáltatási szerződés rendelkezései az irányadóak.

A kamatfizetés a másik fél fizetési felszólításának (számlájának) kézhezvételét követően, a számlán feltüntetett időpontban esedékes.

A Ptk. rendelkezéseinek megfelelően, ha a felhasználó kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámlolni. A felhasználó eltérő rendelkezése hatálytalan.

- **Kötbér**

A szerződésszegések esetén alkalmazható kötbér mértékét a jelen Üzletszabályzat 5. sz. *melléklete* állapítja meg.

A kötbér kiterhelése írásban történik. A kötbér megfizetése a kötbérterhelő levélben meghatározott időpontban esedékes.

A FŐGÁZ Zrt. és a felhasználó kötbérfizetési kötelezettsége felróhatóság esetén áll fenn. A kötbérfizetési kötelezettsége alól mentesül a szerződésszegő fél, ha bizonyítja, hogy a szükséges intézkedések határidőben történő megtétele, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható volt.

A kötbér megfizetése nem mentesít a szerződésszegéssel okozott kár megtérítése alól.

- **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.

A további szolgáltatás előre fizető mérő felszereléséhez kötése

A FŐGÁZ Zrt. a tartozás miatti kikapcsolás helyett a további szolgáltatást előre fizető mérő felszereléséhez kötheti. Az előre fizető mérőt az elosztói engedélyes szereli fel. Az előre fizető mérő felszerelésének költségeit a jogszabályban meghatározott kivételekkel a felhasználó köteles előre megfizetni.

Felhasználókkal szembeni követelés engedményezése

A FŐGÁZ Zrt. a lakossági és nem lakossági felhasználóval szembeni követeléseit engedményezési szerződés keretében átruházhatja (engedményezés), a felhasználó késedelembe esésének 90. napját követően.

Az engedményezéssel az engedményes az engedményező a FŐGÁZ Zrt., mint jogosult helyébe lép.

A FŐGÁZ Zrt. az engedményezési szerződés hatálya alá tartozó követelésekre az engedményezési szerződés hatályba lépését követően befizetéseket nem fogad.

A FŐGÁZ Zrt. a kötelezettek értesítésére vonatkozó kötelezettségének az általa aláírt, engedményezésről szóló értesítő engedményes általi megküldésével is eleget tehet. Az értesítő mintáját a 7. sz. függelék tartalmazza. Az Engedményes az értesítéssel egyidejűleg a kötelezettek felé igazolja az engedményezés megtörténtét.

6.11 Panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések

6.11.1 A beérkező panaszok rögzítése, archiválása

A FŐGÁZ Zrt. minden, a különböző kommunikációs csatornákon beérkező panaszt, illetve bejelentést külön nyilvántartásba vesz. A FŐGÁZ Zrt. az írásban benyújtott és szóban előadott, de el nem intézett beadványokat igazolás ellenében veszi át, illetve az azzal kapcsolatos ügyintézésre vonatkozó valamennyi dokumentációt iktatja, gondoskodik azoknak az elévülési határidő végéig történő visszakereshető megőrzéséről, és archiválásáról.

A telefonos ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi beadvány nélküli ügyintézés, szóbeli reklamáció esetében is az Engedélyes biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát, amelynek érdekében egyedi ügyszámot alkalmaz, amelyről a hívás során tájékoztatja a felhasználót. Az ügyfélszolgálat és a felhasználó közötti telefonos kommunikáció hangfelvételét a FŐGÁZ Zrt. rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. A hangfelvételt a felhasználó ilyen irányú kérése esetén a FŐGÁZ Zrt. díjmentesen rendelkezésre bocsátja.

6.11.2 A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása

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

6.11.3 Érdemi válaszadási határidő

A reklamációk, illetve panaszbejelentések kivizsgálására és az írásban történő érdemi válaszadásra a határidő 15 nap, ha jogszabály, valamint a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal ettől eltérően nem rendelkezik.

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.

A korábbi érdemben megválaszolt beadvány tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó beadvány megválaszolását, valamint az azonosíthatatlan személy által tett felhasználói beadvány kivizsgálását a FŐGÁZ Zrt. jogszabályi felhatalmazással mellőzi.

Az általános szabálytól eltérő válaszadási határidő alól a számlakifogásolás képez kivételt:

Számlakifogás

Ha a felhasználó számlakifogással él, a kifogás bejelentésének a számla kifizetésére halasztó hatálya van, ha a számlán elszámolt földgázmennyiség az előző év azonos időszakára vetített mennyiség 150%-át meghaladja. A FŐGÁZ Zrt. a hozzá benyújtott számlakifogást köteles megvizsgálni, és ennek eredményéről a felhasználót legkésőbb a kifogás kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban értesíteni. A számlakifogás az eredeti fizetési határidőt nem módosítja, és az esetleg így keletkező fizetési késedelem után a FŐGÁZ Zrt. késedelmi kamat felszámítására jogosult, kivéve az előző év azonos időszakára vetített mennyiség 150%-át meghaladó számlázás esetét.

Amennyiben a felhasználó csak a számla értékének egy részét kifogásolja, ez nem jogosítja fel a teljes ellenérték visszatartására. A kifogásolás kivizsgálásának eredményétől függően a nem megalapozott fizetés-visszatartás késedelmi kamat érvényesítést von maga után, illetve nem mentesít a késedelmes fizetés egyéb jogkövetkezményei alól.

Amennyiben a kifogás jogosnak bizonyult, a FŐGÁZ Zrt. haladéktalanul intézkedik a számlahelyesbítésről.

Amennyiben a téves vagy elmaradt elszámolás miatt a FŐGÁZ Zrt.-t díj vagy díjkülönbözet illeti meg, a felhasználó azt a téves vagy elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben jogosult kiegyenlíteni. Ez esetben késedelmi kamat nem számítható fel.

Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó folyószámláján túlfizetés mutatkozik, akkor a FŐGÁZ Zrt. a felhasználó teljes körű tájékoztatásán alapuló döntésének megfelelően jár el, amelyet a Felek az egyetemes szolgáltatói szerződésbe foglalnak.

6.11.4 A válaszadási határidő elmulasztásának következménye

Amennyiben a FŐGÁZ Zrt. a panaszbejelentésre a fenti határidőn belül nem ad érdemi választ, illetve a panasz kivizsgálását nem kezdi meg, úgy a felhasználó ismételt bejelentéssel élhet a felsőbb szintű szervezeti egységnél, illetve a Fogyasztóvédelmi Hatóságtól, illetve a Hivaltól kérheti panaszának kivizsgálását. Késedelmes válaszadás esetén a FŐGÁZ Zrt. a jelen Üzletszabályzat 6. sz. Függelékében foglalt a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által kiadott 695/2010. számú a FŐGÁZ Zrt., mint egyetemes szolgáltatói engedélyes egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeinek meghatározása tárgyú határozatában foglaltak alapján jár el.

6.12 Ügyfélszolgálatok, egyéb elérhetőségek

Az ügyfélszolgálat feladata

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók közvetlen kapcsolattartásának biztosítására a FŐGÁZ Zrt. ügyfélszolgálatot működtet. A kapcsolattartás történhet személyesen, telefonon, írásos formában és interneten.

A FŐGÁZ Zrt. ügyfélszolgálatát az ügyfelek a megkeresés módjától függően az alábbi csatornákon érhetik el.

Személyes ügyfélszolgálat

A lakossági és kisvállalkozói ügyfélkör személyes kapcsolattartása az Ügyfélkapcsolati Osztály állandó- és fiók ügyfélszolgálati irodáin történik. A társaság úgynevezett panaszfelvételi pontokon további lehetőséget biztosít ügyfelei részére, hogy panaszaikat benyújthassák, illetve

tájékoztató anyagokhoz, formanyomtatványokhoz, valamint az üzletszabályzathoz hozzáférjenek.

Telefonos ügyfélszolgálat

A telefonos és írásos megkeresések ügyintézése a Telefonos Ügyfélkapcsolati Központ feladata, melynek elérhetősége a FŐGÁZ Zrt. teljes szolgáltatási területén helyi tarifával hívható számon biztosított.

Online ügyfélszolgálat

A társaság ügyfelei megfelelő adatbiztonsági szabályok megtartása esetén igénybe vehetik a <https://ugyfelszolgalat.fogaz.hu> címen működtetett internetes szolgáltatásokat.

A gázmérőállás bejelentése történhet e-mailben (ugyfel@enksz-eszakdelgaz.hu címen), valamint a FŐGÁZ Zrt. internetes oldalán (www.fogaz.hu).

Az ügyfélszolgálat működési rendje, hatáskörei:

Az egyetemes szolgáltatáshoz tartozó valamennyi ügyintézés kezdeményezhető személyesen, írásban, telefonos megkereséssel, illetve az online ügyfélszolgálaton keresztül.

6.12.1 Állandó ügyfélszolgálatokon ellátott feladatok

- általános tájékoztatás a szolgáltatást érintő eljárásrendről, feltételekről,
- felhasználói (ideértve a csatlakozási igénybejelentést is) igények, új-, és többletigények kezelése,
- szerződéssel kapcsolatos feladatok úgy, mint tájékoztatás, szerződéskötés, szerződésmódosítás, szerződés felmondás,
- szóbeli bejelentések, észrevételek fogadása,
- írásbeli bejelentések, észrevételek, panaszok ügyintézése igazolt átvétele,
- számlakiegyenlítéssel kapcsolatos feladatok (tájékoztatás, bankkártyás fizetés, postai számla-befizetési megbízás kiadása stb.)
- mérőállás bejelentés személyesen
- elektronikus ügyfélhívó rendszer alkalmazása (telefonon, vagy interneten keresztüli előzetes időpont egyeztetéssel)

6.12.2 Ügyfélszolgálati fiókirodákban ellátott feladatok

- általános tájékoztatás a szolgáltatást érintő eljárásrendről, feltételekről,
- felhasználói (ideértve a csatlakozási igénybejelentést is) igények új-, és többletigények fogadása,
- szerződéssel kapcsolatos feladatok úgy, mint tájékoztatás, szerződéskötés, szerződésmódosítás, szerződés felmondás fogadása,
- szóbeli bejelentések, észrevételek fogadása,
- írásbeli bejelentések, észrevételek, panaszok ügyintézése igazolt átvétele,
- számlakiegyenlítéssel kapcsolatos feladatok (tájékoztatás, bankkártyás fizetés, postai számla-befizetési megbízás kiadása stb.)

6.12.3 Online ügyfélszolgálat

A FŐGÁZ Zrt. a <https://ugyfelszolgalat.fogaz.hu> címen online ügyfélszolgálatot üzemeltet, amelyen regisztráció nélkül kizárólag ügyfélszolgálati jellegű általános információk érhetőek el. A felhasználó regisztrációja esetén, amelynek feltétele a jelen Üzletszabályzat 6. sz. mellékletét képező szerződéses feltételek elfogadása, a következő opciók érhetőek el: _

a) Szolgáltatások:

- E-számla
- Bankkártyás fizetés

b) Számlázás:

- Számlák lekérdezése, számlamásolat igénylése (megtekinthető, számlamásolat igényelhető)
- Számlázással kapcsolatos információk (tájékoztató)
- Részletfizetés igénylése (részletfizetési kérelem kezdeményezése)
- Ügyfélkapcsolatok (megtekinthető)
- Idegen nyelvű számla igénylés (számla nyelvének megváltoztatása)

c) Mérőóra állás:

- Bejelentés
- Következő diktálási/leolvasási időszak (megtekinthető)
- Korábbi mérőállások listája (megtekinthető)

d) Időpontfoglalás (ügyfélszolgálati irodában személyes megbeszélésre időpont foglalása)

e) Tarifa szimulátor (fogyasztási adatok szimulációja)

f) Az online ügyfélszolgálat opciói:

- Szerződés elemeinek megtekintése (adatok megtekintése)
- Adatmódosítás (adatok módosítása)
- Fizetési mód váltása (számla fizetés mód váltása)
- Online fogyasztás elemzés (fogyasztás elemzés megtekintése)
- Reklámcélú értesítés beállítása (lemondás/igénylés)

g) Csoportos beszédési megbízás (tájékoztató)

h) Hibabejelentés (tájékoztató)

i) Írjon nekünk e-mail-t! (levélküldés az ügyfélszolgálatnak)

j) Letölthető dokumentumok (megtekintés, letöltés)

Az ügyintézéshez szükséges adatok és igazolások

Az egyetemes szolgáltatás ügyintézéséhez szükséges információk, valamint nyomtatványok elektronikus formában elérhetőek a FŐGÁZ Zrt. honlapján (www.fogaz.hu), továbbá rendelkezésre állnak a személyes ügyfélszolgálati irodákban is. A FŐGÁZ Zrt. által nyújtott szolgáltatások bejelentéséhez, az egyetemes szolgáltatói szerződés megkötéséhez, illetve módosításához szükséges adatok, igazolások részletes felsorolása megtalálható a jelen üzletszabályzat 6.1-6.3 fejezeteiben.

6.12.4 Telefonszámok, postacímek, nyitvatartás

A FŐGÁZ Zrt. ügyfélszolgálatának elérhetőségét, valamint azok nyitva tartását az *1. számú melléklet*, a társaság postacímét és egyéb elérhetőségeit az Üzletszabályzat *2. számú melléklete* tartalmazza.

A nyitvatartási rend ideiglenes megváltoztatása

Ha munkaszüneti nap és pihenőnap miatt 5-nél kevesebb munkanapból áll a hét, és egy adott fiókiroda üzletszabályzatban rögzített heti nyitvatartási ideje munkaszüneti napra vagy pihenőnapra esik, úgy a FŐGÁZ Zrt. jogosult – a GET-ben és a Vhr.-ben foglalt minimális nyitvatartási időre vonatkozó szabályok figyelembe vétele mellett – a nyitvatartási időt módosítani. A munkaszüneti nap, pihenőnap miatti módosításról a FŐGÁZ Zrt. a módosított nyitvatartást legalább 30 nappal megelőzően értesíti a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalt, ezzel egyidejűleg honlapján és az ügyfélszolgálatán tájékoztatja a felhasználókat.

6.13 Vitarendezés, értesítések

6.13.1 Irányadó jogszabályok megjelölése

A jelen Üzletszabályzatban és az egyetemes szolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. Törvény (GET) és az annak végrehajtásáról szóló 19/2009. (I.30.) Korm. Rendelet (Vhr.), az egyéb vonatkozó földgázipari és más hatályos jogszabályok, továbbá az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat előírásai, a jelen Üzletszabályzat és a területileg illetékes elosztói engedélyes üzletszabályzata az irányadók.

6.13.2 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 (közvetlen egyeztetéssel, külső érintettek, pl. elosztói engedélyes, békéltető testületek, stb. bevonásával) kísérelnek meg rendezni.

Ennek eredménytelensége esetén a vitás kérdések elbírálására a fogyasztási hely szerinti helyi, illetve pertárgy érték függvényében a törvényszék kizárólagos illetékessége kerül kikötésre.

6.13.3 A kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja

A FŐGÁZ Zrt. a felhasználó részére szóló iratokat, ajánlatokat, értesítéseket, általában postai úton előre fizetett ajánlott levélküldeményként, vagy faxon, vagy e-mail-ben arra a címre küldi, amely a rendszerhasználó értesítési címe, vagy fizető címe az egyetemes szolgáltatói szerződésben. Ennek hiányában a FŐGÁZ Zrt. az általa a felhasználó részére legutoljára kibocsátott számlán szereplő címre küldi meg az iratokat.

A FŐGÁZ Zrt. a faxon, vagy e-mail-ben történő sürgős értesítést a felhasználó kérésére előre fizetett ajánlott levélküldeményben is megerősíti.

Az előre fizetett ajánlott küldemény a feladástól számított 5 napon belül, a faxon küldött értesítés esetén a sikeres vételi vagy adási nyugta szerinti időpontban, az elektronikus levél az olvasási nyugta szerinti időpontban számít kézbesítettnek.

6.14 A védendő fogyasztókra vonatkozó speciális rendelkezések

A) A szociálisan rászoruló fogyasztók

A GET, illetve a Vhr. alkalmazásában szociálisan rászoruló fogyasztónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki, vagy akinek háztartásában élő személy a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló hatályos jogszabály szerinti

- a) időskorúak járadékában részesül,
 - b) aktív korúak ellátására jogosult,
 - c) lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott települési támogatásban részesül,
 - d) ápolási díjban részesül,
- vagy a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló hatályos jogszabály szerint
- e) rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,

f) otthonteremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül vagy

g) nevelőszülő, hivatásos nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába elhelyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket.

h) a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló 2011. évi CLXX. törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelő Zrt.-vel bérleti jogviszonyban áll.

A háztartás fogalmát a szociális törvény szerint kell értelmezni.

A szociálisan rászoruló fogyasztói jogosultság igazolása, nyilvántartásba vétele

A szociálisan rászoruló fogyasztónak a nyilvántartásba történő felvételéhez:

- be kell nyújtani a Vhr. 9. számú melléklet szerinti kitöltött és aláírásával ellátott, 30 napnál nem régebbi nyomtatványt,
- köteles beszerezni védendő fogyasztói státuszát igazoló iratot, illetve határozatot, amelyet az ellátást megállapító szerv ad ki, és annak eredeti példányát a földgázelosztónak bemutatni. A földgázelosztó csak a 30 napnál nem régebbi keltezésű igazolást fogadja el.

A földgázelosztó köteles a szociálisan rászoruló fogyasztót a rászorultság igazolását követő 8 napon belül nyilvántartásba venni, és a nyilvántartásba vételről a fogyasztóval egyidejűleg értesíteni a FŐGÁZ Zrt-t, mint egyetemes szolgáltatót.

A nyilvántartásba történő felvételre vonatkozó kérelem benyújtásakor folyamatban levő kikapcsolási eljárást a kérelem elbírálásáig a földgázelosztó felfüggeszti.

A fogyasztó nyilvántartásba vételét követően válik jogosulttá az őt megillető kedvezmények igénybe vételére.

Amennyiben a nyilvántartásba vétel alapjául szolgáló körülmény határozott ideig áll fenn, és annak meghosszabbítását a fogyasztó –a véghatáridő lejártát 30 nappal megelőzően a földgázelosztó által megküldött írásbeli figyelemfelhívás ellenére – nem igazolja, az igazoló iratban meghatározott véghatáridő lejártát követő 8 napon belül a földgázelosztó az érintett fogyasztót törli a nyilvántartásból. A nyilvántartásból való törlésről az érintett védendő fogyasztót a földgázelosztó értesíti.

A szociálisan rászoruló fogyasztó minden év március 31-ig – első ízben a nyilvántartásba vételt követő naptári évben – köteles a megfelelő irattal igazolni, hogy védettsége továbbra is fennáll. Erről a földgázelosztó a nyilvántartásában tárgyév február 15-én szociálisan rászoruló személyként szereplő fogyasztót tárgyév március 1-jéig írásban tájékoztatja és megküldi részére a 9. számú melléklet szerinti adatlapot.

Amennyiben a szociálisan rászoruló védett fogyasztó fenti kötelezettségének határidőre nem tesz eleget, a védendő fogyasztók nyilvántartásából a földgázelosztó törli.

A földgázelosztó az igazolást a jogosultság megszűnését követően legalább 2 évig köteles megőrizni.

Felhasználási hely

A szociálisan rászoruló fogyasztó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja. Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó a vele egy háztartásban élő személyre tekintettel kéri felvételét a GET szerinti nyilvántartásba, ezen személy sem jogosult egy másik felhasználási hely tekintetében nyilvántartásba vételét kérni.

A szociálisan rászoruló fogyasztót különösen az alábbi kedvezmények illethetik meg:

- a) részletfizetés,
- b) fizetési haladék,
- c) előre fizető mérő.

Részletfizetés, fizetési haladék

A szociálisan rászoruló fogyasztó legkésőbb a második fizetési felszólításban megjelölt fizetési határidőig kérhet részletfizetési kedvezményt, illetve fizetési haladékot, melyre a fizetési felszólításokban a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét fel kell hívni. A FŐGÁZ Zrt. köteles a felhasználó fizetési kedvezményre vonatkozó kérelmét 15 napon belül megválaszolni, a kérelem elbírálásáig a szociálisan rászoruló védett 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 energia 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.

Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó a nyilvántartásba vételt követően kereskedőt vált, a korábbi földgáz-értékesítési szerződés megszűnésekor a FŐGÁZ Zrt. köteles igazolást adni arról, hogy a fogyasztó a megelőző 12 naptári hónap alatt részesült-e fizetési haladékban vagy részletfizetési kedvezményben és megállapodásait teljesítette-e.

A részletfizetési kedvezmény időtartama:

A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint az igénylést megelőző 12 hónap fogyasztása külön jogszabályban illetve 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 2 hónap,
- b) az előző év azonos időszakának 3 havi fogyasztását meg nem haladó tartozás esetén 5 hónap,
- c) az előző év azonos időszakának 3 havi fogyasztását meghaladó tartozás esetén 6 hónap.

A fizetési haladék időtartama legfeljebb 30 nap.

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

Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési, illetve fizetési haladékra vonatkozó megállapodás feltételeit megszegi, a FŐGÁZ Zrt. 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.

Előre fizető mérő

A részletfizetés, illetve a fizetési haladék biztosítása mellett a FŐGÁZ Zrt.-nek – a földgázelosztóval történő egyeztetés mellett – fel kell ajánlania az előre fizető mérő felszerelésének lehetőségét.

Amennyiben a szociálisan védett fogyasztó a részletfizetési, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás feltételeit nem teljesíti, a FŐGÁZ Zrt. a további fogyasztást előre fizető mérő felszereléséhez kötheti, melyre a részletfizetési kedvezmény vagy a fizetési haladék megadásáról szóló értesítésben a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét fel kell hívnia.

A földgázelosztónak biztosítania kell az előre fizető mérő működéséhez szükséges feltöltő kártya, vagy a feltöltő egység feltöltésének műszaki lehetőségét. Az előre fizető mérő felszerelésének, és a fogyasztásmérő berendezés bekötéséhez szükséges mérőhely-átalakítás költsége a földgázelosztót terheli.

A FŐGÁZ Zrt. biztosítja az előre fizető mérőknek elektronikus úton, illetőleg az ügyfélszolgálatokon történő feltöltésének lehetőségét.

Az előre fizető mérő feltöltési rendszerének üzemeltetéséhez és a feltöltés biztosításához kapcsolódó költségek a FŐGÁZ Zrt.-t terhelik.

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

A felszerelt előre fizető mérő feltöltése a szociálisan rászoruló fogyasztó feladata. A feltöltést a felhasználási hely megjelölése mellett a szociálisan rászoruló fogyasztó javára más is teljesítheti. A feltöltés elmaradásának vagy a feltöltött összeg elfogyásának következtében fellépő szolgáltatási szünet nem minősül a FŐGÁZ Zrt. általi kikapcsolásnak.

Az előre fizető mérő felszerelésével egyidejűleg a mérő felszereléséig felhalmozódott és fennálló tartozások kiegyenlítéséről a FŐGÁZ Zrt. és a szociálisan rászoruló fogyasztó köteles megállapodni. Ha a felhasználó a Társaság írásbeli ajánlatának kézhezvételét követő 15 naptári napon belül azt nem küldi vissza aláírva, vagy nem tesz ellenajánlatot, akkor úgy kell tekinteni, hogy az előre fizető mérő felszerelésébe nem egyezik bele, illetve korábbi beleegyezését a felszerelésre vonatkozóan visszavonta.

A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint a megállapodást megelőző 12 hónap fogyasztása külön jogszabályban és a jelen 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 védett fogyasztót kamatfizetési kötelezettség nem terhelheti.

Az előre fizető mérő felszerelésével egyidejűleg a mérő felszereléséig felhalmozódott és fennálló tartozások kiegyenlítéséről a FŐGÁZ Zrt. és a szociálisan rászoruló fogyasztó köteles megállapodni.

Ha az előre fizető mérő felszereléséhez kötődő részletfizetési megállapodás megkötését követően a szociálisan rászoruló fogyasztó a teljesítéssel késedelembe esik,

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

a FŐGÁZ Zrt. a fogyasztó fennálló tartozásának csökkentésére fordíthatja, amit a felek a részletfizetési megállapodásban kötelesek rögzíteni.

Amennyiben a lakossági fogyasztó a díjtartozás miatti kikapcsolás időtartama alatt vagy a kikapcsolást követően kezdeményezi a szociálisan rászoruló fogyasztók nyilvántartásába történő felvételét, akkor ezzel egyidejűleg – a nyilvántartásba történő felvételének esetére – kérheti az előre fizető mérő felszerelését.

Előre fizető mérő feltöltésekor a számlázás az alábbiak szerint történik.

Átlagos fűtőértéknek a felhasználási helyre vonatkozóan, a vásárlás napját megelőző hat naptári hónap tényleges fűtőértékének kéttized MJ/m³ értékre kerekített számtani átlagát kell tekinteni, és a gázdíjat

- a) az így számított átlagos fűtőértéknek,
- b) a vásárolt földgáz köbméterben mért mennyiségének, és
- c) a vásárlás időpontjában az egységnyi hőmennyiségre vonatkozó díjnak a szorzataként kell meghatározni.

Az alapidíj fizetése a következő vásárlás alkalmával utólag történik, az előző vásárlás óta eltelt időszakban érvényes alapidíjak összegzésével. A megkezdett hónap egész hónapnak számít. A számla kiegyenlítése azonnali fizetési móddal történik.

Amennyiben az előrefizetős mérő felszerelése előtt felhalmozott tartozások rendezésére kötött megállapodást a fogyasztó nem tartja be a teljes fennálló tartozás azonnal esedékessé válik.

Kereskedő váltás esetén a kilépés időpontjára végszámlát kell készíteni. És az alapján elszámolni a fogyasztóval.

Ha a védendő fogyasztó, vagy a védelemre jogosító ellátásban részesülő, a fogyasztó háztartásában élő személy másik felhasználási helyre költözik, a változást a fogyasztó személyében beállt változásra vonatkozó szabályok szerint kell bejelenteni, és az új felhasználási helyen megkötött szerződés alapján új igénylés nyújtható be.

Ha az új felhasználási hely a korábbi felhasználási hellyel azonos földgázelosztó működési területén van, a változás-bejelentés alapján a védendő fogyasztót a nyilvántartásból nem kell törölni, hanem az érintett engedélyes a nyilvántartásban a bejelentés szerinti változásokat átvezeti.

Amennyiben a védendő fogyasztó kereskedőt vált, a földgázelosztó köteles tájékoztatni az új földgázkereskedőt a védendő fogyasztók nyilvántartásában szereplő adatokról.

A védendő fogyasztó elköltözése esetén az új felhasználó kérheti a felhasználási helyen felszerelt előrefizetős mérő leszerelését. A földgázelosztó felhasználó változás esetén kizárólag az új felhasználó kérésére szereli le az előrefizetős mérőt. Az előrefizetős mérő leszerelésének költsége a felhasználót terheli.

B) Fogyatékkal élők

Fogyatékkal élő fogyasztók köre:

- a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló hatályos jogszabály 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. .

A fogyatékoság jellegét a kezelőorvos állapítja meg az Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal szakvéleményével összhangban igazolja az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon abból a célból, hogy az érintett engedélyes azonosítani tudja a jogszabályok szerinti különleges eljárás jellegét, tartalmát.

A fogyatékkal élő fogyasztó fogyatékoságának jellege az alábbiak szerint kategorizálható:

- a) olyan jellegű fogyatékoság, amely a fogyasztót alkalmatlanná teszi a mérő leolvasásra, mérőállás közlésre, a számlaolvasásra; a számla felhasználási helyen kívüli, készpénzes fizetéstől eltérő kiegyenlítésére,
- b) olyan jellegű fogyatékoság, amely esetén a fogyasztó egészségét, életét veszélyezteti a földgázellátásból való kikapcsolás vagy a földgázellátás megszakadása.

A fogyatékkal élő fogyasztó egyidejűleg több csoportba is besorolható.

A fogyatékkal élő fogyasztói jogosultság igazolása, nyilvántartásba vétele

A földgázelosztó köteles a fogyatékkal élő fogyasztót a 30 napnál nem régebbi igazolásának bemutatását követő 8 napon belül nyilvántartásba venni, és a nyilvántartásba vételről a FŐGÁZ Zrt.-t a fogyasztóval egyidejűleg értesíteni.

A fogyasztó nyilvántartásba vételét követően válik jogosulttá az őt megillető kedvezmények igénybe vételére.

A fogyatékkal élő védett fogyasztó minden év március 31-ig – első ízben a nyilvántartásba vételt követő naptári évben – köteles a megfelelő irattal igazolni, hogy védettsége továbbra is fenn áll. Erről a földgázelosztó a nyilvántartásában tárgyév február 15-én fogyatékkal élő fogyasztóként szereplő fogyasztót tárgyév március 1-jéig írásban tájékoztatja és megküldi részére a 10. számú melléklet szerinti adatlapot.

Amennyiben a fogyatékkal élő fogyasztó fenti kötelezettségének határidőre nem tesz eleget, úgy a védendő fogyasztók nyilvántartásából a földgázelosztó törli. Nem kell évenkénti igazolást benyújtania azon fogyatékkal élő fogyasztónak, akinek állapotában – orvosi szakvéleménnyel igazolhatóan – nem várható jelentős javulás.

A földgázelosztó az igazolást a jogosultság megszűnését követően legalább 5 évig köteles megőrizni.

A fogyasztó köteles a védelemre jogosultságot adó körülmény megszűnését 15 napon belül írásban bejelenteni a földgázelosztónál.

Felhasználási hely

A fogyatékkal élő fogyasztót nem kell személyes körülményeinek megfelelő, különleges bánásmódban részesíteni, amennyiben háztartásában van olyan személy, aki nem fogyatékkal élőknek minősül.

A fogyatékkal élő fogyasztó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja.

A fogyasztóval egy háztartásban lakó fogyatékkal élő személyre tekintettel a fogyatékkal élő személyek nyilvántartásába történő felvételét fogyatékkal élőknek nem minősülő fogyasztó is kérheti, de ugyanazon fogyatékkal élő személyre tekintettel csak egy fogyasztó egy fogyasztási helye szerepelhet a nyilvántartásban védelemre jogosultként.

Különleges bánásmód, igénybe vehető kedvezmények

A fogyatékoság jellegének megfelelően a kezelőorvos – ennek hiányában a házi orvos – által javasolt különleges bánásmód lehet indokolt.

Fentiekén túlmenően a fogyatékkal élő fogyasztóra vonatkozóan a fogyatékoság igazolására kiállított irat tartalmazza azon értesítendő személy elérhetőségét, akit a földgázellátásból való kikapcsolás vagy annak megszakadása esetén értesíteni kell. A szolgáltatás szünetelése vagy a tervezett szüneteltetés esetén az értesítés időpontjára a lakossági fogyasztókra vonatkozó tervezett szüneteltetés miatti kiértesítési szabályok az irányadók.

A fogyatékkal élő fogyasztó a nyilvántartásba történő felvétel iránti igény bejelentésekor köteles nyilatkozni, hogy fentiekben meghatározott, illetve az engedélyes által nyújtott egyéb szolgáltatások közül fogyatékoságának megfelelően melyekre tart igényt az alábbi lehetőségek közül:

- a) készpénzben történő számlakiegyenlítés a felhasználási helyen,
- b) számla értelmezéshez nyújtott egyedi segítség: nagyobb betűmérettel nyomtatott számla, helyszíni számlamagyarázat, számlafordíttatás (Braille-írással nyomtatott számla)

Az igényelt szolgáltatást a fogyasztó részére a nyilvántartásba vételt követő legkésőbb 30. naptól kell biztosítani, amennyiben az igényelt szolgáltatás a fogyatékoságának megfelel.

A fogyatékkal élő védendő fogyasztó nyilatkozatát évente legfeljebb kétszer alkalommal módosíthatja. Ha a fogyasztó korábbi nyilatkozatát módosítja, az igénybe venni kívánt szolgáltatást a módosítási igény beérkezését követő legkésőbb 30. naptól biztosítani kell a fogyasztó számára, amennyiben az igényelt szolgáltatás a fogyatékoságának megfelel. A módosítást a nyilvántartásban fel kell tüntetni. A fogyasztó olyan módosítási igényét, melyet a benyújtott iratok nem támasztanak alá, az engedélyes nem köteles teljesíteni.

Amennyiben a védendő fogyasztó, vagy a védelemre jogosító, fogyasztó háztartásában élő személy másik fogyasztási helyre költözik, a változást a fogyasztó személyében beállt változásra vonatkozó szabályok szerint kell bejelenteni, és az új fogyasztási helyen megkötött szerződés alapján új igénylés nyújtható be.

Az engedélyes által nyújtott különleges bánásmódért ellenérték nem köthető ki.

6.15 A földgázellátásból történő kikapcsolás alóli mentesség (moratórium) biztosítása állami és költségvetési feladatot ellátó intézmények részére

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

A moratórium időszaka

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 jogi szabályozásban meghatározott feltételeknek megfelel, a FŐGÁZ Zrt. és a földgázelosztó köteles a moratóriumot a közintézményi felhasználó kezdeményezésében meghatározott időszakra biztosítani.

A követelés érvényesítése a moratórium időszaka alatt

Ha a közintézményi felhasználó a vonatkozó jogszabályokban meghatározott kötelezettségeknek eleget tesz, fizetési késedelem miatti földgázellátásból történő kikapcsolása a moratórium alatt nem kezdeményezhető, amely azonban nem érinti a FŐGÁZ Zrt. és a földgázelosztó azon jogát, hogy követelését bírósági vagy egyéb törvényes úton érvényesíthesse.

A moratórium ismételt kezdeményezésének feltétele

A közintézményi felhasználó akkor kezdeményezheti ismételten a moratórium biztosítását, ha a korábbi fizetési késedelemből eredő fizetési és a korábbi moratóriumból származó kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tett.

Költségek áthárítása

A moratóriumot biztosító FŐGÁZ Zrt. és földgázelosztó a moratórium következtében felmerülő költségét nem háríthatja át más felhasználókra. E költségek a FŐGÁZ Zrt. és a földgázelosztó által nyújtott termék vagy szolgáltatás árába közvetlenül vagy közvetve semmilyen formában nem számíthatók be, illetve külön nem számlázhatók ki. E költségek terhét - a közintézményi felhasználó számára teljesített, a közintézményi felhasználó által fizetendő termékértékesítés, szolgáltatás díja és kamata kivételével - a FŐGÁZ Zrt. és a földgázelosztó viseli.

Szerződés felmondása

Ha a közintézményi felhasználó a moratórium biztosítását a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően kezdeményezte, a FŐGÁZ Zrt. és a földgázelosztó a közintézményi felhasználóval kötött szerződést fizetési késedelemre történő hivatkozással nem mondhatja fel.

Fenntartó kezessége

Moratórium esetén a közintézményi felhasználó fenntartója a közintézményi felhasználó a moratórium alatt keletkezett tartozásaiért a Polgári Törvénykönyv 274. § (1) bekezdése szerint egyszerű kezesként felel.

A moratórium igénylésének határideje

A közintézményi felhasználó a moratórium biztosítását a moratóriummal érintett időszakot (a továbbiakban: moratóriumi időszak) legalább 15 nappal megelőzően kezdeményezi a FŐGÁZ Zrt.-nél és a földgázelosztónál.

Jogosultság igazolása

A közintézményi felhasználó a moratórium biztosításának kezdeményezésével egyidejűleg az alábbi dokumentumokkal igazolja, hogy a vonatkozó jogszabályokban meghatározott feltételeknek megfelel:

A közoktatásról szóló törvény szerinti óvoda, általános iskola, gyógypedagógiai, konduktív pedagógiai óvoda vagy iskola, és az ezekhez tartozó kollégium alapító okirattal vagy működési engedéllyel, ha állami vagy önkormányzati fenntartású; alapító okirattal vagy működési engedéllyel és hatályos közoktatási megállapodással, ha állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos közoktatási megállapodással rendelkezik.

A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló törvény szerinti ápolást, gondozást nyújtó intézmény, rehabilitációs intézmény, lakóotthon, átmeneti elhelyezést nyújtó intézmény, valamint a hajléktalan személyek nappali ellátását biztosító szociális intézmény alapító okirattal vagy működési engedéllyel, ha állami vagy önkormányzati fenntartású; alapító okirattal vagy működési engedéllyel és hatályos ellátási szerződéssel, ha állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos ellátási szerződéssel rendelkezik.

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény szerinti bölcsőde, családi napközi, gyermekek átmeneti otthona, családok átmeneti otthona, gyermekotthon, lakásotthon, utógondozói otthon alapító okirattal vagy működési engedéllyel, ha állami vagy önkormányzati fenntartású; alapító okirattal vagy működési engedéllyel és hatályos ellátási szerződéssel, ha állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos ellátási szerződéssel rendelkezik.

A javítóintézet alapító okirattal rendelkezik.

Az egészségügyről szóló törvény szerinti fekvőbeteg-szakellátást biztosító egészségügyi intézmény hatályos közfinanszírozási szerződéssel rendelkezik.

Közüntézményi felhasználó értesítése

A FŐGÁZ Zrt. és a földgázelosztó - az egymással történt egyeztetést követően - a moratórium biztosítására irányuló kezdeményezés beérkezésétől számított 5 napon belül közösen értesíti a közüntézményi felhasználót, hogy a jogosultság igazolási szabályokban foglaltaknak

a) megfelel, valamint arról, hogy a moratóriumot a közüntézményi felhasználó kezdeményezésében foglalt időszakra biztosítja vagy

b) nem felel meg, és tájékoztatást ad annak indokáról is.

Az elutasítás nem akadályozza a moratórium ismételt kezdeményezését.

Tájékoztató a moratórium alatti fogyasztásból eredő fizetési kötelezettség rendezése

A FŐGÁZ Zrt. és a földgázelosztó a közüntézményi felhasználó moratóriumú időszak alatti fogyasztásából eredő fizetési kötelezettségéről a moratóriumú időszakot követő 10 napon belül tájékoztatja a közüntézményi felhasználót.

A közüntézményi felhasználó az moratóriumú időszak alatti fogyasztásából eredő fizetési kötelezettségét egyenlő részletekben minden hónap utolsó napjáig, legkésőbb a moratóriumú időszakot követő december 31-éig teljesíti. A FŐGÁZ Zrt. és a földgázelosztó a közüntézményi felhasználóval ettől eltérően is megállapodhat, a FŐGÁZ Zrt. és a földgázelosztó azonban a moratórium biztosítását nem teheti függővé e megállapodás megkötésétől.

7 Az alaptevékenységen kívül végzett tevékenységek bemutatása

7.1 Az engedélyes által végzett, az alaptevékenységhez kapcsolódó szolgáltatások felsorolása

Társaságunk az egyetemes szolgáltatási szerződésének keretében, az alaptevékenységén túl egyéb szolgáltatást nem nyújt.

7.2 Az engedélyes által külön díj ellenében, a felhasználók megrendelése alapján végezhető, alapszolgáltatáson túli kiegészítő szolgáltatások köre és díja

Az egyetemes szolgáltatási engedélyes a fogyasztótól a következő szolgáltatásokért kér különdíjat:

- számlamásolat-készítés azonos számlánként, postai számla-befizetési megbízás pótlása azonos számlákhoz a második alkalmat követően,
- a fizetési felszólítás és a kikapcsolási értesítő (beleértve a nem könyvelt, tértivevényes vagy ajánlott küldeményként feladott fizetési felszólításokat, kikapcsolási értesítőket is)
- az üzletszabályzat vagy részei, formanyomtatványok, jegyzőkönyvek, egyéb szerződéses jogviszonnyal összefüggő dokumentumok, valamint igazolások másolatának kiadása a második alkalmat követően.

A földgázelosztó az egyetemes szolgáltató megrendelése alapján jár el. A kikapcsolás és visszakapcsolás műszaki költségei tekintetében a különdíjjal való elszámolás közvetlenül a felhasználó és a földgázelosztó között történik.

A 2013 május 1-e előtt megrendelt, tartozás miatti kikapcsolás és visszakapcsolás során felmerült műszaki munkálatok költségeit (nem védett fogyasztó esetén az előre fizető mérő felszerelését is beleértve) a FŐGÁZ Zrt. terhelte rá a fogyasztóra az adott szolgáltatási területhez tartozó elosztói engedélyes mindenkor hatályos elosztói díjjegyzéke alapján.

Az üzletszabályzat hatályba lépése, kötelező módosítása

A FŐGÁZ Zrt. egyetemes szolgáltatói üzletszabályzat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyását követően lép hatályba.

A FŐGÁZ Zrt., mint egyetemes szolgáltatói engedélyes kötelezettséget vállal arra, hogy jogszabályváltozás esetén a jelen üzletszabályzatát a jogszabályváltozásnak megfelelően módosítja.

Budapest, 2016. december

Králik László Gábor
vezérigazgató

Záradék:

Jelen üzletszabályzatot a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal a 2016.12.27. napján kelt 5292/2016. számú határozatával jóváhagyta.

Az üzletszabályzat hatályba lépése, kötelező módosítása

A FŐGÁZ Zrt. egyetemes szolgáltatói üzletszabályzat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyását követően lép hatályba.

A FŐGÁZ Zrt., mint egyetemes szolgáltatói engedélyes kötelezettséget vállal arra, hogy jogszabályváltozás esetén a jelen üzletszabályzatát a jogszabályváltozásnak megfelelően módosítja.

Budapest, 2016. december

Králik László Gábor
vezérigazgató

Záradék:

Jelen üzletszabályzatot a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal a 2016. 12. 24. napján kelt 5292/2016 számú határozatával jóváhagyta.