

**FŐVÁROSI GÁZMŰVEK
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

**FÖLDGÁZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁSI
ÜZLETSZABÁLYZAT**

Budapest, 2009. augusztus 25.

TARTALOMJEGYZÉK

1) Az üzletszabályzat hatálya, fogalom meghatározások, az engedélyesre vonatkozó adatok, az engedélyes által végzett tevékenység bemutatása	5
2) Az engedélyes külső környezettel való kapcsolata	11
a) <i>Felettes szervekkel való kapcsolat</i>	<i>11</i>
b) <i>A felhasználói kapcsolattartás szervezetének és működésének rendje</i>	<i>12</i>
3) Az üzletszabályzattól - mint általános szerződési feltételrendszerrel - történő eltérés lehetőségei, egyedi feltételek kialakításának lehetősége	14
4) Általános biztonsági előírások	14
a) <i>A felhasználók és rendszerhasználók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák és az ellátást biztosító rendelkezések</i>	<i>14</i>
b) <i>Az adatvédelemre vonatkozó biztosítékok</i>	<i>15</i>
c) <i>A környezetvédelmi előírások és az előírást biztosító rendelkezések</i>	<i>18</i>
5) Az ellátás minőségi és szolgáltatási színvonala	19
a) <i>Az engedélyes tevékenység minőségi jellemzői</i>	<i>19</i>
b) <i>A forgalmazott gáz minőségi előírásai</i>	<i>19</i>
c) <i>A gázminőség ellenőrzésének részletes eljárásrendje</i>	<i>19</i>
d) <i>A szolgáltatás színvonalának eljárásrendje és mutatói</i>	<i>20</i>
e) <i>A fogyasztói elégedettség vizsgálat bemutatása</i>	<i>21</i>
6) Az engedélyes által nyújtott szolgáltatás részletes bemutatása	21
a) <i>A szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó szerződéskötési igényének kezelése (a folyamat a szerződéskötésig, a szerződéskötést megelőzően a felek által teljesítendő feltételek)</i>	<i>21</i>
aa.) <i>Az igénybejelentés rendje</i>	<i>21</i>
ab.) <i>Tájékoztatás az igénybejelentésre az engedélyes részéről</i>	<i>22</i>
ac.) <i>A szerződéskötéshez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje</i>	<i>22</i>
ad.) <i>A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények</i>	<i>23</i>
ae.) <i>Az ajánlattétel szabályai, ajánlati kötöttség</i>	<i>23</i>
b) <i>A szerződéskötésre vonatkozó szabályok</i>	<i>24</i>
ba.) <i>A szerződés létrejöttének módja</i>	<i>24</i>
bb.) <i>A szerződés hatálybalépéséhez szükséges esetleges további feltételek</i>	<i>26</i>
c) <i>A szerződés módosítása</i>	<i>26</i>
ca.) <i>A szerződés egyoldalú módosításának esetei, a módosítás közzétételének módjára és határidejére vonatkozó előírások</i>	<i>26</i>
cb.) <i>A felhasználónál történt változás esetén alkalmazott eljárás</i>	<i>27</i>
d) <i>A szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések</i>	<i>29</i>
da.) <i>Az engedélyes által nyújtott szolgáltatás mennyiségi és minőségi paramétere</i>	<i>29</i>
db.) <i>A leolvasás gyakorisága, rendje</i>	<i>29</i>
dc.) <i>Mérés, elszámolás hibás, vagy nem hiteles mérés esetén</i>	<i>30</i>
dd.) <i>A mérés és az elszámolás során alkalmazott számítások részletes szabályai</i>	<i>32</i>
de.) <i>Az elszámolás alapja, elszámolási időszakok</i>	<i>32</i>
df.) <i>A számlázás rendje</i>	<i>34</i>
dg.) <i>Az alkalmazott árak (az egyetemes szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatás díjai, és az értékesített földgáz ára), az árváltozás bejelentésének módjára és határidejére vonatkozó előírások</i>	<i>37</i>
dh.) <i>A választható fizetési és elszámolási módok és határidők</i>	<i>38</i>

di.)	Fizetési és elszámolási módok közötti váltás lehetőségére, módjára, feltételeire, az igénybe vehető kedvezményekre és az igénybevétel feltételeire vonatkozó aktuális tájékoztatás elérhetősége.....	39
e)	A szerződő felek jogai és kötelezettségei.....	39
f)	A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolatok bemutatása	40
g)	Az üzemzavar, korlátozás és szüneteltetés esetén alkalmazandó szabályok.....	40
ga)	Kölcsönös tájékoztatási kötelezettség.....	40
gb)	Az értesítési kötelezettség ideje, módja, értesítés a földgázszállító vagy földgázelosztó által végzett előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szünetelés időpontjáról, várható időtartamáról.....	41
gc)	Az értesítés elmaradásának következményei.....	41
gd)	A felek együttműködése a helyreállítás érdekében.....	42
ge)	A földgázelosztás szüneteltetése kezdeményezésnek módja.....	42
h)	A szerződés megszűnésének esetei.....	47
ha.)	A szerződés időtartamának meghatározása.....	47
hb.)	A rendes felmondás szabályai.....	47
hc.)	Az azonnali hatályú felmondás - az azonnali felmondáshoz vezető súlyos szerződésszegések meghatározása.....	48
hd.)	A szerződés megszűnésének egyéb esetei.....	48
he.)	Elszámolás a szerződés megszűnése esetén.....	49
i.)	A szerződésszegés kezelése.....	49
ia.)	A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje.....	49
ib.)	A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok.....	50
ic.)	Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszegésének esetei és jogkövetkezményei, az azonnali felmondást nem eredményező szerződésszegések következményei.....	51
id.)	A gázmérő nélküli fogyasztás feltételei, megszegésének szankciója (a szolgáltatás folytatásának megtagadása).....	59
j.)	A szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályok.....	59
k.)	A panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések.....	60
ka.)	A beérkező panaszok rögzítése, archiválása.....	60
kb.)	A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása.....	61
kc.)	Az érdemi válaszadási határidő.....	61
kd.)	A válaszadási határidő elmulasztásának következménye.....	62
l.)	Az ügyfélszolgálatok, egyéb elérhetőségek.....	62
la.)	Az állandó ügyfélszolgálatokon ellátott feladatok.....	62
lb.)	Az ügyfélszolgálati fiókirodákban ellátott feladatok.....	62
lc.)	Telefonszámok, postacímek, azok megjelölésével együtt, hogy mely telefonszámon milyen ügyeket lehet elintézni, illetve mely postacímen milyen bejelentés tehető.....	62
m.)	Vitarendezés, értesítések.....	63
ma.)	Irányadó jogszabályok megjelölése.....	63
mb.)	Bírósági kikötések.....	63
mc.)	A kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja.....	63
n.)	A védendő fogyasztókra vonatkozó speciális rendelkezések.....	64
7)	Az alaptevékenységen kívül végzett tevékenységek bemutatása.....	69
a)	Az engedélyes által végzett, az alaptevékenységhez kapcsolódó szolgáltatások felsorolása.....	69
b)	Az engedélyes által a felhasználók igénye alapján külön díj ellenében végezhető, alapszolgáltatáson túli kiegészítő szolgáltatások köre és díja.....	69

Mellékletek

1. Ügyfélszolgálati irodák felsorolása, nyitvatartása
2. Telefonszámok, postacímek, egyéb elérhetőségek
3. Elszámolás során alkalmazott részletes számítási eljárás, paraméterek
4. Szerződésminták
 - 4/a/1. sz. melléklet: Egyetemes szolgáltatási szerződés minta lakossági fogyasztók részére
 - 4/a/1-EM. sz.: Szerződés-kiegészítés minta előre fizető mérő felszereléséhez
 - 4/a/2. sz. melléklet: Egyetemes szolgáltatási szerződés minta átalánydíjas (mérő nélküli) lakossági fogyasztók részére
 - 4/a/3. sz. melléklet: Általános szerződés feltételek lakossági fogyasztók részére
 - 4/b/1. sz. melléklet: Egyetemes szolgáltatási szerződés minta 20 m³/h alatti nem lakossági felhasználók részére
 - 4/b/2. sz. melléklet: Általános szerződési feltételek
5. Kötbértábla
6. Az egyetemes szolgáltatásban alkalmazott árak

Függelékek

1. A társaság szervezeti felépítése
2. Jogszabályok, szabványok
3. Az érdekképviselői szervezetek felsorolása
4. Egyetemes szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentés formanyomtatványa, gázmérő átadás-átvételi nyilatkozat felhasználóváltozás bejelentéséhez
5. Színvonalmutatók
6. A FŐGÁZ Földgázelosztási Kft. üzletszabályzata

1) Az üzletszabályzat hatálya, fogalommeghatározások, az engedélyesre vonatkozó adatok, az engedélyes által végzett tevékenység bemutatása

Az üzletszabályzat hatálya

A Fővárosi Gázművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: FŐGÁZ Zrt., egyetemes szolgáltató vagy engedélyes), székhelye: 1081 Budapest, Köztársaság tér 20., a Magyar Energia Hivatal által kiadott 27/2009. számú működési engedély alapján végzi az egyetemes szolgáltatási tevékenységét. A FŐGÁZ Zrt. a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (GET), valamint a törvény végrehajtása érdekében kiadott jogszabályok, az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat, és a Működési Engedély előírásainak megfelelően készítette el jelen üzletszabályzatát (a továbbiakban: Üzletszabályzat).

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

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

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

Az Üzletszabályzat a Magyar Energia Hivatal (a továbbiakban: a Hivatal, MEH, vagy Magyar Energia Hivatal) jóváhagyásával 2009. július 1-én lép hatályba (időbeli hatály). Ezzel egyidejűleg a FŐGÁZ Zrt-nek a Hivatal 327/2006. számú határozatával jóváhagyott földgáz közüzemi szolgáltatási üzletszabályzata hatályát veszti.

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

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

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

Fogalom meghatározások

A jelen Üzletszabályzat alkalmazása tekintetében:

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

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.

Adattörlesztés: 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 tárgyalnak meg.

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

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

Csatlakozási szerződés: a földgázszállító vagy földgázelosztó és a leendő rendszerhasználók között létrejött szerződés, amely biztosítja a rendszerhasználók szállító- vagy elosztóvezetékre való csatlakozási jogát, valamint rögzíti a csatlakozás műszaki-gazdasági feltételeit.

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

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

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

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

Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó (fogyasztó): a lakossági fogyasztó és a 20 m³/óra kapacitást meg nem haladó vásárolt kapacitással rendelkező egyéb felhasználó, valamint 2010. június 30-ig a külön törvényben meghatározott távhőtermelési engedéllyel rendelkező felhasználó és az adott felhasználási helyen 20 m³/óra fogyasztást meghaladó, de a 100 m³/óra fogyasztást el nem érő felhasználók.

Egyetemes Szolgáltató: az az engedélyes, aki az egyetemes szolgáltatás végzésére engedélyt kapott, jelen Üzletszabályzat alkalmazásában a FŐGÁZ Zrt.

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

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

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

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

Elszámolási időszak: szerződésben megállapított két mérőleolvasás közötti időszak.

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

Elszámoló számla (végszámla): az elszámolási időszak leteltét követően kiállított számlabizonylat, amely a leolvasás alapján megállapított fogyasztás ellenértékét, a részszámlák összesített ellenértékét, az egyenleget, valamint a még el nem számolt díjakat tartalmazza.

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

Felhasználási hely: a felhasználó tulajdonában vagy használatában lévő ingatlan, ahol a felhasználói berendezés, a gázfogyasztást szolgáló nyomásszabályozó, a gázmérőhely vagy a fogyasztói főcsap van.

Felhasználó (fogyasztó): az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli társaság, aki (amely) földgázt vagy vezetéken keresztül PB-gázt saját felhasználás céljára vásárol.

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

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

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

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

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

Fogyasztói 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 vezetékszakasz tartozékaival együtt, amely a gázmérőtől - ennek hiányában a fogyasztói főcsaptól - a gázfogyasztó készülékig terjed.

Fogyatékkal élő fogyasztó: a jogszabályok és az Üzletszabályzat alkalmazásában a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesülő személy, a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá az a személy, aki, vagy aki után szülője vagy eltartója a családok támogatásáról szóló törvény szerint magasabb összegű családi pótlékban részesül.

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

Földgázelosztás: a földgáznak elosztóvezetéken történő továbbítása a felhasználóhoz.

Földgázelosztási szerződés: a földgázelosztási szerződés a rendszerhasználó, valamint a földgázelosztó között jön létre a ténylegesen lekötött kapacitás biztosítására az elosztóhálózat be- és kiadási pontján, a földgáz elosztására, a gázmérők leolvasására és az egyéb elosztási alapszolgáltatások biztosítására. A földgázelosztási szerződés az elosztói csatlakozási szerződésben meghatározott kapacitás mértékéig az elosztóhálózat használatára jogosítja a rendszerhasználót közvetlenül, vagy a felhasználót egyetemes szolgáltatóján, illetve földgázkereskedőjén keresztül.

Gázátadó állomás: a szállítóvezeték alkotórészét képező létesítmény a szállítóvezeték ki lépési pontján, ahol a szállítóvezetetről a gáz átadása, mérése és a földgázelosztáshoz szükséges nyomáscsökkentés történik.

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

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

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

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

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

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

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

Hivatal, vagy MEH: a Magyar Energia Hivatal.

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

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

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

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

Lakossági fogyasztó: az a felhasználó, aki saját háztartása - egy felhasználási helyet képező, lakás céljára használt 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.

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

Napfok szám: a fűtési küszöbérték alatti hőmérsékleteknek, a fűtési időszak hidegmenyiségével arányos érték.

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

Nominálás: a rendszerhasználó által a betáplálási és kiadási pontokra - az ÜKSZ-ben meghatározottak szerint - igénybe venni tervezett kapacitás, valamint a szállítási, elosztási, tárolási feladat gáznapra történő megadása.

Opció földgáz mennyiség: a rendszerhasználó által gáznapon a szállítóvezeték adott betáplálási vagy kiadási pontjára az ÜKSZ-ben foglalt szabályok szerint felajánlott, a földgázszállító által a rendszeregyensúly megtartása érdekében igénybe vehető forrás vagy fogyasztásváltoztatási lehetőség.

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

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

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

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

Részszámla: a rendszerhasználó részére az elszámolási időszakon belül benyújtott számla.

Személyes adat: a meghatározott természetes személlyel kapcsolatba hozható adat és az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható.

Szerződés nélküli vételezés: szerződés nélküli vételezésének minősül a földgáz igénybevétele a vételezésre jogosító szerződés hiányában. Vételezésre jogosító szerződés nélkül használja a gázelosztó vezetékét az a felhasználó, aki a hálózathoz való csatlakozásra nem kötött hálózati csatlakozási szerződést, illetve a hálózat használatára – akár egyetemes szolgáltatóján vagy földgázkereskedője útján – nem rendelkezik elosztási szerződéssel, továbbá nem kötött egyetemes szolgáltatási szerződést.

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

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

Üzletszabályzat: az engedélyes, felhasználói és más szerződéses partnerei közötti jogviszonyt rendező szabályzat, a FŐGÁZ Zrt. jelen egyetemes szolgáltatási Üzletszabályzata.

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

Végző menedékes szolgáltatás: ideiglenes földgáz ellátás, amelyet a Hivatal által kijelölt földgázkereskedő vagy az egyetemes szolgáltató biztosít azon felhasználók részére, akiket kereskedőjük vagy egyetemes szolgáltatójuk valamilyen okból nem képes ellátni.

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

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

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

A FŐGÁZ Zrt. általános bemutatása

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

A társaság cégneve:	Fővárosi Gázművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Rövidített cégneve:	FŐGÁZ Zrt.
Székhely:	1081 Budapest, Köztársaság tér 20.
Cégbejegyzés helye:	Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság
Cégjegyzék száma:	01-10-042416

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

A FŐGÁZ Zrt., mint egyetemes szolgáltató tevékenysége

Az egyetemes szolgáltatás során a FŐGÁZ Zrt. a gázellátáshoz szükséges tevékenységek jogszabályban meghatározott teljes körét biztosítja a felhasználó részére a működési engedélyében meghatározott területen. A FŐGÁZ Zrt. tevékenysége során más engedélyekkel együttműködve jár el, így 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 engedéllyessel.

A FŐGÁZ Zrt. felhasználók gázellátásának biztosítása érdekében egyetemes szolgáltatás keretébe 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 a földgázelosztási csatlakozási szerződés megkötésével kapcsolatos ügyintézés során eljár a földgázelosztónál a felhasználó nevében.

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

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

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

2) Az engedélyes külső környezettel való kapcsolata

a) Felettes szervekkel való kapcsolat

A Magyar Energia Hivatal

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

- kiadja a FŐGÁZ Zrt. egyetemes szolgáltatási tevékenység végzésére vonatkozó működési engedélyét,
- jóváhagyja a FŐGÁZ Zrt. üzletszabályzatát, illetve módosításait,
- határoz az egyetemes szolgáltató által javasolt árakról,
- megállapítja az egyetemes szolgáltatás folytatásának minimális minőségi követelményeit, elvárt színvonalát, a felhasználókkal való kapcsolattartás minimális követelményeit, a felhasználók tájékoztatásának részletes szabályait,

- eljár az egyetemes szolgáltatóval szemben felmerülő panaszok ügyében, kivéve az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a földgázellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó jogszabályi előírások megsértésével összefüggő lakossági fogyasztói panaszokat.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és Gazdasági Versenyhivatal

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság eljár a lakossági fogyasztók elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a földgázellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó ügyekben, a Magyar Energia Hivatal Get-ben meghatározott hatáskörének tiszteletben tartása mellett.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés jelen Üzletszabályzatban meghatározott feltételeinek egyoldalú módosításával kapcsolatos panaszok esetén, valamint az egyetemes szolgáltatás árának változtatása miatti panaszok elbírálására a fogyasztóvédelmi hatóság jogosult, illetve ha a panaszolt kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas, akkor a Gazdasági Versenyhivatal jogosult eljárni. A Gazdasági Versenyhivatal eljár a külön jogszabály alapján hatáskörébe utalt egyéb ügyekben.

A Magyar Energia Hivatal, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és a Gazdasági Versenyhivatal elérhetőségeit a jelen Üzletszabályzat 3. számú függeléke tartalmazza.

Önkormányzati kapcsolatok

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

Magyar Államkincstár

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

b) A felhasználói kapcsolattartás szervezetének és működésének rendje

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

A Fővárosi Gázművek Zrt. feladatait teljes ellátási területére vonatkozóan látja el. A kapcsolattartás személyes módjára állandó ügyfélszolgálati irodák és a jogszabályban meghatározott esetekben ügyfélszolgálati fiókiroda(ák) állnak rendelkezésre. A Fővárosi Gázművek Zrt. központi telefonos ügyfélszolgálatot tart fenn a telefonos ügyintézésre és írásbeli kapcsolattartásra (levél, fax, e-mail). Az ügyfélszolgálati irodák elérhetőségét és nyitva tartását a jelen Üzletszabályzat 1. sz. melléklete, a központi telefonos, írásbeli és egyéb elérhetőségeket a 2. sz. melléklete tartalmazza.

Valamennyi ügyfélszolgálati irodán minden ügytípus intézését lehet kezdeményezni. Az ügyfélszolgálat együttműködési megállapodás alapján biztosítja a földgázelosztással kap-

csolatos ügyintézését, beleértve a védendő fogyasztókkal kapcsolatos elosztási megkeresések ügyintézését.

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

Az ügyfélszolgálati irodák

Az állandó ügyfélszolgálati irodák és ügyfélszolgálati fiókirodák csak személyes ügyfel-forgalmat bonyolítanak, telefonos megkereséseket és írásos bejelentéseket nem intéznek. Az ügyfélszolgálati irodában írásban benyújtott beadványokat igazolás ellenében veszik át. A beadványokat az írásos ügyfélszolgálat dolgozza fel. A Fővárosi Gázművek Zrt. a beadványokat az elévülési határidő végéig, visszakereshetően megőrzi. Az állandó ügyfélszolgálati irodákban valamennyi ügyfelünk részére biztosítjuk az ügyintézését.

Az állandó ügyfélszolgálati irodákban elektronikus ügyfélhívó rendszer működik, valamint lehetőség van arra, hogy a felhasználó a számláit készpénzes és bankkártyás fizetési móddal rendezze. Az ügyfélszolgálatokon igény szerint készpénz-átutalási megbízás (csekk) is rendelkezésére áll a felhasználók részére.

Az ügyfélszolgálati fiókiroda a lakossági fogyasztók beadványait átveszi, a helyben rendelkezésre álló információk alapján az üzletszabályzatban meghatározott ügýtípusokba tartozó ügyeket helyben elintézi, biztosítja a bankkártyás fizetési lehetőséget, készpénzátutalási megbízást bocsát a lakossági fogyasztók rendelkezésére, lehetőség van a telefonon történő ügyintézéshez való díjmentes hozzáférésre. Az ügyfélszolgálati fiókiroda elektronikus ügyfélhívó rendszer alkalmazására nem köteles.

A Fővárosi Gázművek Zrt. a felhasználók részére elektronikusan, személyesen és telefonon keresztül is biztosítja a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalását, jelen Üzletszabályzat 1. és 2. számú mellékletében meghatározott telefonszámon, e-mail címen vagy személyes ügyfélszolgálati irodán.

Írásos megkeresések kezelése

Az írásban érkezett megkeresésekre a megkeresés formájától függően levélben vagy e-mailben válaszol az ügyfélszolgálat. Az ügyfél felhatalmazása esetén mindennemű ügyintézés elektronikusan biztosítunk, kivéve azokat az eseteket, ahol a felhasználó eredeti aláírása szükséges, és a felhasználó nem rendelkezik hitelesített digitális aláírással.

Telefonos ügyfélszolgálat

A telefonos ügyfélszolgálaton minden beszélgetésről hangfelvétel készül, melyről a felhasználó a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatást kap. A telefonos ügyfélszolgálat a jelen Üzletszabályzat 2. sz. mellékletében meghatározott elérhetőségi időben fogadja az ügyfelek hívásait. Gázszivárgás bejelentésére a 2. sz. mellékletben meghatározott éjjelnappal hívható telefonszám áll a felhasználók rendelkezésére.

Fogyasztói érdekvédelmi, érdekképviseleti szervekkel való kapcsolattartás:

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

- megismerje a társaság által kiszolgált ügyfelek érdekképviseleteken keresztül megfogalmazott igényeit,

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

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

Az egyetemes szolgáltatási szerződésre irányadó Üzletszabályzat egyúttal általános szerződési feltételnek is minősül. Az Üzletszabályzat – ellenkező kikötés hiányában – minden, a FŐGÁZ Zrt.-vel egyetemes szolgáltatási szerződést kötött felhasználóra irányadó, s a szerződésben külön nem szabályozott kérdéseket rendez.

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

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

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

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

4) Általános biztonsági előírások

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

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

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

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

Az egyetemes szolgáltató feladatai elvégzéséhez rendelkezik a szükséges

- működési engedéllyel,
- anyagi és tárgyi feltételekkel,
- szervezettel és szakember állománnyal,

- informatikai rendszerekkel és távközlési eszközökkel,
- rövid- és hosszútávú szerződésekkel és igényfelmérésekkel,

melyek garantálják az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók biztonságos ellátását.

Forrásbiztosítás, szállítás, tárolás

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

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

Elosztás

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

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

Az üzemzavarok elhárítására az elosztó folyamatosan működő ügyeleti szolgálatot működtet. Az üzemzavarok elhárítására vonatkozó rendelkezéseket az Üzletszabályzat 6/g. pontja és az elosztó üzletszabályzata tartalmazza.

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

Pénzügyi garanciák

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

b) Az adatvédelemre vonatkozó biztosítékok

Az adatvédelem alapelvei, célja

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

A FŐGÁZ Zrt., mint adatkezelő a jogszabályokban meghatározott engedélyköteles egyetemes szolgáltatási tevékenység végzése, az ehhez szükséges műszaki berendezések létesítésére és üzemeltetésére, továbbá az egyetemes szolgáltatás biztosítására vonatkozó szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, a teljesítésének figyelemmel kísérése, a szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá a szerződésből eredő

egyéb követelések érvényesítése, és az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzatban foglalt együttműködési, adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából a Get. felhatalmazása alapján 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,
- cégjegyzékszám (egyéb nyilvántartási száma)

szükséges.

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

A felhasználók személyes adatainak kezelése

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

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

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

Adatfeldolgozás, adattovábbítás

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

- a) FŐGÁZ Zrt. megbízása alapján a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a

felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását illetőleg az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek,

- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály vagy a szerződő felek megállapodása alapján jogosult szervezetek részére,
- c) a Hivatalnak,
- d) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, továbbá a közvédas bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
- e) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a végrehajtónak, valamint követelés engedményezése esetén a felhasználó külön értesítése nélkül az engedményes jogi személynek.

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 visszakereshetően megőrzésre kerülnek.

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

A telefonos ügyfélszolgálaton (Call Center) történő ügyintézés adatvédelmi biztosítéka

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

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

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

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

- a felhasználó személyazonosságát igazoló okirat
- meghatalmazott eljárása esetén szabályszerű meghatalmazás

- felhasználó-változás esetén gázmérő átadás-átvételi nyilatkozat vagy a gázmérőállást is tartalmazó birtokbaadási jegyzőkönyv

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

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

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

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

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

Az adatvédelmi felelős

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

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

c) A környezetvédelmi előírások és az előírást biztosító rendelkezések

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

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

A társaság környezetvédelmi tevékenységét vezérigazgatói utasításban kiadott Környezetvédelmi Szabályzat szabályozza.

5) Az ellátás minőségi és szolgáltatási színvonala

a) Az engedélyes tevékenység minőségi jellemzői

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

A FŐGÁZ Zrt. egyetemes szolgáltatási tevékenységét szabályozó minőségirányítási rendszere az MSZ EN ISO 9001:2008 „Minőségirányítási rendszerek. Követelmények (ISO 9001:2008)” szabványon alapul. A szolgáltatás elvárt színvonalának folyamatos fenntartását, a tevékenységek megfelelő ellenőrzését és folyamatos fejlesztését szolgáló rendszer tanúsítását és rendszeres auditálását a TÜV Intercert végzi.

b) A forgalmazott gáz minőségi előírásai

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

A földgáz szagosítása a szállítórendszeren történik. Az elosztóhálózatok kizárólag szagosított földgázt továbbítanak. A szagosító anyag összetételét, a beadagolásra kerülő mennyiségeket a szállítói engedélyes Üzletszabályzata tartalmazza. Az egyetemes szolgáltató a szállító által szolgáltatott földgáz minőségi adatokat a honlapján közzéteszi.

c) A gázminőség ellenőrzésének részletes eljárásrendje

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

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

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

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

A napi automatikus kalibráláson kívül a szállító úgy is ellenőrzi a kromatográfok helyes működését, hogy összehasonlíttja az azonos minőségű gázt mérő kromatográfok mérési

eredményeit. Ha az azonos minőségű gázt mérő kromatográfok mérési adatainak napi átlagértéke nagyobb mértékben eltér, mint amit a kromatográfok mérési bizonytalansága indokol, akkor intézkedik a hibás kromatográf javításáról.

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

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

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

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

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

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

Egyedileg jelentkező panasz esetén a földgázzszállító/termelő 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 költségelfogadó nyilatkozat után megrendelésre az elosztó elvégzi a szükséges mintavételt, és megrendeli az MKEH-nél a kifogásolt földgáz elemzését.

Csoportosan jelentkező települést, vagy településrészt érintő, a jegyző, polgármesteri hivatal által jelzett gázminőséget illető panasz esetén a gázellátó (egyetemes szolgáltató) az önkormányzattal egyeztetett időben és helyen – az elosztó bevonásával – az érintett gázátadó állomáson helyszíni gázminőség ellenőrzést végeztethet. A gázminőség ellenőrzésébe az elosztó a földgázzszállítót/földgáztermelőt a köztük lévő együttműködési megállapodás alapján bevonja. A helyszíni ellenőrzésről minden esetben hiteles jegyzőkönyv készül, amely a résztvevők számára megküldésre kerül. Amennyiben a csoportosan jelentkező panaszt továbbra is fenntartják, akkor az egyedi panasz esetén követendő eljárásrendet kell alkalmazni.

d) A szolgáltatás színvonalának eljárásrendje és mutatói

Az egyetemes szolgáltatás minimális minőségi követelményeit és elvárt színvonalának mutatóit a Hivatal határozatban írja elő. A határozat tartalmazza az egyetemes szolgáltató

részére az egyes tevékenységekhez kapcsolódó mutatókat, az éves adatszolgáltatási kötelezettséget, a nem teljesítés esetén alkalmazandó szankciókat.

e) A fogyasztói elégedettség vizsgálat bemutatása

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

A FŐGÁZ Zrt. a kutatásokat piackutató cégek bevonásával végezteti a kutatás céljának megfelelő módszertannal (személyes megkérdezés, telefonos megkérdezés, fókuszcsoportos vizsgálatok, stb.). A FŐGÁZ Zrt. adatbázisában szereplő ügyfeladatok a kutatások tervezéséhez és végrehajtásához a személyes adatok kezelésére vonatkozó szabályok figyelembe vételével felhasználásra kerülnek oly módon, hogy azok a kutatást végző megbízott kutató cégeknek a kutatás időtartamára átadhatók.

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

6) Az engedélyes által nyújtott szolgáltatás részletes bemutatása

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

aa.) Az igénybejelentés rendje

- **Új igénybejelentés, többletigény bejelentés**

Az elosztói csatlakozással nem rendelkező gázigénylő, valamint az elosztói csatlakozással már rendelkező, többlet hálózati kapacitást kérő felhasználó vagy megbízottja a GESZ-ben és az elosztó üzletszabályzatában foglaltak szerint jelenthet be felhasználói igényt az elosztói engedélyesnél. Az ezzel kapcsolatos előzetes tájékoztatásra, az elosztói csatlakozási szerződés megkötésére, a létesítésre, tervezésre, tervfelülvizsgálatra, műszaki biztonsági ellenőrzésre, a földgázelosztási szerződés megkötésére és a bekapcsolásra a GESZ-ben és az elosztó üzletszabályzatában foglaltak az irányadók. A felhasználó az egyetemes szolgáltató ügyfélszolgálatán kezdeményezheti az elosztási csatlakozási szerződés megkötését is.

Az egyetemes szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó igénybejelentését - az Üzletszabályzat 6./1.) pontjában és 1. sz. mellékletében meghatározott ügyfélszolgálati irodákon térítésmentesen hozzáférhető, illetve a FŐGÁZ Zrt. honlapjáról elektronikusan letölthető, az Üzletszabályzat 4. számú függelékében található - formanyomtatványon köteles megtenni.

- **Igénybejelentés felhasználóváltozás esetén**

Felhasználóváltozás esetén, ha a felhasználási helyen a hálózati csatlakozás a korábbiakban már kiépítésre került, a FŐGÁZ Zrt. az új felhasználóval az egyetemes szolgáltatási szerződést az igénybejelentést követően a jogszabályban megállapított határidőben megkötöti.

- **Igénybejelentés szolgáltató-váltás esetén**

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

Az egyetemes szolgáltató az igénybejelentés elfogadását annak igazolásától teszi függővé, hogy a felhasználónak nincs az őt korábban ellátó földgázkereskedővel szemben lejárt számlatartozása, és a korábbi ellátási szerződése megszűnt (megszűnik).

- **Egyéb rendelkezések**

Nem köteles új igénybejelentést tenni az egyetemes szolgáltatásra jogosult, korábbi közüzemi fogyasztó. E felhasználókat az egyetemes szolgáltató az egyetemes szolgáltatás igénybevételének feltételeiről a Get-ben és a Vhr-ben meghatározott módon tájékoztatja.

ab.) Tájékoztatás az igénybejelentésre az engedélyes részéről

Az igénybejelentés kézhezvételét követően a FŐGÁZ Zrt. 8 munkanapon belül írásban (levél, fax), illetve az igénybejelentő választása szerint elektronikus levél útján az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszony minden lényeges eleméről tájékoztatja az igénybejelentőt.

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 árát,
- az egyetemes szolgáltatónak a tájékoztatóban foglalt ajánlati kötöttségét és annak időtartamát,
- a felhasználók tájékoztatását arról, hogy a felhasználó megbízása alapján a rendszerüzemeltetőkkel szükséges szerződéseket megköti,
- az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó ajánlatot.

ac.) A szerződéskötéshez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje

- **Azonosító adatok**

Az igénybejelentés során az igénybejelentő a jogszabályban foglaltak alapján köteles megadni az alábbi adatait:

Ha az igénybejelentő természetes személy:

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

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

- Cégneve (elnevezése)
- Székhelye
- Adószáma

- Cégjegyzékszám, vagy egyéb bejegyzési, nyilvántartási száma

Ha az egyetemes szolgáltatási szerződésben a felhasználó mellett fizető is szerepel, a fizető – attól függően, hogy természetes vagy nem természetes személy – fentiek szerinti adatai is megadandók.

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

- természetes személy felhasználó esetén a felhasználó személyazonosságát igazoló okirat,
- nem természetes személy felhasználó esetén a felhasználó bejegyzését (létezését) igazoló okirat (cégekivonat, bírósági bejegyzési okirat, stb.) és az eljáró személy aláírási címpéldánya,
- meghatalmazott eljárása esetén szabályszerű meghatalmazás,
- felhasználóváltozás esetén gázmérő átadás-átvételi nyilatkozat vagy a gázmérőállást is tartalmazó birtokbaadási jegyzőkönyv.

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

Ha a szerződés elkészítéséhez szükséges valamennyi adat, okirat vagy a feltételek teljesítéséhez szükséges igazolás, engedély a FŐGÁZ Zrt. rendelkezésére áll, a FŐGÁZ Zrt. az igénybejelentés kézhez vételétől számított 30 napon megköti az egyetemes szolgáltatási szerződést. Amennyiben ezen adatokat, okiratokat a felhasználó nem bocsátotta a FŐGÁZ Zrt. rendelkezésére, ha az igénybejelentés hiányos, az ajánlat elkészítésére nem alkalmas, erről értesíti az igénybejelentőt. Ebben az esetben a szerződéskötésre irányadó határidő a hiánypótlás teljesítésétől kezdődik.

ad.) A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények

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

ae.) Az ajánlattétel szabályai, ajánlati kötöttség

Az igénybejelentés kézhezvételét követően a FŐGÁZ Zrt. az ESZSZ és a 6/ab.) szerinti, az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszony minden lényeges eleméről történő tájékoztatása részeként egyetemes szolgáltatásra vonatkozó ajánlatot tesz az igénybejelentőnek.

Az egyetemes szolgáltató ajánlati kötöttsége 30 napig áll fenn, így ha a felhasználó a szerződéstervezetet 30 napon belül nem küldi vissza aláírva a FŐGÁZ Zrt.-nek, vagy arra vo-

natkozóan nem nyilatkozik, a FŐGÁZ Zrt. ajánlati kötöttsége megszűnik. Amennyiben a felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződést kíván kötni, új igénybejelentést kell tennie.

b) A szerződéskötésre vonatkozó szabályok

ba.) A szerződés létrejöttének módja

Az egyetemes szolgáltatási szerződés tervezetét a FŐGÁZ Zrt. készíti elő. Az egyetemes szolgáltatási szerződésnek legalább a következőket tartalmazza:

- a szerződő felek megnevezése, természetes személy esetén a nevének, a születési helyének és idejének, az anyja nevének, valamint a lakcímének, gazdálkodó szervezet esetén a székhelyének és a cégjegyzékszámának feltüntetésével,
- annak a földgázelosztónak a megnevezése, székhelye, amelynek rendszeréhez a felhasználó közvetve vagy közvetlenül csatlakozik,
- arra vonatkozó megbízás, hogy az egyetemes szolgáltató a rendszerüzemeltetőkkel a szükséges szerződéseket megkösse,
- az egyetemes szolgáltató és az adott területre működési engedéllyel rendelkező földgázelosztó ügyfélszolgálati irodájának elérhetősége,
- a felhasználási hely (helyek) és a csatlakozási pont (pontok) megjelölése,
- a szolgáltatott földgáz minőségi jellemzői,
- a szerződött kapacitás mértéke,
- a szolgáltatás igénybevételének kezdő időpontja,
- a nyújtott szolgáltatások megnevezése, azoknak a jogszabályban foglalt rendelkezésekkel összhangban felajánlott minőségi színvonala, valamint az ettől eltérő színvonalú szolgáltatás jogkövetkezménye, ideértve az arra való hivatkozást is, hogy az eltérő színvonalú szolgáltatás miatt fizetendő kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól,
- a szolgáltatásnak a szerződés megkötésekor érvényes ára,
- a szolgáltatás díja, valamint a választható fizetési és elszámolási módokat tartalmazó üzletszabályzat, továbbá - ha az üzletszabályzat azt nem tartalmazza - a díjak, fizetési és elszámolási módok közötti váltás lehetőségére, módjára, feltételeire, az igénybe vehető kedvezményekre és az igénybevétel feltételeire vonatkozó aktuális tájékoztatás elérhetősége,
- a szerződött szolgáltatásért fizetendő díj meghatározásának módja,
- a leolvasási, az elszámolási és a számlázási időszakok,
- a számlázás és a számla kiegyenlítésének módja, feltételei,
- a szerződés időtartama,
- a szerződés meghosszabbításának, megszüntetésének, felmondásának feltételei,
- a szerződésszegés esetei és jogkövetkezményei, különös tekintettel a szolgáltatásból való kikapcsolás részletes feltételeire,
- a lakossági fogyasztó, illetve egyéb felhasználók panaszai benyújtásának és ügyintézésének lehetőségéről, módjáról és határidejéről való tájékoztatás, valamint a fo-

gyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott, a fogyasztói jogvita egyezsége alapuló rendezésének megkísérlésére, továbbá ennek eredménytelensége esetén az ügy eldöntésére irányuló eljárások kezdeményezésének módja és feltételei, továbbá

- a külön díj ellenében nyújtott esetleges kiegészítő, illetőleg karbantartási szolgáltatások megnevezése és feltételei.

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

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

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

Az egyetemes szolgáltatási szerződés aláírásával a felhasználó megbízza az egyetemes szolgáltatót, hogy az ellátáshoz szükséges szerződéseket megbízottjaként a rendszerüzemeltetőkkel megkösse. Az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján a felhasználó részére a rendszerirányítási, földgázszállítási, -tárolási, -elosztási szolgáltatásokat biztosítottak kell tekinteni.

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

Szerződéstípusok

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

- Lakossági fogyasztók szerződései (mérővel rendelkező és mérő nélküli általános díjas),
- Nem lakossági felhasználók szerződései

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

2010. június 30-ig - a fentiekén kívül - a FŐGÁZ Zrt. az alábbi típusú egyetemes szolgáltatási szerződéseket kötheti.

- Egyetemes szolgáltatási szerződés alapidíjas nem lakossági felhasználókkal, amelyek felhasználási helyén a gázmérők névleges összteljesítménye $20 \text{ m}^3/\text{h}$ vagy a fölötti, de nem éri el a $100 \text{ m}^3/\text{h}$ -t.

- Egyetemes szolgáltatási szerződés a külön jogszabályban meghatározott távhő termelési engedéllyel rendelkező felhasználókkal.

bb.) A szerződés hatálybalépéséhez szükséges esetleges további feltételek

Amennyiben a felhasználási helyen a földgázellátáshoz szükséges csatlakozó vezeték és felhasználói berendezés, illetőleg a hálózati csatlakozás még nem épült ki, a felhasználó köteles a földgázvételezéshez szükséges műszaki feltételeket az elosztói engedélyes üzletszabályzatában foglaltak szerint teljes körűen megteremteni, a szabályszerű földgázvételezéshez szükséges engedélyeket, hozzájárulásokat beszerezni. Ha a felhasználó a csatlakozási szerződést saját maga köti meg a rendszerüzemeltetővel, az egyetemes szolgáltatási szerződés hatályba lépésének további feltétele, hogy a felhasználó a megkötött csatlakozási szerződésének másolati példányát az egyetemes szolgáltatónak átadja, vagy megküldje.

Amennyiben az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó egyetemes szolgáltatást kíván igénybe venni, az általa benyújtott igénybejelentés elfogadását, illetőleg a megkötendő egyetemes szolgáltatási szerződés hatályba lépését az egyetemes szolgáltató annak igazolásától teszi függővé, hogy a felhasználónak nincs az őt korábban ellátó földgázkereskedővel szemben fennálló számlatartozása.

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

c) A szerződés módosítása

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

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

Árváltoztatás esetén a jóváhagyott árakat az egyetemes szolgáltató alkalmazásuk kezdete előtt legalább 5 nappal a honlapján, valamint a Magyar Közlöny mellékletként megjelenő Hivatalos Értesítőben közzéteszi.

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

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

cb.) A felhasználónál történt változás esetén alkalmazott eljárás

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

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

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

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

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

Felhasználóváltozás

Ha a felhasználó a felhasználási helyéről elköltözik, illetőleg a szolgáltatás igénybevételével felhagy, úgy azt köteles **15 napon belül** az egyetemes szolgáltatónak bejelenteni. A felhasználó-változást bejelentheti az új felhasználó is, vagy a régi és új felhasználó közösen. A FŐGÁZ Zrt. haladéktalanul köteles értesíteni az elosztót a felhasználó bejelentéséről.

Amennyiben a régi felhasználó csak akkor jelenti be a változás tényét, amikor a felhasználó személyében történő változás miatti helyszíni ellenőrzés már csak az új felhasználó együttműködésével valósítható meg, akkor köteles megadni az új felhasználó nevét és elérhetőségét a helyszíni ellenőrzés végrehajtása érdekében. Ennek hiányában a régi felhasználó felel a helyszíni ellenőrzéshez szükséges feltételek biztosításáért.

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

Az új felhasználó a változás bejelentésével egyidejűleg, de legkésőbb **15 napon belül** új igénybejelentést köteles tenni. Ha a felhasználási helyen a hálózati csatlakozás már kiépítésre került, az új felhasználóval az egyetemes szolgáltatási szerződést az igénybejelentéstől számított 8 napon belül meg kell kötni. A felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződésének megkötésével jogosult a rendszerhasználatra. A felhasználó-változás bejelentéséhez szükséges, az Üzletszabályzat 4. számú függeléke szerinti formanyomtatvány rendelkezésre áll a FŐGÁZ Zrt. ügyfélszolgálati irodáiban, illetve elektronikus formátumban letölthető a társaság honlapjáról.

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

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

A felhasználó személyében bekövetkező változás esetén az egyetemes szolgáltató felhívására a földgázelosztó az erről szóló értesítés kézhezvételétől számított 5 napon belül köteles a csatlakozóvezeték és mérőberendezés állapotát a helyszínen térítésmentesen ellenőrizni, és az ellenőrzés eredményét jegyzőkönyvben rögzíteni. Az ellenőrzéssel, annak körülményeivel, illetve eredményével kapcsolatos állásfoglalását a felhasználó jogosult a jegyzőkönyvben feltüntetni. A helyszíni ellenőrzés lefolytatásának részletes szabályait az elosztó üzletszabályzata tartalmazza. A jegyzőkönyv felek által aláírt egy példányát az egyetemes szolgáltató köteles a felhasználónak átadni, másik példányát megőrizni és esetleges hatósági ellenőrzés vagy felhasználói panasz ügyintézésére esetén az eljáró hatóságnak bemutatni. E kötelezettségek megszegése az egyetemes szolgáltató súlyos szerződésszegésének minősül.

A felhasználási helyről elköltöző és a beköltöző felhasználó egyaránt köteles a FŐGÁZ Zrt.-vel együttműködni annak érdekében, hogy a földgázelosztó a csatlakozóvezeték és mérőberendezések helyszíni ellenőrzését végrehajthassa.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés hatályos marad a bejelentés elmulasztása esetén. A felhasználói bejelentés elmulasztása vagy a helyszíni ellenőrzés megakadályozása esetén az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján a felhasználó személyében bekövetkező változásról bejelentést tevő (bejelentésre kötelezett) 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 bejelentés megtételének bizonyítása a felhasználót, a helyszíni ellenőrzés akadályozásának bizonyítása az egyetemes szolgáltatót terheli. A felhasználó személyében bekövetkező változásról bejelentést tevő felhasználó mentesül a felelősség alól, ha a helyszíni ellenőrzés nem állapít meg szabálytalan vagy jogellenes vételezést.

Az egyetemes szolgáltató nem hivatkozhat szabálytalan vagy jogellenes vételezésre és ez alapján semminemű igényt nem érvényesíthet a felhasználóval szemben, ha a helyszíni ellenőrzési kötelezettségének a földgázelosztó nem tesz eleget.

A felhasználó személyében bekövetkező változásról bejelentést tevő felhasználó mentesül a felelősség alól akkor is, ha a felhasználási helyen vételezni kezdő új felhasználó magatartása miatt, írásbeli felszólítás ellenére a helyszíni ellenőrzés a bejelentést követő 30 napon belül nem hajtható végre. Ebben az esetben a bejelentés napjától az új felhasználót terheli a felelősség. A bejelentés megtételének bizonyítása a felhasználót, a helyszíni ellenőrzés akadályozásának bizonyítása az egyetemes szolgáltatót terheli.

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

Annak érdekében, hogy a tartozás rendezése teljesüljön, az egyetemes szolgáltató jogosult a szerződés megszűnésének időpontjáig becsült földgázfogyasztásra számított díjakról, mint előlegről számlát kiállítani. Az előlegről kiállított számlán az előleg fizetésére szövegesen utalni kell, és az előleg értékét – a felek eltérő megállapodásának hiányában – az előző év hasonló időszakának földgáz felhasználása alapján kell megállapítani. A tartozásokat – egyéb esedékessé vált tartozás hiányában – az előlegfizetésről és a kilépéskor ké-

szített végleges elszámolásról szóló számla megfizetésével kell rendezettnek tekinteni. Az előleg megfizetése a feleket nem mentesíti az elszámolási kötelezettség alól. Az elszámolást a szerződés megszűnésétől számított 8 napon belül el kell végezni.

d) A szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések

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

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

A szolgáltatás mennyiségi paramétere

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

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

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

A szolgáltatás minőségi paramétere

Az egyetemes szolgáltatással kapcsolatban a jelen Üzletszabályzat készítésekor a Magyar Energia Hivatal az alábbi tevékenységek esetében határozott meg színvonal mutatót (5. számú függelék):

1. Új egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó gázellátási igénybejelentésének ügyintézése
2. Csatlakozó vezeték és/vagy felhasználói berendezések kiviteli terv-felülvizsgálata
3. Csatlakozó vezeték és/vagy felhasználói berendezések műszaki felülvizsgálata
4. Lakossági fogyasztó csatlakozó vezetékének és/vagy fogyasztói vezetékének üzembe helyezése
5. Az egyetemes szolgáltatással kapcsolatos írásbeli kérdések megválaszolása
7. Az egyetemes szolgáltatással kapcsolatos írásbeli reklamációk megválaszolása
8. „Call center” mutató (%/s)

db.) A leolvasás gyakorisága, rendje

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

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

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

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

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

Az éves leolvasás időpontját a számla tartalmazza.

Amennyiben a leolvasás sikertelen, az elosztó az üzletszabályzatában meghatározott módon biztosítja az egyetemes szolgáltató számára a mérőállást. Ez a FŐGÁZ Földgázelosztási Kft. szolgáltatási területén becsléssel történik. Becslés esetén a számlázási időszakra a felhasználó által elfogyasztott földgáz mennyiséget a földgázelosztó 100 m³/h alatti névleges gázmérő teljesítmény esetén az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat szerinti fogyasztói profilok alkalmazásával határozza meg.

A felhasználó köteles lehetővé tenni, hogy a földgázelosztó vagy megbízottja a gázmérőt a vele kötött szerződésnek megfelelő időszakban leolvassa és ellenőrizze. Amennyiben a felhasználó a leolvasást a földgázelosztónak, vagy megbízottjának nem teszi lehetővé, akkor a földgázelosztó a fogyasztási helyre való bejutás érdekében az illetékes jegyzőhöz fordulhat. A jegyző a határesetet a vonatkozó törvény rendelkezése alapján fellebbezésre tekintet nélkül végrehajthatóvá nyilváníthatja.

A leolvasás dokumentálásának módjai:

- amennyiben a leolvasó bejut a felhasználási helyre, úgy az általa leolvasott mérőállásról fényképfelvételt készít;
- az elosztói engedélyes dokumentált mérőállásnak fogadja el a felhasználó által a leolvasási értesítésben írásban közölt és aláírt mérőállást, továbbá a felhasználó által e-mailben vagy telefaxon írásban közölt mérőállást.

Amennyiben a leolvasó a felhasználási helyre nem tud bejutni, a felhasználó részére a helyszínen írásbeli értesítést hagy a leolvasás másodszori megkísérlésének időpontjáról.

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

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználónak szolgáltatott földgáz mennyiségének és teljesítményének méréséről – az átalánydíjas felhasználók kivételével – a földgázelosztó – az Üzletszabályzat 6. db) pontjában foglaltaknak megfelelően – hiteles gázmérővel vagy mérési rendszerrel gondoskodik.

A leszerelt mérő állását és állapotát a földgázelosztó köteles fototechnikai vagy elektronikus felvétellel a leszerelés előtt rögzíteni. Ennek hiányában a leszerelési mérőállást tartalmazó elszámoló számla fizetési határidejét követő 60 napig köteles a mérőt változatlan állapotban megőrizni. Az elszámoló számlára vonatkozó felhasználói reklamáció esetén a megőrzési idő a reklamáció rendezéséig meghosszabbodik.

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

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

- ha megállapítható a meghibásodás tényleges időpontja, a hibás mérés időtartamát a meghibásodástól az új gázmérő felszerelésének időpontjáig terjedő időtartamban kell megállapítani,
- a felek a hibás mérés időszakáról az előző pontban írott eset kivételével közös becslés alkalmazásával megállapodhatnak,
- ha a meghibásodás időpontja teljes bizonyossággal nem állapítható meg, a hibás mérés időtartamát legfeljebb egy évben kell meghatározni,
- amennyiben a mérőállások alapján legalább 3 év tényleges fogyasztása megállapítható, úgy ezen évek fogyasztásának számtani közepe szolgálja az elszámolás alapját. Abban az esetben, ha a három év fogyasztása nem áll rendelkezésre, a beépített készülékek névleges teljesítményének napi 4 órás használatát feltételezve kell a méretlen mennyiséget meghatározni.

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

Ha a mérésügyi hatóság a gázmérő hibaszázalékát nem tudja megállapítani, vagy a gázmérő nem mért, a hibás mérést megelőző utolsó helyes vagy a felek által közösen helyesnek elfogadott elszámolási időszak adatait és a hibás mérést követő elszámolási időszak adatait átlagolva kell megállapítani a hibás méréssel érintett időszakban felhasznált földgáz mennyiségét.

A hibás mérést megelőző időszakra vonatkozó adatok hiányában, vagy ha a felhasználó felhasználásában lényeges változás következett be, a hibás mérés elszámolása a hibás mérést követő egy év felhasználási adatai alapján történik meg.

A mérőpontossági vizsgálat rendjére az elosztó üzletszabályzatában foglaltak az irányadók. A felhasználó vagy az őt ellátó rendszerhasználó mérési pontossággal kapcsolatos írásos megrendelése és előzetes költségvállalási nyilatkozata alapján a földgázelosztó a helyszínen leszereli, és lezárt zsákba helyezi a gázmérőt, amelyet az MKEH által akkreditált gázmérő vizsgáló laboratóriumba szállít.

A felhasználó a vizsgálat helyéről és időpontjáról írásbeli értesítést kap.

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

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

Lejárt hitelességű mérőberendezés esetén is a hibás mérésre vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

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

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

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

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

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

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

Gázmérő nélküli, átalánydíjas felhasználóknál átszámításra nem kerül sor.

de.) Az elszámolás alapja, elszámolási időszakok

Az elszámolás alapja, időszaka és rendje

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

Az elszámolás alapja

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

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

állapítja meg.

Az elszámolás alapja a szolgáltatott gáz fűtőértéke, valamint a gázmérőn leolvasott érték, amelyet a földgázelosztó gáztechnikai normál m^3 -re számít át. Az átszámítás szabályait az elosztó üzletszabályzata tartalmazza.

Az elszámolási és számlázási időszak időtartamában a felek az egyetemes szolgáltatási szerződésben állapodnak meg, külön megállapodás hiányában az elszámolási időszak megegyezik a leolvasási időszakokkal.

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

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

A termikus elszámolás eljárási rendje (becslési eljárás)

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

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

A szolgáltatott gáz túlnyomása az MSZ 7048-1: 1983. szabványban előírtak szerint egyégesen 25 mbar. Kivételt képeznek az egyedi nyomásértéken vételező felhasználási helyek, ahol a korrekciós tényező számításánál az egyedileg beállított szolgáltatási túlnyomásérték kerül figyelembe vételre.

A fővárosban a lakossági és nem lakossági felhasználóknál a tengerszint feletti magassági szintek meghatározásánál a „kerületi elv” érvényesül. Különböző magassági pontok esetén – figyelembe véve a gázszolgáltatási helyek elhelyezkedését - a Földhivatal által nyilvántartott, a Balti tengerhez viszonyított maximális és minimális magassági érték átlagát vesszük figyelembe az adott kerületre jellemző tengerszint feletti magassági érték meghatározásához, amelyek az alábbiak:

Kerület	Magassági szint (m)
I.	200
II.	300
III.	200
IV.	100
V.	100
VI.	100
VII.	100
VIII.	100
IX.	100
X.	100
XI.	200
XII.	300
XIII.	100
XIV.	100
XV.	100
XVI.	200
XVII.	200
XVIII.	100
XIX.	100

XX-XXIII.	100
XXI.	100
XXII.	200
Pest megye Tápióvölgyi 14 település	100
Remeteszőlős	300
Piliscsaba, Pilisjászfalu	200
Pécel	200

A 100, a 200 és a 300 m tengerszint feletti magassági szintekhez rendelt barometrikus nyomásértékeket, valamint a napi talajhőmérsékleti adatokat az Országos Meteorológiai Szolgálat naponként közli a FŐGÁZ Zrt.-vel. Adott elszámolási időszak korrekciós tényezőjének meghatározásakor a napi alapadatokat (barometrikus nyomás, napi talajhőmérséklet) FŐGÁZ Zrt. az átadói átvétellel súlyozottan veszi figyelembe.

A gáztechnikai normál m³ alapján történik a felhasznált hőmennyiség meghatározása, amelynél a FŐGÁZ Zrt. a szállító által rendelkezésre bocsátott napi fűtőérték (MJ/m³) adatokat veszi figyelembe. Az elszámolási időszak fűtőértékének megállapítása a napi fűtőértékeknek az átvételi adatokkal történő súlyozásával történik.

Részszámla esetén a FŐGÁZ Zrt. a hőmennyiséget 34 MJ/m³-rel számítja.

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

A részszámlázásos rendszerben a részszámlákon a nyomáskorrekciós tényező értéke mindig egy. A 100 m, a 200 m és a 300 m tengerszintre jellemző napi barometrikus nyomásértéket, napi talajhőmérsékleti és napi fűtőérték adatokat a FŐGÁZ Zrt. honlapján naponta közlésezi.

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

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

df.) A számlázás rendje

Részszámlázás

A FŐGÁZ Zrt. szolgáltatási területén az elfogyasztott gázmennyiség ellenértékének elszámolása során ún. részszámlázásos módszert alkalmaz, főszabályként.

A részszámlázás esetén az egy éves elszámolási időszakon belül havonta egyenlő összegű részszámla kerül kibocsátásra, míg a 12. hónapban, a gázmérő leolvasását követően, a leolvasás eredményének megfelelően történő elszámolás alapján ún. elszámoló számla kerül kiállításra. A gázmérők leolvasása és az elszámoló számla benyújtása közötti 11 hónapban a felhasználó részére az előző időszak tény fogyasztásának a 20 éves napfokszámmal súlyozottan korrigált, várható éves fogyasztás 1/12-d részének megfelelő mennyiség kerül elszámolásra és kiszámlázásra.

Amennyiben a megállapított és megajánlott részszámla mennyiségi értéke nem éri el a 10 m³-t, a FŐGÁZ Zrt. a felhasználó kifejezett írásbeli hozzájárulása esetén három havonta bocsát ki részszámlát, amelyben a három hónapra eső földgázmennyiséget és alapdíjat számlázza. Évente egyszer ebben az esetben is elszámoló számla kerül kibocsátásra.

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

A felhasználó egy elszámolási éven belül egy alkalommal, a leolvasást követő első hónapban módosíthatja a részszámlán elszámolt mennyiséget vagy kérheti a számlázás módjának (részszámla vagy az ügyfél által bejelentett havi tény mennyiség alapján történő számlázás) módosítását. A részszámla mennyiség módosítására indokolt esetben – a felhasználó írásos kérelme alapján – az elszámolási időszakon belül máskor is van lehetőség.

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

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

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

A 20 m³/h névleges mérőteljesítménynél kisebb mérővel rendelkező lakossági és nem lakossági felhasználó külön megállapodás alapján havi tényfogyasztás alapján történő számlázást is kérhet, ha vállalja a mérőállás havi közlését (diktálását). Elszámoló számla kibocsátásra ebben az esetben is évente egyszer kerül sor.

Amennyiben a felhasználó havi mérőállás bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, úgy FŐGÁZ Zrt. a tárgyhavi szolgáltatási időszakra vonatkozóan, az adott időszak fogyasztási adatai alapján becsült számlát bocsát ki. A becsült számlában elszámolt havi mennyiség a felhasználó korábbi azonos időszaki fogyasztása és a tárgy időszak időjárási jellemzői alapján kalkulált érték. Ezen becsült számla értéket a következő tény mérés (leolvasás, ügyfél általi diktálás) alapú számlában szolgáltató elszámolja.

A mérő nélküli felhasználók számlázása

Az átalánydíj számlázása az egyetemes szolgáltató által meghatározottak szerint, két-, három-, hathavonta, vagy évente történik.

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

Számlázás sikertelen leolvasás esetén

Amennyiben a tervezett leolvasás sikertelen, a FŐGÁZ Zrt. az elszámolási időszak mennyiségét becsléssel (előző azonos időszak fogyasztása alapján, a tény időszak napfokszámmal korrigáltan) állapítja meg és számolja el.

Amennyiben a fogyasztási adat az adott elszámolási időszakra nem áll rendelkezésre, a FŐGÁZ Zrt. ún. napfokszám alapú (termikus) fogyasztás meghatározást alkalmaz. Ezt az eljárást alkalmazza:

- Éves elszámolást követő éves/havi részszámlaérték meghatározására.
- Leolvasási eredmény hiányában a fogyasztás megállapítására.
- Ár, ÁFA, szociális támogatás egységár változások kezelésére.

Napfokszám meghatározás: amennyiben az átlag külső hőmérséklet 16 °C alá csökken, úgy a napi átlag hőmérsékletet levonjuk a 20°C fűtési határhőmérsékletből (pl.: adott nap átlag légköri hőmérséklete: - 2 °C adott napi napfokszám: 22)

Számlamegosztás árváltozás esetén

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

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

Ha a felhasználó adatot az egyetemes szolgáltató által megjelölt határidőn belül nem közöl, az egyetemes szolgáltató a felhasználást jogosult az elszámolási rendszerben rendelkezésre algoritmus (napfokszám alapú fogyasztás megosztás) alapján megosztani és a megosztás szerint elszámolni a felhasználóval.

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

Külső szervezetek közreműködése a díjbeszedési tevékenységben

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

Számlakifogások intézésének rendje

A felhasználók számlakifogásaikat az ügyfélszolgálaton jelezhetik.

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

Az egyetemes szolgáltató köteles a kifogást megvizsgálni és ennek eredményéről a felhasználót legkésőbb a kifogás kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban értesíteni.

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

- 1000 forintot meg nem haladó összeg esetén a felhasználót megillető összeget a felhasználó következő számlájában számolja el,

- 1000 forintot meghaladó összeg esetén a felhasználó fizetési módja szerinti módon az elszámoló számla kibocsátásától számított 8 napon belül köteles azt a felhasználónak, illetve a számla fizetőjének visszafizetni.

Ettől eltérni csak a felhasználó kérésére lehet.

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

A fentiekben előírtakon túli teljesítés késedelmes fizetésnek minősül. Késedelmes fizetés esetén a késedelembe eső fél köteles a szerződésben és a jogszabályokban meghatározott mértékű kamatot, valamint a másik fél igazolt költségeit megfizetni.

dg.) Az alkalmazott árak (az egyetemes szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatás díjai, és az értékesített földgáz ára), az árváltozás bejelentésének módjára és határidejére vonatkozó előírások

Az egyetemes szolgáltatás árát a Get. 107. §-a alapján az egyetemes szolgáltató határozza meg.

Az egyetemes szolgáltatás nettó ára a Get. 138/A. §-a szerinti pénzeszköz, az általános forgalmi adó, valamint az energiaadó összegét nem tartalmazza.

Az egyetemes szolgáltatás árát naptári negyedévenként egyszer lehet módosítani.

Az egyetemes szolgáltatás ára a következő árelemekből áll:

- a földgáz ára,
- a kiegyenlítő elem,
- a földgáz-nagykereskedelmet folytató kereskedő árreze,
- a szállítás és a tárolás díja,
- a mobilgáz-finanszírozás költsége,
- az elosztás díja,
- a földgáz biztonsági készletezéséről szóló 2006. évi XXVI. törvény 8. §-a szerinti tagi hozzájárulás,
- egyetemes szolgáltatói árrés.

A szolgáltató az egyetemes szolgáltatás végfelhasználói árát a FŐGÁZ Földgázelosztási Kft. elosztási területére felhasználói kategóriánként a felsorolt elemek összegeként képi.

Az egyes árelemek mértékét és/vagy a számítás módját a Magyar Energia Hivatal határozza meg.

Az egyetemes szolgáltatás árára és árképzésére vonatkozó előírások teljesülését a Magyar Energia Hivatal ellenőrzi. Amennyiben a Hivatal megállapítja, hogy az egyetemes szolgáltató által alkalmazott ár a miniszteri rendelet előírásainak megfelelően képzett árnál magasabb, a Hivatal az egyetemes szolgáltató által alkalmazott árat határozattal hivatalból módosítja.

Az egyetemes szolgáltatónak az egyetemes szolgáltatás árára vonatkozó árváltoztatási szándékát és a javasolt árakat tartalmazó üzletszabályzat módosítást 25 nappal előre jóváhagyásra be kell jelentenie a Hivatalhoz. A Hivatal a javasolt árakról 20 napon belül határoz.

A jóváhagyott árakat az egyetemes szolgáltató alkalmazásuk kezdete előtt legalább 5 nappal a honlapján, valamint a Magyar Közlöny mellékleteként megjelenő Hivatalos Értesítőben közzéteszi.

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

Az egyetemes szolgáltatás árát az Üzletszabályzat 6. sz. melléklete tartalmazza.

dh.) A választható fizetési és elszámolási módok és határidők

A választható fizetési módok

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

Lakossági fogyasztók

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

Nem lakossági felhasználók

- készpénz-átutalási megbízás
- egyedi banki átutalás
- azonnali inkasszó

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

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

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

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

Fizetési határidők

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

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

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

A számla késedelmes megfizetése esetén FŐGÁZ Zrt. jogosult késedelmi kamat felszámítására, amelynek mértéke – eltérő megállapodás hiányában - lakossági fogyasztó esetén a Ptk. 301. §-ának (1) bekezdése szerinti, nem lakossági felhasználók esetén a Ptk. 301/A. §-ának (2) bekezdése szerinti. A FŐGÁZ Zrt. jogosult a felhasználó késedelmes fizetéséből adódó egyéb igazolt költségek (pl. postaköltség, behajtási költség, stb.) felszámítására is az Egyetemes Szolgáltatási Díjszabásban foglaltak szerint.

Fizetési kedvezmények

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

A FŐGÁZ Zrt. az illetékes önkormányzatokkal való együttműködés keretében biztosítja az önkormányzati határozatokban foglaltak szerinti fizetési kedvezményt. Erre vonatkozó írásbeli kérelmet az ügyfélszolgálaton kell benyújtani.

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

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

e) A szerződő felek jogai és kötelezettségei

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

- A FŐGÁZ Zrt. köteles gondoskodni arról, hogy a felhasználó igénye szerinti földgázmennyiség általa beszerzésre kerüljön, az a felhasználó rendelkezésére álljon, annak ellenértéke az egyetemes szolgáltatási szerződés szerinti időszakonként elszámolásra kerüljön, köteles továbbá a földgázigény kielégítéséhez kapcsolódó egyéb szolgáltatások biztosítására.
- A felhasználó a földgázfogyasztásának megfelelő, a felhasználási helyre kötött egyetemes szolgáltatási szerződés szerinti 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.
- 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 fogyasztáskorlátozás esetén a felhasználó köteles a korlátozási sorrend szerinti vételezés végrehajtására.

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

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

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

- A FŐGÁZ Zrt. szolgáltatási területéhez tartozó valamennyi elosztói engedéllyel megkötö az együttműködéshez szükséges megállapodásokat, és velük a jogszabályok előírásai szerint teljes körűen együttműködik, az elosztói engedélyesek üzletszabályzatát a honlapján közzéteszi.
- A felhasználót képviselheti az általa megbízott személy (fizető, kapcsolattartó, stb.), illetve törvényen alapuló képviselő alapján az ezt igazoló személy. A képviselői jogosultság szabályszerűségének biztosítása a felhasználó kötelezettsége.

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

g) Az üzemzavar, korlátozás és szüneteltetés esetén alkalmazandó szabályok

ga) Kölcsönös tájékoztatási kötelezettség

A felhasználók biztonságos gázellátása érdekében a földgázelosztó a saját műszeres ellenőrzéssel megállapított, vagy a felhasználói bejelentés alapján tudomására jutott gázömlésből adódó veszélyhelyzet elhárítására azonnali intézkedéseket tesz. Ennek keretében az elosztóvezetéken keletkezett gázömlést saját költségére hárítja el.

A telekhatáron (épületen) belüli gázömlés esetén a veszélyhelyzet megszüntetésére a földgázelosztó – a felhasználó költségére – intézkedéseket tesz, de a veszélyhelyzet okának végleges elhárítása az ingatlan tulajdonos (vagyonkezelő) kötelezettsége és költsége, a földgázelosztó tulajdonát képező gázmérő és nyomásszabályozó kivételével.

Helyisegen belüli gápszivárgás, gázömlés esetén a felhasználó köteles a veszély elhárítása érdekében a tőle elvárható intézkedéseket (pl. szellőztetés, gázcsapok lezárása, tűzgyújtás-, villamos berendezés bekapcsolásának mellőzése, szikraképződés megakadályozása, a veszélyeztetett környezet tájékoztatása) megtenni.

A felhasználó köteles minden általa észlelt, a szolgáltatással kapcsolatos rendellenességet a földgázelosztónak haladéktalanul bejelenteni. A bejelentésre szolgáló telefonszámokat a 2. számú melléklet tartalmazza

Közterületi gázömlés, üzemzavar esetén a földgázelosztó előzetes bejelentés nélkül is szüneteltetheti a szolgáltatást, de az érintett felhasználókat a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatni kell. A szüneteltetést a lehető legrövidebb időre kell korlátozni.

Az üzemzavarral, a korlátozásról és a szüneteltetésre okot adó eseményekről a felek egymást a jóhiszeműség és a tisztesség követelményeinek megfelelően a jogszabályokban, illetőleg a jelen 6.g.) pontban meghatározott határidőkben kölcsönösen tájékoztatni kötelesek.

A felhasználó köteles minden általa észlelt, a szolgáltatással kapcsolatos rendellenességet a földgázelosztónak haladéktalanul bejelenteni. A bejelentésre szolgáló telefonszámokat a 2. számú melléklet tartalmazza.

gb) Az értesítési kötelezettség ideje, módja, értesítés a földgázszállító, vagy földgázelosztó által végzett előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szünetelés időpontjáról, várható időtartamáról

A szállítórendszeren végzett karbantartási munkák miatti szüneteltetés

A rendszerirányító által a honlapján közzétett éves karbantartási terv alapján, a szállítórendszeren végzett karbantartási munkák által érintett felhasználók értesítése, a karbantartással összefüggésben a felhasználóknál esetlegesen szükséges intézkedések megtétele annak a rendszerüzemeltetőnek a kötelessége és felelőssége, akinek az érdekkörében a karbantartási munkák felmerültek. A földgázelosztó a más érdekkörében felmerülő karbantartási munkákról külön értesítést a rendszerhasználók részére nem küld.

A földgázelosztó érdekkörében felmerülő szolgáltatási szünet

A szüneteltetés kezdő időpontját és előrelátható időtartamát, valamint a szükséges biztonsági intézkedéseket, hálózatrekonstrukció, felújítás, hálózatfejlesztés és új felhasználó bekapcsolása esetén legalább **15 nappal** – tervszerű megelőző karbantartás esetén legalább három hónappal - korábban a helyileg szokásos módon a felhasználók tudomására kell hozni.

gc) Az értesítés elmaradásának következményei

Ha a FŐGÁZ Zrt. vagy megbízottja nem értesíti a felhasználót az Üzletszabályzatban, illetve a szerződésben meghatározott időben és módon a földgázszállító vagy földgázelosztó által végzett előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szünetelés időpont-

járól és várható időtartamáról, a FŐGÁZ Zrt. a felhasználó részére a jelen Üzletszabályzat 5. sz. mellékletében meghatározott mértékű kötbért fizeti.

Amennyiben a felhasználó a FŐGÁZ Zrt-vel szemben a kötbéren felüli kárt is érvényesíteni kíván, a felek a kötbért meghaladó kár összegének megállapítása érdekében kötelesek egymással egyeztetést folytatni. Az egyeztetés eredménytelensége esetén a kötbért meghaladó kár összegének megállapítására bíróság jogosult. Az egyetemes szolgáltató kizárólag a neki felróható okból történő jogellenes módon okozott károkért felel a Ptk. szabályai szerint.

Az egyetemes szolgáltató kártérítési felelősségének megállapításához az alábbi feltételek együttes fennállása szükséges:

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

Az egyetemes szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A FŐGÁZ Zrt. eljárása akkor jogellenes, ha az nem felel meg a vonatkozó jogszabályoknak. Annak bizonyítása, hogy a FŐGÁZ Zrt. eljárása jogellenes volt, és ezzel ok-okozati összefüggésben kára keletkezett, azt terheli, aki a jogellenes eljárásra hivatkozik.

gd) A felek együttműködése a helyreállítás érdekében

A földgázelosztó az üzemzavar és veszélyhelyzet kiterjedésétől függően a lehető legkisebb felhasználói kört érintően, és a jóváhagyott korlátozási besorolás figyelembevételével végzi az elhárításhoz szükséges kizárásokat.

A földgázelosztó az elosztóhálózaton keletkező gázömlések és üzemzavarok elhárítására éjjel-nappal működő ügyeleti szolgálatot működtet. A megfelelő technikai felszereltséggel rendelkező ügyeleti szolgálat alkalmas a szintén éjjel-nappal működő diszpécserközpontba beérkező elosztó hálózati hibák javítására, illetve annak végleges elhárítására.

A felek a földgázellátás helyreállítása érdekében a jóhiszeműség és a tisztesség követelményének megfelelően kötelesek kölcsönösen együttműködni.

ge) A földgázellátás szüneteltetése kezdeményezésének módja

A földgázelosztó érdekkörében felmerülő szolgáltatási szünet

A szolgáltatást más műszaki megoldás hiányában a földgázelosztó - a szükséges legkisebb felhasználói körben és a legkisebb időtartamban - szüneteltetheti, ha:

- az elosztó vezeték karbantartása, felújítása, fejlesztése, átalakítása, hibaelhárítása, cseréje más módon nem végezhető el, továbbá ha azt
- új felhasználó bekapcsolása szükségessé teszi.

A szolgáltatás szüneteltetése szabálytalan helyzet, vagy veszélyhelyzet miatt

Ha a csatlakozóvezetéken és a felhasználói berendezésen a földgázelosztó szabálytalan helyzetet, vagy veszélyhelyzetet észlel, illetve az egyéb módon a tudomására jut, köteles akár a szolgáltatás megszüntetésével is annak elhárításáról azonnal gondoskodni. A gáztalanítási és gáz alá helyezési munkákat csak a földgázelosztó vagy megbízottja végezheti el.

A tudomására jutott esetekben földgázelosztó köteles a szakszerűtlen és az általa nem ellenőrzött kivitelezéseket feltárni és a szabálytalan körülmények megszüntetésére a felhasználót, illetve az ingatlantulajdonost felszólítani, illetve kötelezni.

Az üzemeltetési körülmények szabálytalanná válása esetén (építményben történt változtatások) a földgázelosztó a közvetlen veszélyhelyzet megszüntetésével kezdeményezi a műszaki-biztonsági követelményeknek megfelelő állapot kialakítását.

Az egyetemes szolgáltató által megrendelt szolgáltatási szünet (kikapcsolás)

Amennyiben az egyetemes szolgáltató díjtarozás, vagy az üzletszabályzatában rögzített felhasználói szerződészegés miatt a szolgáltatás szüneteltetését, a felhasználó kikapcsolását kéri, úgy azt köteles írásban megrendelni a földgázelosztónál vagy megbízottjánál.

A földgázelosztó az egyetemes szolgáltató fentiek szerinti írásbeli kezdeményezésére köteles a felhasználót a földgázellátásból kikapcsolni, a kikapcsolás időpontjában leolvasott mérőállást jegyzőkönyvben rögzíteni, valamint a jegyzőkönyv egy példányát a felhasználónak átadni. A fogyasztásmérő állásról köteles az egyetemes szolgáltatót 3 munkanapon belül tájékoztatni. A kikapcsolás földgázelosztónak felróható okból történő elmaradásából vagy késedelméből eredő földgázfogyasztás következtében keletkező kárt a földgázelosztó viseli.

Lakossági fogyasztó esetén a kikapcsolásra vonatkozó megrendeléshez továbbá mellékelni kell a lakossági fogyasztóval szemben fennálló teljes követelésről készített kimutatást. A földgázelosztó az egyetemes szolgáltató által készített kimutatást - melynek tételesen tartalmaznia kell a lakossági fogyasztóval szemben fennálló teljes követelést jogcímenként összezszerűen, azok eredeti fizetési határidejével együtt - a lakossági fogyasztó részére küldendő kikapcsolásról szóló értesítéshez csatolja. A földgázelosztó a tartozásokról szóló kimutatás tartalmát, az abban szereplő követelések jogosságát, illetve a kizárás jogszerűségét nem vizsgálja. A kimutatásban szereplő adatok helyességéért kizárólag a lakossági fogyasztó kikapcsolását kezdeményező egyetemes szolgáltató felel.

A földgázelosztó kizárólag az egyetemes szolgáltató által megküldött, a tartozásokról szóló kimutatás birtokában indítja meg a lakossági fogyasztó kikapcsolási eljárását. Amennyiben az egyetemes szolgáltató a kikapcsolás megrendelése mellé nem csatolja a lakossági fogyasztó tartozásaira vonatkozó tételes kimutatást, a földgázelosztó a kikapcsolás iránt nem intézkedik mindaddig, amíg ezen kimutatás rendelkezésére nem áll.

A földgázelosztó az egyetemes szolgáltató formailag és tartalmilag megfelelő megrendelésének kézhez vételétől számított 30 napon belül legfeljebb 3 alkalommal kísérli meg a felhasználó kikapcsolását. Ha a földgázelosztó a kikapcsolást a megrendeléstől számított

30 napon belül nem tudja végrehajtani, köteles erről a megrendelőt értesíteni. Amennyiben az egyetemes szolgáltató az adott felhasználási hely vonatkozásában felmondja az elosztási szerződést, úgy a felhasználó köteles a felmondás napjával a gázvételezést megszüntetni. Amennyiben ennek a felhasználó nem tesz eleget, a szerződés nélküli vételezés szabályai szerint kell eljárni.

Amennyiben a felhasználó kikapcsolása a földgázelosztónak fel nem róható okból nem hajtható végre, úgy a kikapcsolás elmaradásából eredő mindennemű jogkövetkezmény a felhasználót terheli.

Amennyiben az egyetemes szolgáltató a szüneteltetés megszüntetését, a felhasználó visszakapcsolását kéri, úgy azt írásban kell megrendelnie a földgázelosztónál vagy megbízottjánál. Ebben az esetben a földgázelosztó a lakossági fogyasztót a megrendelés kézhezvételétől számított 24 órán belül, az egyéb felhasználót a GET 16. § (2) bekezdésben előírt határidőben, haladéktalanul, de legkésőbb 2 munkanapon belül, vagy egyéb egyeztetett időpontban a szolgáltatásba visszakapcsolja. A visszakapcsolás feltétele, hogy a felhasználó – külön értesítés nélkül - a visszakapcsoláshoz szükséges feltételeket biztosítsa.

A kikapcsolás és a visszakapcsolás költségei a megrendelő rendszerhasználónak kiszámításra kerülnek, ide értve a sikertelen kikapcsolás költségeit is, ha a kikapcsolás a földgázelosztónak fel nem róható ok miatt nem volt végrehajtható.

A felhasználó által kezdeményezett szolgáltatási szünet:

A felhasználó az őt ellátó egyetemes szolgáltatón keresztül a rendszerhasználat szüneteltetését írásban kérheti a földgázelosztónál. A kérelemnek tartalmaznia kell a szüneteltetés kezdetét és pontos időtartamát.

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 is, ha a gázmérő nem a földgázelosztó tulajdonában van, vagy a felhasználási helyen mérő nélküli (átalánydíjas) fogyasztás történik.

A felhasználót a szüneteltetés időtartamára díjfizetési kötelezettség, az egyetemes szolgáltatót szolgáltatási kötelezettség nem terheli.

A szüneteltetést követő gázmérő felszerelés, illetve fogyasztói főelzáró nyitás költségét a felhasználó köteles viselni. 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.

Korlátozás

Az egyes felhasználók korlátozási kategóriákba történő besorolására vonatkozó szabályok:

A rendszerhasználók minden év május 31-ig kötelesek megadni a földgázelosztó részére az ellátásukban lévő felhasználók korlátozási besorolására vonatkozó adatokat - különös

tekintettel a felhasználó egyes korlátozási kategóriákban szereplő teljesítményeire-, az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzatban meghatározott tartalommal és formában. Az adatszolgáltatás tartalmáért, az abban közölt adatok helyességéért a rendszerhasználó felel. A földgázelosztó az adatszolgáltatást tartalmának helytállóságát nem vizsgálja.

Amennyiben a fenti határidőig a rendszerhasználó az adatszolgáltatási kötelezettségének nem vagy hiányosan tesz eleget, a földgázelosztó a rendelkezésére álló információk (korábbi korlátozási kategória, korábbi korlátozási adatszolgáltatások, stb.) alapján sorolja be a korlátozási listába az érintett felhasználási helyeket.

A fenti adatszolgáltatási határidő lejárta után beérkezett korlátozási besorolásra vonatkozó adatot, illetve bármely a korlátozási besorolást érintő módosítási kérelmet a földgázelosztónak nem áll módjában befogadni. Ez esetben a rendszerhasználó vagy a felhasználó kérelmével közvetlenül a rendszerirányító, illetve a korlátozási besorolási listát jóváhagyó Magyar Energia Hivatalhoz fordulhat.

A földgázelosztó a rendszerhasználóktól kapott adatszolgáltatások felhasználásával minden év június 30-ig rendszerhasználók szerinti bontásban elkészíti a korlátozási besorolást, melyet megküld a csatlakozó földgázszállítónak.

A korlátozás végrehajtására vonatkozóan mind a földgázelosztónak, mind az I. II. III. IV. V. kategóriába sorolt felhasználóknak intézkedési tervet és szabályzatot kell kidolgozni, amelyet kötelesek legalább évente aktualizálni.

Az egyes korlátozási kategóriákba sorolt felhasználók, valamint a nem korlátozható kategóriába sorolt felhasználók listáját a jelen üzletszabályzat *7. számú melléklete* tartalmazza.

Felhasználói korlátozásra sor kerülhet:

- Vis maior esetén:

A szállítóvezetéken, vagy az elosztóhálózaton bekövetkezett vis maior esetén – annak jellegéből adódóan – a hozzáférést a korlátozási menetrend szerint kell végrehajtani.

- Forráshiány esetén:

Az országos szállítóvezetéken jelentkező forráshiány esetén a korlátozás időpontját, illetve mértékét a rendszerirányító rendeli el, és közli a földgázelosztó diszpécserközpontjával. A rendszerirányító által közölt korlátozandó mennyiségi kontingens alapján a földgázelosztó diszpécserközpontja intézkedik a felhasználói korlátozás végrehajtásáról a diszpécserközpontban rendelkezésre álló nagy-középnomású, és a középnomású hálózati nyomásadatok, valamint a korlátozási menetrendben rögzített felhasználói korlátozási besorolás figyelembevételével.

- Gázelosztó vezeték üzemzavara esetén:

A nagynyomású, a nagy-középnomású és a középnomású hálózaton bekövetkezett jelentős üzemzavar esetén a korlátozást a földgázelosztó diszpécserközpontja kezdeményezi, illetve rendeli el.

- Az elosztói hálózat rendszeregyensúlyának megbomlása esetén:

A földgázelosztó hálózat egyensúlyban tartásáért a földgázelosztó felel. Ennek biztosítása érdekében az elosztói rendszerhasználóknak a gázátadó állomásokra vonatkoztatott kötelezettségeit az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat tartalmazza.

Az egyensúly megbomlása bekövetkezhet az alábbi esetekben:

- az elosztórendszer betáplálási pontján kevesebb gázmennyiség kerül betáplálásra
- a lekötöttnél nagyobb teljesítmény vételezése
- a földgázszállító rendszeren bekövetkezett üzemzavar
- a földgázelosztó rendszeren bekövetkezett üzemzavar.

A földgázelosztó sorrendben az alábbi intézkedések megtételére jogosult a rendszer-egyensúly helyreállítása érdekében:

- újranominálás kezdeményezése
- megszakítás elrendelése
- jelzi a rendszerirányító felé az opciós forrás igénybevételének szükségességét (a földgázkereskedő egyidejű értesítése mellett)
- jelzi a rendszerirányító felé a kiegyenlítő gáz igénybevételének szükségességét (a földgázkereskedő és a felhasználó egyidejű értesítése mellett)
- korlátozás elrendelése.

Az elosztói rendszerhasználók kötelesek a rendszeregyensúly fenntartása érdekében az földgázelosztó által elrendelt intézkedések végrehajtására. A szükséges intézkedésekről a földgázelosztó önállóan dönt. Korlátozás csak akkor rendelhető el, ha a többi rendszerirányítói eszköz alkalmazása már nem biztosítja a rendszeregyensúly helyreállítását.

A rendszeregyensúly fenntartására tett operatív beavatkozás költségeit az érintett elosztói rendszerhasználók kötelesek megfizetni a földgázelosztónak. A válsághelyzet esetén teendő intézkedések részletes szabályait az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat tartalmazza

Korlátozás elrendelésére és végrehajtására vonatkozó szabályok:

Földgázellátási zavar, vagy földgázellátási válsághelyzet esetén az együttműködő földgázrendszeren szükséges felhasználói korlátozást a rendszerirányító rendeli el és irányítja a MEH egyidejű tájékoztatása mellett. A korlátozás végrehajtásának elrendeléséről a földgázelosztó intézkedik a korlátozható felhasználók felé.

A földgázelosztó az általa földgázelosztási üzemzavar esetén elrendelt korlátozásról haladéktalanul, annak okáról és időtartamáról legkésőbb 8 napon belül írásban tájékoztatja a MEH-et.

Az I. II. III. IV. V. kategóriákba sorolt felhasználók, illetve a felhasználókat ellátó rendszerhasználók értesítése a korlátozás elrendeléséről, a korlátozás időpontjának és mértékének megadásával, illetve az elrendelt korlátozás feloldásáról elsődlegesen elektronikus levélben történik. Az elektronikus levél minden esetben a rendszerhasználó korlátozási besorolásra vonatkozó adatszolgáltatásában meghatározott elektronikus levélcímre

kerül elküldésre. A megadott elektronikus levélcím helyességéért, annak mindenkori elérhetőségéért az adatszolgáltatást nyújtó rendszerhasználó a felelős. Amennyiben az értesítési elektronikus levélcím megváltozik, azt a rendszerhasználó köteles 15 napon belül a földgázelosztó tudomására hozni. A megváltozott elektronikus levélcím nyilvántartásában történő átvezetéséről a földgázelosztó gondoskodik.

A IV.-V. kategóriába sorolt felhasználók értesítése a korlátozás elrendeléséről, illetve feloldásáról az intézkedési tervben meghatározott értesítési módon kívül a nemzeti hírügynökség útján is megtörténik. A VI. kategóriába sorolt felhasználók értesítése a korlátozás elrendeléséről és feloldásáról kizárólag a nemzeti hírügynökség útján történik.

A felhasználó, illetve a rendszerhasználó a földgázelosztó értesítését követően haladéktalanul köteles megkezdeni, és az elosztó üzletszabályzatában meghatározott időtartamon belül köteles végrehajtani az elrendelt korlátozást. Amennyiben a felhasználó a végrehajtási kötelezettségének nem tesz eleget, ennek minden jogkövetkezménye őt terheli.

A korlátozás elrendelése után annak végrehajtását, a korlátozásban foglaltak betartását a földgázelosztó ellenőrizheti.

A felhasználó, illetve a rendszerhasználó által nem földgázelosztó elrendelése szerint végrehajtott korlátozással más felhasználóknak, földgázipari engedélyeseknek okozott kárért a felhasználót, illetve a rendszerhasználót a polgári jog általános szabályai szerint kártérítési kötelezettség terheli.

h) A szerződés megszűnésének esetei

ha.) A szerződés időtartamának meghatározása

Az egyetemes szolgáltatási szerződés határozott vagy határozatlan időtartamra jön létre.

Felek eltérő megállapodásának hiányában a szerződés határozatlan időtartamra jön létre.

hb.) A rendes felmondás szabályai

A felhasználó a határozatlan időtartamra kötött egyetemes szolgáltatási szerződést a bejelentést követő második hónap első napjára írásban felmondhatja. A felmondási jog gyakorlásának feltétele, hogy a felhasználó az egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló számlatartozását rendezze.

- Ha az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő felhasználó a földgázt a továbbiakban más egyetemes szolgáltatótól vagy földgázkereskedőtől kívánja az adott felhasználási helyen beszerezni, köteles azt az egyetemes szolgáltatónak bejelenteni és az egyetemes szolgáltatási szerződését felmondani.
- Amennyiben a felmondásra azért kerül sor, mert a felhasználó a felhasználási helyen a továbbiakban nem tart igényt földgázszolgáltatásra, egyidejűleg köteles kérni a gázmérő leszerelését. Ennek költségeit a felhasználó viseli.

A felhasználó felmondási szándékát írásban, az alábbi adatok megadásával köteles a FŐGÁZ Zrt-vel közölni:

- felhasználó neve,
- a felhasználási hely azonosításához szükséges adatok (ügymegnevezés),

- a felmondás időpontja,
- a felhasználási helyen felszerelt fogyasztás mérő berendezés(ek) gyári száma, a felmondás időpontjában leolvasott mérőállás,
- a felhasználó új lakcíme, melyre a végszámla kézbesíthetősége miatt van szükség, és
- a felhasználó telefonszáma, a kiköltözéskor történő ellenőrzéshez való egyeztetéshez
- a felhasználó kifejezett nyilatkozata, amelyben egyértelműen kinyilvánítja felmondási szándékát.

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

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

Lakossági fogyasztók esetében a gázdíj nemfizetése 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 ebben az esetben köteles gondoskodni új egyetemes szolgáltatási vagy földgázkereskedelmi szerződés megkötéséről. Ennek hiányában a felhasználó által a szerződés felmondását követően vételezett földgáz tekintetében a szerződés nélküli vételezés jogkövetkezményei alkalmazandók. Ebben az esetben az elosztói engedélyes jogosult a tulajdonát képező gázmérő leszerelésére.

hd.) A szerződés megszűnésének egyéb esetei

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

A felek az egyetemes szolgáltatási szerződést közös megegyezéssel bármikor megszüntethetik.

Ha a felhasználási helyen a felhasználó személyében változás következik be, a felhasználó a változástól számított 15 napon belül köteles ezt az egyetemes szolgáltatónak írásban bejelenteni. A felhasználó személyében történő változás a megfelelő eljárást követően az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnését eredményezi a régi felhasználóval. A felhasználóváltozás esetén alkalmazott eljárás részletes szabályait a 6/cb.) pont tartalmazza.

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

Ha a természetes személy fogyasztó elhunyt, helyébe a törvény erejénél fogva az örökösök lépnek, ami azt is jelenti, hogy bármely, az örökösöket terhelő kötelezettséget ők kötelesek teljesíteni. A fogyasztó halála esetén az örökös vagy örökösök kötelesek az elhalálozás tényét és időpontját bejelenteni, a szerződést módosítani, vagy megszüntetni.

he.) Elszámolás a szerződés megszűnése esetén

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

Az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása esetén a szerződést felmondó, felhasználóváltást bejelentő, az egyetemes szolgáltatót váltó, vagy a földgázkereskedő által történő ellátást választó felhasználó és az egyetemes szolgáltató a szerződés megszűnésének napjára a fentiek figyelembe vételével kötelesek egymással teljes körűen elszámolni.

A tartozás rendezése érdekében az egyetemes szolgáltató jogosult a szerződés megszűnésének időpontjáig becsült földgázfogyasztásra számított díjakról számlát kiállítani, amelynek megfizetése a feleket nem mentesíti az elszámolási kötelezettség alól.

Ezt követően a FŐGÁZ Zrt. az elosztó által leolvasott mérőállás alapján végszámlát bocsát ki, melyet a felhasználó köteles a számlán feltüntetett fizetési határidőben megfizetni.

Az elszámolást a szerződés megszűnésétől számított 8 napon belül el kell végezni.

A tartozásokat - egyéb esedékessé vált tartozás hiányában - az előlegfizetésről és a kilépéskor készített végleges elszámolásról szóló számla megfizetésével 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, a fizetési kötelezettség teljesítéséig az FŐGÁZ Zrt. jogosult a szolgáltatás megkezdését megtagadni.

i.) A szerződésszegés kezelése

ia.) A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje

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

A szerződésszerű teljesítést az egyetemes szolgáltató belső szabályozásában foglaltak szerint folyamatosan ellenőrzi és figyelemmel kíséri.

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

Amennyiben a felszólítás eredménytelen, a FŐGÁZ Zrt. jogosult kezdeményezni a tartozás jogi úton történő behajtását, illetve külső behajtó szakcéggel igénybe vételét.

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

- Az egyetemes szolgáltató és az elosztói engedélyes folyamatosan jogosult ellenőrizni különösen
 - az engedélyes tulajdonában, a felhasználó birtokában lévő, a szolgáltatott földgáz mennyiségének méréséhez szükséges műszaki eszközök, így különösen a gázmérő, mérési rendszer és nyomásszabályozó állapotát és állagát,
 - a felhasználó ezekre vonatkozó állagmegóvási kötelezettségének teljesítését,
 - azt, hogy az ingatlan telekhatárán belül a felhasználó tulajdonában lévő, a földgázellátás biztosításához szükséges műszaki eszközök, csatlakozóvezetékek, felhasználói berendezések, stb. a jogszabályok által előírt, szabályszerű, műszakilag megfelelő állapotban vannak, és azokat a felhasználó az előírásoknak megfelelően használja, a földgázt szabályosan, az előírásoknak megfelelően vételezi, stb.

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

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

A földgázelosztó a felhasználási helyre való bejutás érdekében a Get. felhatalmazása alapján az illetékes jegyzőhöz fordulhat, és a felhasználó elleni hatósági eljárás lefolytatását kérelmezheti, amennyiben a felhasználó megtagadja:

- a gázmérő leolvasását, ellenőrzését,
- szerződésszegés vagy szabálytalan vételezés esetén a földgázelosztási szolgáltatásból történő kikapcsolást,
- a felhasználói berendezés ellenőrzését.

A jegyző a határozatát a törvény alapján fellebbezésre tekintet nélkül végrehajthatóvá nyilváníthatja.

Az egyetemes szolgáltatás keretében a felhasználó bármely engedélyes mulasztása vagy jogellenes cselekménye (szerződésszegés) folytán keletkező igényét az egyetemes szolgáltatóval szemben érvényesítheti. Ez a szabály nem érinti az egyetemes szolgáltatónak a mulasztó vagy jogellenesen eljáró engedélyessel szembeni megtérítési igényét. Az engedélyesek szerződésszegésének eseteit és következményeit az engedélyesek üzletszabályzata tartalmazza, amely az egyetemes szolgáltató honlapjáról is elérhető.

ib.) A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok

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

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

értői vélemény és a tárgyi bizonyíték (pl. megrongált gázmérő, fénykép, videofelvétel, stb.).

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

A szabálytalan földgázvételezés tényének megállapítására, dokumentálására, bizonyítására vonatkozó részletes szabályokat a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza, mely jelen üzletszabályzat 6. számú függelékében is megtalálható.

Ha a felhasználó a szabálytalan vételezés tényét, vagy annak valamely elemét vitatja, vagy ha a felhasználó kéri, a mérőberendezés kötelező szakértői vizsgálatát az elosztói engedélyes köteles igazságügyi szakértői névjegyzékben szereplő szakértővel elvégeztetni. A vizsgálat megrendelésének és lebonyolításának szabályait a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

A felhasználó részére biztosítani kell a szakértői vizsgálaton való részvétel lehetőségét; ennek érdekében a vizsgálat időpontjára vonatkozó értesítést legalább 15 nappal a vizsgálatot megelőzően tértivevényes küldeményben kell a felhasználó részére megküldeni. A felhasználó szabályszerű értesítés ellenére történő távolmaradása a szakértői vizsgálat lefolytatásának nem akadály. A szakértői véleménynek egyértelműen tartalmaznia kell a szakértő arra vonatkozó véleményét, hogy megvalósult-e valamilyen szerződésszegés, és ha igen, akkor a jogszabályban, illetve az engedélyes üzletszabályzatában foglaltak közül melyik tényállásnak felel meg. A szakértői vizsgálat költsége szabálytalan vételezésre vonatkozó szerződésszegés esetén a felhasználót, minden más szerződésszegéses esetben az engedélyest terheli.

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

Az egyetemes szolgáltató szerződésszegésének minősül, ha

- a földgázellátást a szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg (Get. 38. § (1) bek. a.) pontja)
Jogkövetkezménye: kötbér (Get. 38. § (2) bek.)
- az általa értékesített gáz jellemzői nem felelnek meg a szerződésben, a műszaki előírásban vagy a szabványban előírtaknak (Get. 38. § (1) bek. b.) pontja)
Jogkövetkezménye: kötbér (Get. 38. § (2) bek.)
- a földgázellátást nem az egyetemes szolgáltatási szerződésben meghatározott módon biztosítja (Get. 38. § (1) bek. c.) pontja)
Jogkövetkezménye: kötbér (Get. 38. § (2) bek.)
- a földgázellátás minőségi és szolgáltatási színvonala, az alkalmazott árak az engedélyben vagy az üzletszabályzatban előírtaknak nem felel meg (Get. 38. § (1) bek. d.) pontja)
Jogkövetkezménye: kötbér (Get. 38. § (2) bek.)
- nem értesíti az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználót az üzletszabályzatban, illetve a szerződésben meghatározott időben és módon a földgázszállító vagy földgázelosztó által végzett előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról (Get. 38. § (1) bek. e.) pontja)
Jogkövetkezménye: kötbér (Get. 38. § (2) bek.)

- a földgázellátásból kizárt egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére az arra okot adó szabálytalanság vagy szerződésszegés megszűnését, és az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó erről szóló értesítésének kézhezvételét követő 2 munkanapon belül az ellátást nem folytatja (Get. 38. § (1) bek. f.) pontja)

Jogkövetkezménye: kötbér (Get. 38. § (2) bek.)

- olyan fogyasztásmérő berendezésen keresztül szolgáltató és számlázó, amely érvényes hitelesítéssel nem rendelkezik, kivéve, ha a hitelesítési csere elmaradása bizonyítható módon a felhasználónak felróható vagy a hitelesítés külön megállapodás alapján a felhasználó kötelezettsége (Get. 38. § (1) bek. g.) pontja, Ptk. 4. § (1) bek., 277. § (4) bek.)

Jogkövetkezménye: kötbér (Get. 38. § (2) bek.)

- a felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén a földgázelosztó felé a helyszíni ellenőrzés elvégzésére vonatkozó felhívási kötelezettségének a változás bejelentésétől számított 2 napon belül nem tesz eleget (ESZSZ 12. § 1.)

Jogkövetkezménye: kötbér

- az általa garantált szolgáltatásokat nem, vagy nem megfelelően nyújtja a Hivatal garantált szolgáltatásra vonatkozó határozata, illetve az üzletszabályzat szerint (ESZSZ 12. § 2.)

Jogkövetkezménye: a Hivatal garantált szolgáltatásról szóló határozatában megszabott kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a felhasználó részére

- a felhasználóval szembeni nyilvántartási, számlázási kötelezettségeit elmulasztja, különösen ha a felhasználási hellyel, a felhasználó vagy fizető személyével kapcsolatos, a szerződésből eredő jogok gyakorlásához, kötelezettségek teljesítéséhez szükséges adatok megváltozásának bejelentést követően a nyilvántartási rendszerben ezeket 15 napon túl vezeti át, vagy az átvezetést elmulasztja vagy a számlázás normál üzemvitel mellett nem a szerződésben, jogszabályban, üzletszabályzatban foglalt gyakorisággal és időpontban történik (ESZSZ 12. § 3.)

Jogkövetkezménye: kötbér

- a védendő fogyasztókkal kapcsolatos feladatokat nem látja el (ESZSZ 12. § 4.)

Jogkövetkezménye: kötbér

- a felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződéséhez kapcsolódóan a jogszabályban meghatározott földgázmennyiséget nem szerzi be, és annak továbbításával kapcsolatban az elosztói engedélyessel nem működik együtt a vonatkozó jogszabályok és szabályzatok előírásai szerint

Jogkövetkezménye: kártérítés

- a fentiekén kívül az Üzletszabályzatban, jogszabályban foglalt szerződési feltételeket egyéb módon megsérti (ESZSZ 12. § 5.)

Jogkövetkezménye: kártérítés

A felhasználó szerződészegésének minősül, ha

- az egyetemes szolgáltatás díját - beleértve az egyetemes szolgáltatón keresztül megfizetett rendszerhasználati díjat - nem, vagy nem a szerződésben meghatározott határidőben, késedelmesen fizeti meg (ESZSZ 13. § (1) bek.1.)

Jogkövetkezményei:

- a Ptk. szerinti mértékű késedelmi kamat,
 - lakossági fogyasztó esetében: a Get. és a Vhr. által meghatározott kikapcsolási feltételek fennállása esetén: kikapcsolás és az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása vagy a nem védendő lakossági fogyasztó esetében a további szolgáltatás vagy a visszakapcsolás előre fizető mérő felszereléséhez kötése,
 - nem lakossági felhasználó esetében: kikapcsolás és az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása és/vagy pénzügyi biztosíték kéreése,
 - kikapcsolás megvalósulása esetén az elosztói engedélyes által az egyetemes szolgáltató részére kiszámlázott kikapcsolási költség megtérítése, visszakapcsolás esetén a visszakapcsolási költség megtérítése.
- méltányosságból biztosított részletfizetési, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás esetében a fizetési határidőt elmulasztja (ESZSZ 13. § (1) bek.2.)

Jogkövetkezményei:

- a megállapodásban foglaltak szerint a részletfizetési megállapodás automatikus megszűnése és a felszólításra vonatkozó lépések folytatása,
 - késedelmi kamat.
- a műszaki-biztonsági követelményeknek nem megfelelő csatlakozóvezeték, felhasználói berendezést használ, vagy azokat az életre, a testi épségre, az egészségre vagy a vagyónbiztonságra veszélyes módon használja (ESZSZ 13. § (1) bek.3.)

Jogkövetkezményei:

- a szolgáltatás felfüggesztése,
 - kártérítés fizetése.
- a nyomás alatti szállító- és elosztóvezeték vagy a csatlakozóvezeték megbontja, továbbá ha a felhasználó vagy a megbízásából eljáró, gázszerelőnek nem minősülő személy a fogyasztói vezetékét megbontja (ESZSZ 13. § (1) bek. 4.)

Jogkövetkezményei:

- a szolgáltatás felfüggesztése,
 - kötbér.
- az egyetemes szolgáltatási szerződésben megállapított lényeges kötelezettségének az egyetemes szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére – időpont egyeztetési jog biztosítása mellett – nem tett eleget, különösen, ha

a nyomásszabályozó vagy a gázmérő, mérési rendszer általános műszaki jellegű, illetve felhasználó-változás miatt szükséges ellenőrzését, a hibás nyomásszabályozó, gázmérő, mérési rendszer javítását, hitelesítését, hitelesítési vagy egyéb cseréjét, az ezzel összefüggő munkavégzést, illetve a mérő, mérési rendszer leolvasását a földgázelosztó vagy megbízottja részére nem teszi

lehetővé (ESZSZ 13. § (1) bek. 5/a.), illetve - ha erre megállapodás a felhasználót kötelezi - ezek javítását vagy a cseréjét nem végzi el, továbbá, ha a felhasználási helyen olyan gázmérő üzemel, amely érvényes hitelesítéssel nem rendelkezik, és megállapodás alapján annak hitelesítésére a felhasználó köteles

Jogkövetkezményei:

- a szolgáltatás felfüggesztése, ha a hiteles mérés feltételei a helyszínen azonnal nem állíthatók helyre,
- kötbér.

a szerződésben meghatározott felhasználási helyen kívüli területre vezet át földgázt vagy a vételezett földgázt az egyetemes szolgáltató hozzájárulása nélkül már részére bármilyen formában továbbadja (ESZSZ 13. § (1) bek.5/b.)

Jogkövetkezményei:

- a szolgáltatás felfüggesztése,
 - kártérítés fizetése.
- a szerződésben meghatározott gázteljesítményt egy adott átadás-átvételi pont vonatkozásában túllépi (ESZSZ 13. § (1) bek. 6.) vagy a teljesítmény lekötés bejelentését elmulasztja vagy késedelmesen teszi meg,

Jogkövetkezményei:

- a jogszabályban meghatározott mértékű pótdíj.
- a földgázt szabálytalanul vételezi, így különösen, ha a felhasználó:
 - 1) a gázmérőn vagy mérési rendszeren elhelyezett hatósági, gyártói vagy engedélyesi jogi zár sérülését az egyetemes szolgáltatónak a sérülés észlelését követő 2 munkanapon belül nem jelenti be, illetve a fenti jogi zár sérülésének körülményei a felhasználó vétlenségét nem támasztják alá,

Jogkövetkezményei:

- kártérítés fizetése az egyetemes szolgáltató részére
- 2) a gázmérőn vagy mérési rendszeren elhelyezett 1. pont szerinti jogi zár eltávolításával, megrongálásával, vagy a mérőberendezés megrongálásával, működésének befolyásolásával a gázmérőt méretlen gáz felhasználására alkalmassá teszi,

Jogkövetkezményei:

- szolgáltatás megtagadása, amennyiben a hiteles mérés feltételei a helyszínen azonnal nem állíthatók helyre,
 - az üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése az egyetemes szolgáltató részére,
 - kártérítés fizetés az egyetemes szolgáltató részére.
- 3) a gázmérő megrongálásával, működésének befolyásolásával méretlen gázt vételez,

Jogkövetkezményei:

- az üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése az egyetemes szolgáltató részére,

- szolgáltatás megtagadása, amennyiben a hiteles mérés feltételei a helyszínen azonnal nem állíthatók helyre,
 - kártérítés fizetése.
- 4) a gázmérő megkerülésével méretlen gáz vételezésére alkalmas állapotot idéz elő,

Jogkövetkezményei:

- az üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése az egyetemes szolgáltató részére,
 - szolgáltatás megtagadása, amennyiben a hiteles mérés feltételei a helyszínen azonnal nem állíthatók helyre,
 - kártérítés fizetése.
- 5) a szolgáltatás szüneteltetése esetén önkényes visszakapcsolással vételez,
- Jogkövetkezményei:**
- az üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése az egyetemes szolgáltató részére,
 - a gázszolgáltatás megtagadása,
 - kártérítés.
- 6) a szállítóvezeték, elosztóvezeték vagy a csatlakozóvezeték megbontja, a gázmérőt vagy a mérési rendszert, vagy a nyomásszabályozót jogosulatlanul eltávolítja, vagy amennyiben a felhasználó vagy a megbízásából eljáró személy a fogyasztói vezeték megbontja, engedély nélkül átalakítja, a szerződésben meghatározott felhasználási helyen kívüli területre vezet át földgázt, és ezzel méretlenül vételez,

Jogkövetkezményei:

- az üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése az egyetemes szolgáltató részére,
 - a gázszolgáltatás felfüggesztése,
 - kártérítés.
- 7) a gázmérő nélküli fogyasztás – földgázelosztó üzletszabályzatában meghatározott – feltételeit megszegi

Jogkövetkezményei:

- az üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése az egyetemes szolgáltató részére,
 - a gázszolgáltatás felfüggesztése,
 - kártérítés.
- a fogyasztáskorlátozási, megszakítható felhasználó esetén a megszakítási rendelkezéseknek nem tesz eleget

Jogkövetkezményei:

- a gázszolgáltatás felfüggesztése,
- kártérítés fizetése (ideértve a más felhasználóknak okozott károk megtérítését).

- a szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,

Jogkövetkezménye:

- kötbér
- a fentiekén kívül az üzletszabályzatban, jogszabályban foglalt szerződési feltételeket, az egyetemes szolgáltatási szerződésben foglaltakat egyéb módon megsérti (ESZSZ 13. § (1) bek. 8.)

Jogkövetkezményei:

- kártérítés fizetése.

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

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

• **A lakossági fogyasztó gázdíjtartozás miatti kikapcsolása**

A FŐGÁZ Zrt. a lakossági fogyasztók földgázellátásból történő kikapcsolását fizetési késedelem esetén kizárólag az alábbi feltételek együttes fennállása esetén jogosult kezdeményezni a lakossági fogyasztóval kötött csatlakozási szerződésben részes engedélyesnél:

- a lakossági fogyasztó legalább 3 havi számlatartozást halmozott fel,
- a FŐGÁZ Zrt. 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 háromszor, postai vagy - a felhasználó hozzájárulása esetén - elektronikus úton írásban értesítette, és az értesítésben a lakossági fogyasztó figyelmét felhívta a szociálisan rászoruló fogyasztókat a Get. és külön jogszabály alapján megillető kedvezményekre, valamint az előre fizető mérő felszerelésének a lehetőségére.

Amennyiben a védendő fogyasztók nyilvántartásában szociálisan rászoruló fogyasztóként nem szereplő lakossági fogyasztó a tartozását nem fizette meg, az egyetemes szolgáltató a kikapcsolást megelőző, a fenti első írásbeli értesítés megküldésével egyidejűleg írásban, közérthető módon és áttekinthető formában tájékoztatja a fogyasztót a védendő fogyasztókat megillető kedvezményekről, a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel kérelmezésének módjáról, valamint megküldi részére a Vhr. 9. számú melléklete szerinti, kérelemként használható adatlapot.

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

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

A kikapcsolást és az azzal járó szolgáltatás-szüneteltetést tértivevényes levélben kell a lakossági fogyasztóval közölni. Ha a tértivevényes levélről szóló értesítés a FŐGÁZ Zrt-

hez nem kereste jelzéssel érkezik vissza, az iratot - az ellenkező bizonyításig - a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő 5. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

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

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

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

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

A lakossági fogyasztó - ha a földgázellátásra igényt tart - tartozásának rendezését a FŐGÁZ Zrt. felé igazolni köteles, és a FŐGÁZ Zrt. 24 órán belül köteles kezdeményezni a lakossági fogyasztónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását. A földgázelosztó az egyetemes szolgáltató kezdeményezése alapján a lakossági fogyasztót a földgázellátásba 24 órán belül visszakapcsolja.

A lakossági fogyasztók október 15. és április 15. közötti (téli) kikapcsolása a Vhr. 24. §-ának (3)-(7) bekezdésében meghatározott eljárás szerint történik az alábbiaknak megfelelően.

Amennyiben a védendő fogyasztók nyilvántartásában szociálisan rászoruló fogyasztóként nem szereplő természetes személy fogyasztó a tartozását a fentiekben meghatározott felhívás és tájékoztatás ellenére nem fizette meg, és nem kérelmezte eredményesen a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvételét sem, az egyetemes szolgáltató a jogszabályi előírásoknak megfelelően a felhasználási hely szerint illetékes települési önkormányzat jegyzője felé megteszi a szükséges intézkedéseket.

Amennyiben az egyetemes szolgáltatóhoz a Vhr-ben meghatározott intézkedésről jelzés az értesítés megküldésétől számított 20 napon belül nem érkezett, és a fogyasztó nem kérelmezte eredményesen a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvételét, továbbá a lejárt tartozását továbbra sem fizette meg, a földgázelosztó az egyetemes szolgáltató kezdeményezése alapján az érintett fogyasztó részére nyújtott szolgáltatást - az ehhez szükséges egyéb feltételek fennállása esetén - további 10 nap elteltével kapcsolhatja ki.

Amennyiben az egyetemes szolgáltatóhoz a fenti intézkedésről az értesítés megküldésétől számított 20 napon belül jelzés érkezett, akkor a földgázelosztó az érintett fogyasztó

részére nyújtott szolgáltatást - az ehhez szükséges egyéb feltételek fennállása esetén - abban az esetben kapcsolhatja ki, ha a fogyasztó a fentiekben meghatározott értesítés megküldésétől számított 45 napon belül a földgázelosztónál a védendő fogyasztóként történő nyilvántartásba vételét eredményesen nem kezdeményezte és a lejárt tartozását továbbra sem fizette meg.

Amennyiben az egyetemes szolgáltató fenti értesítése olyan személyre vonatkozik, aki a Get. 56. § (1) bekezdése szerinti, a jegyző vagy a gyámhivatal hatáskörébe tartozó ellátásban nem részesül, a jegyző, illetve a gyámhivatal e körülmény megállapítását követően haladéktalanul intézkedik az e személyre vonatkozóan kapott adatok törlése iránt.

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

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

A FŐGÁZ Zrt. a kikapcsolás helyett a jogszabályban nem szabályozott esetekben is dönthet úgy, hogy a további szolgáltatást előre fizető mérő felszereléséhez köti. Az előre fizető mérőt az elosztói engedélyes szereli fel. Az előre fizető mérő felszerelésének és a későbbiekben leszerelésének költségeit a felhasználó köteles előre megfizetni.

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

A nem lakossági felhasználó kikapcsolására fizetési késedelem esetén a fizetési határidő lejártát követően – a kikapcsolásról történő írásos értesítés szerint - bármikor sor kerülhet.

- **Kötbér**

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

A kötbér kiterhelése kötbérterhelő levéllel történik és az abban meghatározott időpontban esedékes.

A kötbérfizetési kötelezettség felróhatóság esetén áll fenn. A kötbérfizetési kötelezettsége alól mentesül a szerződészegő 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 szerződészegéssel 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 szerződészegéssel okozott, kötbérrel nem fedezett, igazolt kárt köteles a másik félnek megtéríteni.

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

A kártérítési felelősség megállapításához az alábbi feltételek együttes fennállása szükséges:

1. jogellenes magatartás
2. kár bekövetkezése

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

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

- **Biztosíték**

A nem lakossági felhasználónak az ESZSZ 13. § (1) bek. 1. pontjában megjelölt szerződésszegése (az egyetemes szolgáltatás díjának és a FŐGÁZ Zrt. egyéb követeléseinek meg nem fizetése, vagy késedelmes, nem a szerződésben meghatározott időben történő megfizetése) esetén a FŐGÁZ Zrt. jogosult igénye szerinti (a Ptk. szerinti jelzálog, bankgarancia, fizetési előleg, óvadék, kezességvállalás, stb.), legfeljebb 3 havi átlagfogyasztás ellenértékének fedezetére szolgáló biztosítékra.

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

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

j.) A szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályok

A felhasználó szerződés nélküli vételezésének minősül a földgáz igénybevétele a vételezésre jogosító szerződés hiányában. 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 vagy földgázkereskedője útján – nem rendelkezik elosztási szerződéssel, továbbá a FŐGÁZ Zrt-vel nem kötött egyetemes szolgáltatási szerződést.

Nem minősül szerződés nélküli vételezésnek, ha

- a felhasználó az elosztóvezetékhez szabályszerűen csatlakozott, a csatlakozó vezetéket, a fogyasztói vezetéket és a felhasználói berendezést szabályszerűen építtette ki, illetve olyan felhasználási helyre költözött, ahol van földgázszolgáltatás és az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötését az ESZSZ előírásai szerint, szabályszerűen kezdeményezte, és
- a szerződéskötés elmaradására neki nem felróható okból került sor, és
- az egyetemes szolgáltatás díjait, az ellátásért fizetendő, külön jogszabályban meghatározott díjakat folyamatosan határidőre megfizeti.

Nem minősül szerződés nélküli vételezésnek az sem, ha a felhasználó olyan felhasználási helyre költözik, ahol gázszolgáltatás van, és azt igénybe vette, az új egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó bejelentés 15 napos határideje azonban még nem telt le.

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

A szerződés nélküli vételezés tényleges időtartamának meghatározása: a szerződés nélküli vételezés kezdő időpontjának az az időpont minősül, amikor a felhasználó szerződés nél-

kül megteremtette a földgázvételezés feltételeit, különösen az alábbiak valamelyikének elkövetésével:

- az elosztóvezetésekre engedély nélkül rácsatlakozott
- a kiépített leágazó elosztóvezetékét engedély nélkül összekötötte a csatlakozó vezetékkel
- engedély nélkül épített és helyezett üzembe csatlakozó vezetékét és felhasználói berendezést
- jogi zárral ellátott elzáró-szerelvényt önkényesen kinyitott,
- a gázellátására kötött egyetemes szolgáltatási, földgáz kereskedelmi (értékesítési) vagy elosztási szerződés hatályának megszűnése után a földgáz vételezését folytatta.

A szerződés nélküli vételezés jogkövetkezménye: az elfogyasztott gáz mennyiségét a beépített készülékek névleges teljesítménye alapján kell megállapítani. A beépített készülékek napi 24 órás teljes terheléses üzemelését feltételezve a kiegyensúlyozó földgáz időszakban kialakult legmagasabb árával kell elszámolni az elfogyasztott gáz mennyiségét. A rendszerhasználat díját ebben az esetben a mindenkor hatósági ár kétszeres összegében kell meghatározni. Ha a szerződés nélküli vételezés pontos időtartama hitelt érdemlően nem állapítható meg, pótdíjként 50 napos vélelmezett fogyasztási ellenérték követelhető.

A szerződés nélkül vételező felhasználó a földgázellátásból minden külön értesítés nélkül, azonnal kikapcsolható.

A szerződés nélküli vételezés jogszerűvé tételének módja

A szerződés nélküli felhasználónak - ha erre korábban nem került sor - meg kell fizetnie az elosztói engedélyes részére a hálózatra történő csatlakozásért fizetendő mindennemű díjakat, költségeket, a FŐGÁZ Zrt. vagy az elosztói engedélyes részére a szerződés nélküli vételezés jogkövetkezményeként kiterhelt pótdíjat, illetve ezt követően az elosztói engedéllyel meg kell kötnie a csatlakozási- valamint elosztási szerződéseket.

Amennyiben a szerződés nélkül vételező az egyetemes szolgáltató és más engedélyesek felé fennálló tartozását teljes körűen kiegyenlíti, a csatlakozó vezeték és felhasználói berendezés üzembe helyezéséhez szükséges feltételeket teljesíti, az Üzletszabályzatban meghatározott feltételek és a hivatkozott eljárási rend szerint az egyetemes szolgáltatóval egyetemes szolgáltatási szerződést köthet.

k.) A panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések

ka.) A beérkező panaszok rögzítése, archiválása

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

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

A bejelentés történhet szóban (személyesen, telefonon) és írásban (levélben vagy egyéb módon /e-mail, fax stb./).

A felhasználók gázszolgáltatással kapcsolatos panaszait az ügyfélszolgálaton írásban jelezhetik. A FŐGÁZ Zrt. az ügyfélszolgálati irodában írásban benyújtott beadványokat igazolás ellenében veszi át.

Az elektronikus úton benyújtott panaszokra elektronikus levélben történik a válaszadás. A telefonon tett bejelentés csak akkor minősül panasznak, ha írásban megerősítésre kerül.

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

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

A központi telefonos ügyfélszolgálaton telefonon tett szóbeli reklamációt, az ügyfélszolgálat és a felhasználó közötti telefonos kommunikáció hangfelvételét a FŐGÁZ Zrt. rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről a felhasználó a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatást kap. A rögzített telefonos beszélgetés hangfelvételének visszahallgatási lehetőségét a felhasználó írásbeli kérése esetén – a visszakereséshez szükséges adatok (hívás napja, időpontja) megadásával - a FŐGÁZ Zrt. 15 napon belül a Központi Ügyfélszolgálati Irodán biztosítja.

A FŐGÁZ Zrt. az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel, vagy méréssel kapcsolatos ügyben a beadvány nélküli, telefonon történő ügyintézés esetén is biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát.

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

kb.) A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása

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

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

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

kc.) Az érdemi válaszadási határidő

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

kd.) A válaszadási határidő elmulasztásának következménye

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

A panaszbeadványoknak a következőket kell tartalmaznia:

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

I.) Az ügyfélszolgálatok, egyéb elérhetőségek***la.) Az állandó ügyfélszolgálatokon ellátott feladatok***

Az állandó ügyfélszolgálati irodákban az általános tájékozódáson túl lehetőség nyílik átírás, szerződéskötés, szerződés módosítás intézésére, és a gázfelhasználás mérésével, a gázmérő leolvasásával, a számlázással, valamint a fizetési módokkal kapcsolatos ügyek intézésére, pénztári ügyintézésre, valamint a szolgáltatóváltással kapcsolatos feladatok ellátása.

lb.) Az ügyfélszolgálati fiókirodákban ellátott feladatok

Az ügyfélszolgálati fiókiroda a lakossági fogyasztók beadványait igazoltan átveszi, a helyben rendelkezésre álló információk alapján az üzletszabályzatban meghatározott ügytípusokba tartozó ügyeket helyben elintézi, biztosítja a bankkártyás fizetési lehetőséget, készpénzátutalási megbízást bocsát a lakossági fogyasztók rendelkezésére, lehetőség van a telefonon történő ügyintézéshez való díjmentes hozzáférésre. Az ügyfélszolgálati fiókiroda elektronikus ügyfélfhívó rendszer alkalmazására nem köteles.

lc.) Telefonszámok, postacímek, azok megjelölésével együtt, hogy mely telefonszámon milyen ügyeket lehet elintézni, illetve mely postacímen milyen bejelentés tehető

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

Telefonos ügyintézés:

1. Tájékoztatás
2. Szerződéskötés, szerződés módosítás
3. Számlázással, leolvasással kapcsolatos ügyintézés
4. Számlabefizetéssel kapcsolatos ügyintézés
5. Műszaki ügyintézés
6. Számla egyeztetés
7. Ügyintézés üzleti ügyfelek részére
8. Tájékoztatás a szociális támogatási rendszerről
9. Egyéb

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

Írásbeli ügyintézés:

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

m.) Vitarendezés, értesítések

ma.) Irányadó jogszabályok megjelölése

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

mb.) Bírósági kikötések

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

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

mc.) A kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja

A FŐGÁZ Zrt. a felhasználó részére továbbítandó okiratokat, ajánlatokat, tájékoztatásokat, szerződéstervezeteket, értesítéseket, stb. általában postai úton a felhasználó által megadott fogyasztási hely címére, levelezési cím megadása esetén a levelezési címre küldi.

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

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

A FŐGÁZ Zrt. – amennyiben azt tartalma miatt indokoltnak tartja, vagy a jogszabály előírása alapján kötelező – a felhasználó részére szóló küldeményeket tértivevényes levélben küldi meg a felhasználóknak, a jogszabály által előírt határidőben. Ha az ajánlott vagy ajánlott-tértivevényes küldemény a FŐGÁZ Zrt.-hez „nem kereste” vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza, az iratot - az ellenkező bizonyításig - a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő 5. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

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

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

n.) A védendő fogyasztókra vonatkozó speciális rendelkezések

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

• A védendő fogyasztók köre

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

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

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

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

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

A szociálisan rászoruló fogyasztó a fenti feltételeknek való megfelelést

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

eredeti példányának bemutatásával igazolhatja.

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

- fogyatékosági támogatásban részesül,
- vakok személyi járadékában részesül, továbbá
- aki, vagy aki után szülője vagy eltartója a családok támogatásáról szóló törvény szerinti magasabb összegű családi pótlékban részesül.

A fogyasztó a fogyatékkal élő fogyasztók nyilvántartásába történő felvételére való, saját vagy a háztartásában lakó – a GET 3. § 22. pontja szerinti juttatások valamelyikében részesülő – más személy fogyatékoságára tekintettel fennálló jogosultságát

- a Vhr. 10. számú melléklet A)-B) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány, vagy
- a GET 3. § 22. pontja szerinti juttatásokat megállapító vagy e juttatásokat folyósító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat, illetve igazolás

eredeti példányának bemutatásával igazolhatja.

Fogyatékkal élő fogyasztó esetében a fogyatékoság jellegéről a kezelőorvosnak, ennek hiányában a háziorvosnak is igazolást kell adnia.

- **A védendő fogyasztókat megillető kedvezmények**

A szociálisan rászoruló fogyasztót különösen az alábbi kedvezmények illethetik meg:

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

A szociálisan rászoruló fogyasztó azon utolsó számla fizetési határidejének lejártáig kérheti részletfizetési kedvezmény, illetve fizetési haladék alkalmazását, amely számla a Get. 65. § (5) bekezdése szerinti tilalom hiányában a földgázellátásból történő kikapcsolást megalapozná. A számlában erre a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét fel kell hívni. A földgázkereskedő a fogyasztó fizetési kedvezményre vonatkozó kérelmét 15 napon belül érdemben köteles megválaszolni. A választást megelőzően az előre fizető mérő felszerelésére vonatkozó értesítés nem küldhető ki.

Részletfizetési kedvezmény és fizetési haladék csak olyan szociálisan rászoruló fogyasztót illet meg, aki vállalja, hogy a részletfizetés, fizetési haladék igénybevételének időtartama alatt elfogyasztott földgáz ellenértékét, a tartozás részösszegeit, illetve a tartozás halasztott összegét határidőben kiegyenlíti. Részletfizetési kedvezmény, illetve fizetési haladék 12 naptári hónapon belül egy alkalommal illeti meg a szociálisan rászoruló fogyasztót.

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

A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint az igénylést megelőző 12 hónap fogyasztása külön jogszabályban és 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 1 havi fogyasztását meghaladó, de 3 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén 5 hónap,
- c) az előző év azonos időszakának 3 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó tartozás esetén 6 hónap.

A fizetési haladék időtartama legfeljebb 30 nap.

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

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

ciálisan rászoruló fogyasztó figyelmét a részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék megadásáról szóló értesítésben fel kell hívni.

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

Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó részletfizetési kedvezményre vagy fizetési haladéokra vonatkozó kérelmét az egyetemes szolgáltató elutasítja, vagy a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék feltételeit nem teljesíti, az egyetemes szolgáltató kezdeményezésére a földgázelosztó az előre fizető mérő felszereléséről a szociálisan rászoruló fogyasztót értesíti.

Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó három havi (90 napos) számlatartozást halmozott fel és a Get. 65. § (5) bekezdése szerinti tilalom hiányában a földgázellátásból kikapcsolható lenne, a földgázelosztó a szociálisan rászoruló fogyasztónak küldött, az előre fizető mérő felszerelésére vonatkozó értesítéssel egyidejűleg köteles értesíteni azt a jegyzőt, illetve gyámhivatalt, amelynek igazolása alapján a fogyasztó a szociálisan rászoruló nyilvántartásba felvételre került. Az érintett jegyző, illetve gyámhivatal köteles a szociálisan rászoruló fogyasztót tájékoztatni az igénybe vehető ellátásokról és szolgáltatásokról, azok jogszabályi feltételeiről, valamint megtenni azokat az intézkedéseket, amelyek az érintett védendő fogyasztó, illetve vele egy háztartásban gázellátásban részesülők életének, egészségének védelme érdekében szükségesek.

Előre fizető mérőt kell biztosítani minden olyan szociálisan rászoruló fogyasztó számára, aki ezt - jelen pontban, illetve a Get. 57. § (9) bekezdése szerinti értesítés vagy az 57. § (7) bekezdése szerinti ajánlat alapján - igényli.

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

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

Ha a részletfizetési vagy halasztott fizetési megállapodásban foglaltakat a szociálisan rászoruló fogyasztó nem tartja be, és nem egyezik bele az egyetemes szolgáltató kezdeményezésére a földgázelosztó által felajánlott előre fizető mérő felszerelésébe sem, vagy annak felszerelését, üzembe helyezését akadályozza vagy megghiúsítja, továbbá legalább négy havi (120 napos) számlatartozást felhalmozott, akkor a szociálisan rászoruló fogyasztó földgázellátását az engedélyes megszüntetheti, egyetemes szolgáltatásra vonatkozó szerződést felmondhatja.

Az előre fizető mérő felszerelésével egyidejűleg a mérő felszereléséig felhalmozódott és fennálló tartozások kiegyenlítéséről az egyetemes szolgáltató és a szociálisan rászoruló fogyasztó köteles megállapodni. A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint a megállapodást megelőző 12 hónap fogyasztása külön jogszabályban és az üzletszabályzatban előírt jelleggörbe szerinti felosztásából származó fogyasztás alapján meghatározott,

- a) az előző év azonos időszakra vonatkoztatott 1 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén 4 hónap,
- b) az előző év azonos időszakának 1 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó, de 3 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén 10 hónap,
- c) az előző év azonos időszakának 3 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó tartozás esetén 12 hónap.

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

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

A fogyatékkal élő fogyasztót megillető különleges bánásmód lehet:

- havi (időközi) mérőleolvasás a fogyasztási helyen,
- rendkívüli, ingyenes mérő-pontossági felülvizsgálat 12 naptári hónapban egyszer,
- készpénzben történő számlakiegyenlítés lehetőségének biztosítása a fogyasztási helyen,
- az általánostól eltérő, de a műszaki-biztonsági előírásoknak megfelelő mérőhely-kialakítás,
- a számla értelmezéséhez az érintett engedélyes üzletszabályzata szerint nyújtott egyedi segítség.

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

• **Egyéb rendelkezések**

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

A fogyatékkal élő fogyasztót nem kell személyes körülményeinek megfelelő, különleges bánásmódban részesíteni, ha a háztartásában van olyan nagykorú személy, aki nem minősül fogyatékkal élőnek. A fogyatékkal élő fogyasztó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja.

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

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

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

Az egyetemes szolgáltató a hátralékkal rendelkező szociálisan rászoruló védendő fogyasztó részére felajánlja vagy a korábban felhalmozott tartozásra vonatkozó részletfizetési kedvezmény feltételeinek nem teljesítése esetén elrendeli az előre fizető mérő felszerelését. Személyes ügyfélszolgálatán a meghirdetett nyitvatartási időben biztosítja annak feltöltési lehetőségét, készpénzes vagy bankkártyás befizetéssel.

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

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

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

A fogyasztás és az alapidj elszámolása során alkalmazott díjtétel megegyezik a nem előre fizető mérőn keresztüli vételezés elszámolásakor alkalmazott díjszabással.

Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési vagy halasztott fizetési megállapodásban foglaltakat nem tartja be és nem egyezik bele előre fizető mérő felszerelésébe sem, vagy annak felszerelését, üzembe helyezését akadályozza vagy megghiúsítja, továbbá legalább négy havi (120 napos) számlatartozást felhalmozott, akkor a fogyasztó földgázellátását az engedélyes megszüntetheti és a szolgáltatásra vonatkozó szerződést felmondhatja. A szociálisan rászoruló fogyasztókkal az előre fizető mérő biztosítása esetén kötendő megállapodás-kiegészítés mintapéldányát az Üzletszabályzat 4/a/1-EM. sz. melléklete tartalmazza.

7) Az alaptevékenységen kívül végzett tevékenységek bemutatása

a) Az engedélyes által végzett, az alaptevékenységhez kapcsolódó szolgáltatások felsorolása

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

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

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

Budapest, 2009. augusztus 25

Dr. Bakonyi Tibor
vezérigazgató

Melléletek: 11 db

Függelékek: 6 db

Záradék:

A Magyar Energia Hivatal 2009.....-án keltsz. határozata alapján **j ó v á h a g y o m**. A jóváhagyás a függelékekre nem vonatkozik.

Budapest, 2009.....

.....
elnök