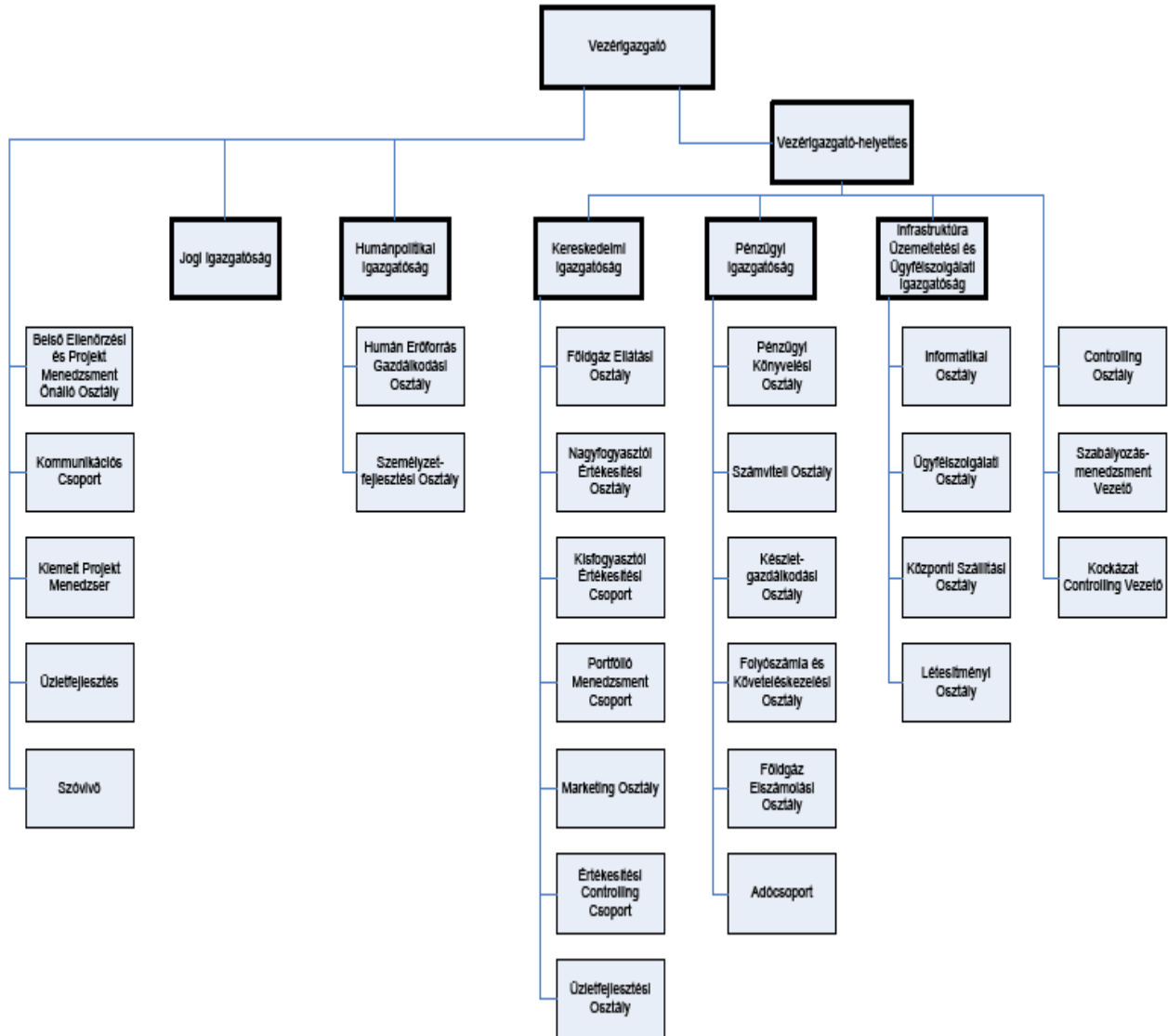


A FŐGÁZ ZRT. SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE



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

1.) Jogszabályok

Törvények

- 2013. évi CLXXXVIII. törvény - az egységes közszolgáltatói számlaképről
- 2013. évi LIV. törvény – a rezsicsökkentések végrehajtásáról
- 2013. évi XXII. törvény - a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalról
- 2012. évi CLXVI. törvény - a létfontosságú rendszerek és létesítmények azonosításáról, kijelöléséről és védelméről
- 2011. évi CXII. törvény – az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- **2008. évi XL. törvény - a földgázellátásról (Get.)**
- 2006. évi XXVI. törvény - a földgáz biztonsági készletezéséről
- 2006. V. törvény - a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról
- 2006. évi IV. törvény - a gazdasági társaságokról
- 2003. évi LXXXIX. törvény - a környezetterhelési díjról
- 2003. évi LXXXVIII. törvény - az energiaadóról
- 1997. évi CLV. törvény - a fogyasztóvédelemről
- 1995. évi LIII. törvény - a környezet védelmének általános szabályairól
- 1993. évi XCIII. törvény - a munkavédelemről
- 1993. évi XLVIII. törvény - a bányászatról
- 1993. évi III. törvény - a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról
- 1991. évi XLV. törvény - a mérésügyről
- 1990. évi LXXXVII. törvény - az árak megállapításáról
- 1959. évi IV. törvény - a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről (Ptk.)

Kormányrendeletek

- 360/2013. (X.11.) Korm. rendelet – az energetikai létfontosságú rendszerek és létesítmények azonosításáról, kijelöléséről és védelméről
- 65/2013. (III. 8.) Korm. rendelet - a létfontosságú rendszerek és létesítmények azonosításáról, kijelöléséről és védelméről szóló 2012. évi CLXVI. törvény végrehajtásáról
- 53/2012. (III. 28.) Korm. rendelet - a bányafelügyelet hatáskörébe tartozó egyes sajátos építményekre vonatkozó építésügyi hatósági eljárások szabályairól
- 219/2011. (X. 20.) Korm. rendelet – a veszélyes anyagokkal kapcsolatos súlyos balesetek elleni védekezésről
- 321/2010. (XII. 27.) Korm. rendelet - a műszaki biztonsági hatóságok műszaki biztonsági tevékenységének és a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal piacfelügyeleti eljárásának részletes szabályairól
- 320/2010. (XII. 27.) Korm. rendelet - a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatalról és a területi mérésügyi és műszaki biztonsági hatóságokról
- 48/2010. (II. 26.) Korm. rendelet - a földgázkereskedő működésének lehetetlenülése esetén a felhasználók földgázellátását veszélyeztető helyzet fennállása következtében alkalmazandó eljárásról
- 265/2009. (XII. 1.) Korm. rendelet - a földgázvételezés korlátozásáról, a földgáz biztonsági készlet felhasználásáról, valamint a földgázellátási válsághelyzet esetén szükséges egyéb intézkedésekről

2. számú függelék

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

Miniszteri rendeletek, MEKH rendeletek

- 43/2013. (VII. 25.) NFM rendelet – a földgáz csatlakozási díjak meghatározásának szempontjairól és a csatlakozási díjak elemeiről
- 2/2013. (VII. 25.) MEKH rendelet – a földgáz csatlakozási díjakról és alkalmazásuk szabályairól
- 1/2013. (VII. 11.) MEKH rendelet - a földgáz rendszerhasználati díjakról, a rendszerüzemeltető által nyújtott szolgáltatás minőségének a rendszerhasználati díjakon keresztül történő ösztönzésének szabályairól, a nyújtott szolgáltatás minőségétől függően alkalmazható rendszerhasználati díjakról, valamint a rendszerhasználati díjak alkalmazásának feltételeiről
- 17/2013. (IV. 30.) NFM rendelet - a földgáz rendszerüzemeltetők és egyetemes szolgáltatók által külön díj ellenében végezhető, valamint ingyenesen biztosítandó szolgáltatásokról
- 9/2013. (III. 22.) NFM rendelet - a bányafelügyelet hatáskörébe tartozó tevékenység során bekövetkezett súlyos üzemzavar és súlyos baleset bejelentésének és vizsgálatának rendjéről szóló biztonsági szabályzatról
- 11/2013. (III. 21.) NGM rendelet - a gáz csatlakozóvezetésekre, a felhasználói berendezésekre, a telephelyi vezetékekre vonatkozó műszaki biztonsági előírásokról és az ezekkel összefüggő hatósági feladatokról
- 4/2013. (II. 4.) NFM rendelet - a villamos energia és a földgáz egyetemes szolgáltató által alkalmazható számlaképről
- 19/2012. (VII. 20.) NGM rendelet a gáz csatlakozó vezetékek és felhasználói berendezések műszaki-biztonsági felülvizsgálatáról
- 79/2011. (XII. 22.) NFM rendelet a földgáz csatlakozási díjak meghatározásáról és alkalmazásuk általános szabályairól
- 13/2011. (IV. 7.) NFM rendelet - a földgáz biztonsági készlet mértékéről, értékesítéséről és visszavételéről
- 20/2010. (XII. 31.) NGM rendelet - a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal műszaki biztonsági, valamint hatáskörébe utalt építésügyi hatósági eljárásokért fizetendő igazgatási szolgáltatási díjakról
- 19/2010. (XII. 3.) NFM rendelet - az egyetemes szolgáltatók részére vételre felajánlott földgázforrás és a hazai termelésű földgáz mennyiségéről és áráról, valamint az igénybevételre jogosultak és kötelezettek köréről
- 11/2009. (XII.15.) MeHVM rendelet - az elektronikus hírközlési építmények egyéb nyomvonalas építményfajtákkal való keresztezéséről, megközelítéséről és védelméről
- 74/2009. (XII. 7.) KHEM rendelet - a földgáz rendszerhasználat árszabályozásának kereteiről
- 30/2009. (XI. 26.) NFGM rendelet - a gázszerelők engedélyezéséről és nyilvántartásáról

2. számú függelék

- 27/2009. (VI.25.) KHEM rendelet - a földgázellátásról szóló 2003. évi XLII. törvény szerinti közüzemi nagykereskedelmi engedélyesnél felmerült bevételi hiány megtérítésének részletes szabályairól
- 28/2009. (VI.25.) KHEM rendelet - a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó árszabások megállapításáról
- 29/2009. (VI.25.) KHEM rendelet - a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó árak képzéséről
- 91/2007. (XI.20.) GKM rendelet - a Magyar Energia Hivatal igazgatási szolgáltatási díjainak mértékéről, valamint az igazgatási és szolgáltatási és felügyeleti díj fizetésének szabályairól
- 4/2007. (I. 16.) GKM rendelet - a bányafelügyeleti hatósági eljárásokban a hatósági közvetítő díjazásáról
- 80/2005. (X. 11.) GKM rendelet - a gázelosztó vezetékek biztonsági követelményeiről és a Gázelosztó Vezetékek Biztonsági Szabályzata közzétételéről
- 57/2005. (VII. 7.) GKM rendelet - a bányafelügyelet részére fizetendő igazgatási szolgáltatási díjakról, valamint a felügyeleti díj fizetésének részletes szabályairól
- 133/2004. (XII. 14.) GKM rendelet - az Energiagazdálkodási céllelőirányzatba történő befizetésekkel kapcsolatban elismert költségekről és befizetésekről
- 46/2004. (IV. 16.) GKM rendelet - a földgáz hatósági áraival kapcsolatos ár-felülvizsgálati eljárásban kötelezően benyújtandó adatok köréről
- 12/2004. (II. 13.) GKM rendelet - a földgázellátásban műszaki biztonsági szempontból jelentős munkakörök betöltéséhez szükséges szakmai képesítésről és gyakorlatról
- 86/2003. (XII. 16.) GKM rendelet - az egyes földgázipari vállalkozások adatszolgáltatásainak rendjéről
- 81/2003. (XII. 10.) GKM rendelet - a földgáztárolókhoz, a szállító- és elosztóvezetékekhez való hozzáférésnél elsőbbséget élvező fogyasztókról
- 22/1998. (IV. 17.) IKIM rendelet - egyes gázfogyasztó készülékek kialakításáról és megfelelőségük tanúsításáról
- 28/1994. (X. 28.) IKM rendelet - a gázszolgáltatónak, a gázértékesítőnek és a villamos-energia szolgáltatónak a fogyasztók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel való együttműködéséről

Az Európai Unió jogi aktusai

- Az Európai Parlament és a Tanács 715/2009/EK rendelete (2009. július 13.) a földgázszállító hálózatokhoz való hozzáférés feltételeiről és az 1775/2005/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről
- Az Európai Parlament és a Tanács 2009/73/EK irányelve (2009. július 13.) a földgáz belső piacára vonatkozó közös szabályokról és a 2003/55/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről;
- Az Európai Parlament és a Tanács 2004/67/EK irányelve (2004. április 26.) a földgázellátás biztonságának megőrzését szolgáló intézkedésekről
- Az Európai Parlament és Tanács 2006/32/EK irányelve (2006. április 5.) az energia-éghatékosságokról és az energetikai szolgáltatásokról, valamint a 93/76/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről
- Az Európai Parlament és a Tanács 2009/28/EK irányelve (2009. április 23.) a megújuló energiaforrásból előállított energia támogatásáról, valamint a 2001/77/EK és a 2003/30/EK irányelv módosításáról és azt követő hatályon kívül helyezéséről

2. számú függelék

2.) Szabványok

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

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

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

3.) Belső utasítások

29/1997. sz.	A FŐGÁZ Zrt. Környezetvédelmi Szabályzata
23/2000. sz.	A FŐGÁZ Zrt. üzleti titkainak fokozott védelme
10/2002. sz.	A FŐGÁZ Zrt. Etikai Kódexének hatályba léptetése
29/2008. sz.	A FŐGÁZ Zrt. Munkavédelmi Szabályzata
37/2008. sz.	A FŐGÁZ Zrt. Tűzvédelmi Szabályzata
4/2012. sz.	A FŐGÁZ Zrt. Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata

Az érdek-képviselői szervezetek felsorolása

I. A felhasználói panaszok ügyében eljárásra jogosult fogyasztóvédelmi hatóságok

1./ Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

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

Tel.: +36 1 459 7777

Fax: +36 1 459 7766

e-mail: mekh@mekh.hu

2./ Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Tel.: +36 1 459 4800

Fax: +36 1 210 4677

e-mail: fotit@nfh.hu

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

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

3./ Gazdasági Versenyhivatal

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Tel.: +36 1 472-8900

Fax: +36 1 472-8905

e-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

II. Érték-képviselői, fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek

1./ Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület

Cím: 1068 Budapest, Városligeti fasor 44.

Tel.: +36 1 413-2126

Fax: +36 1 331 7386

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

2./ Ipari Energiafogyasztók Fóruma

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

Tel.: +36 1 359 6440

e-mail: office@ief.hu

3./ Magyar Energiafogyasztók Szövetsége

Cím: 1091 Budapest, Üllői út 25.

Tel/Fax: +36 1 210 7116

e-mail: mesz.iroda@freemail.hu

III. Egyéb szervezetek

1./ Energetikai Érdekképviselői Tanács

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

2./ Energia Központ Nonprofit Kft.

Energiahatékonysági, Környezetvédelmi és Energia Információs Ügynökség
Nonprofit Kft.

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

Tel.: +36 1 802 4390

Fax: +36 1 802 4301

e-mail: ugyfelszolgalat@nkek.hu

Felhasználó azonosító száma:.....

Felhasználási hely kód:.....

AJÁNLATKÉRÉS

FÖLDGÁZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE

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

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

1.) Az ajánlatkérő adatai

1.a) Ajánlatkérő adatai (természetes személy)

Felhasználó¹:

Ajánlatkérő neve.....

Az ajánlatkérő születési neve

Állandó lakcím

Levelezési cím

Születési hely, idő

Anyja neve

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

Lakossági folyószámla szám

Fizető¹:

Fizető neve.....

A fizető születési neve.....

Állandó lakcím

Levelezési cím

Születési hely, idő

Anyja neve

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

Lakossági folyószámla szám

1.b) Ajánlatkérő adatai (nem természetes személy)

Felhasználó:

Szervezet (cég)neve

Székhely cím.....

Levelezési cím

Adószám

Cégjegyzékszám vagy egyéb nyilvántartási szám

Statisztikai azonosító.....

Bankszámla szám

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

Kapcsolattartó neve.....

Fizető:

Szervezet (cég)neve

Székhely cím.....

Levelezési cím

Adószám

Cégjegyzékszám vagy egyéb nyilvántartási szám.....
 Statisztikai azonosító.....
 Bankszámla szám.....
 Telefon, e-mail, fax.....
 Kapcsolattartó neve.....

2.) A számlakiegyenlítés (fizetés) módja:

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

3.) Ajánlatkérés jogcíme:

- Tulajdonos
 Bérlő
 Egyéb

4.) Felhasználási hely adatai:

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

5.) Felhasználás célja:

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

6.) Várható éves felhasználás:..... (m³)

7.) A gázszolgáltatás igényelt kezdeti időpontja:

20.....(év/hó/nap)

Az ajánlatot kérő új felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződéskötéshez köteles bemutatni, illetve átadni az alábbi okiratokat²:

- természetes személy felhasználó esetén a felhasználó személyazonosságát igazoló okirat (személyi igazolvány, útlevél, vezetői engedély),
- nem természetes személy felhasználó esetén a felhasználó bejegyzését (létezését) igazoló okirat (cégekivonat, bírósági bejegyzési okirat, stb.) és az aláírásra jogosult személy aláírási címpéldánya (a cégkivonat eredeti példánya vagy a www.e-cegjegyzek internetes oldalról letölthető elektronikus cégkivonat is megfelelő)
- meghatalmazott eljárása esetén szabályszerű meghatalmazás,
- **felhasználóváltás esetén** a jogszabályi elvárásoknak megfelelő tartalmú gázmérő átadás-átvételi nyilatkozat³ amennyiben az ajánlatkérő a felhasználási hely tulajdonosa, a tulajdonosi minőséget igazoló okirat, ha az ajánlatkérő nem a felhasználási hely tulajdonosa (a felhasználási helyet bérlőként vagy egyéb jogcímen használja) a felhasználási hely tulajdonosának írásbeli nyilatkozata arra vonatkozóan, hogy a felhasználási hely tulajdonosa a kapacitás lekötés jogát átadta az ajánlatkérő részére.

Dátum: 20.....

.....

 Felhasználó aláírás helye Fizető aláírás helye

Tájékoztatás

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

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

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

²A személyazonosságot igazoló okirat (személyi igazolvány, útlevel, vezetői engedély) alapján az egyetemes szolgáltató ellenőrzi, hogy az ajánlatkérő rendelkezik-e szerződéskötési jogosultsággal.

A felhasználó az ingatlan használatának jogcímét és egyetemes szolgáltatási szerződéskötési jogosultságát az alábbi okiratokkal is igazolhatja:

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

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

³Minta mellékelten csatolva. Elérhető a FŐGÁZ ügyfélszolgálati irodáiban és a www.fogaz.hu honlapján, elektronikusan kitölthető formátumban.

VONALKÓD HELYE

ÜSZ-7.3-09 v7

GÁZMÉRŐ ÁTADÁS-ÁTVÉTELI NYILATKOZAT FELHASZNÁLÓVÁLTOZÁS BEJELENTÉSÉHEZ

ÁTADÓ (ELKÖLTÖZŐ) felhasználó neve^{1,2}: mint <input type="checkbox"/> tulajdonos <input type="checkbox"/> bérlő <input type="checkbox"/> egyéb jogcímen használó	
születési neve¹:	
Anyja neve¹:	Telefonszáma^{1,2}:
Születési helye¹:	Születési idő¹:
Cégjegyzékszám²:	Adószám²:
Lakhely/székhely cím^{1,2}:	
Értesítési cím^{1,2}:	
Fogyasztó-azonosító^{1,2}:	E-mail cím:

ÁTVEVŐ (BEKÖLTÖZŐ) felhasználó neve^{1,2}: mint <input type="checkbox"/> tulajdonos <input type="checkbox"/> bérlő <input type="checkbox"/> egyéb jogcímen használó	
Születési neve¹:	
Anyja neve¹:	Telefonszáma^{1,2}:
Születési helye¹:	Születési idő¹:
Cégjegyzékszám²:	Adószám²:
Lakhely/székhely cím^{1,2}:	
Értesítési cím^{1,2}:	E-mail cím:

Felhasználási hely címe^{1,2}:
Felhasználási hely azonosító^{1,2}:
Felhasználó változás jogcíme^{1,2}: <input type="checkbox"/> adás-vétel <input type="checkbox"/> bérlet <input type="checkbox"/> öröklés <input type="checkbox"/> egyéb:.....

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

Sorszám	Mérő gyári szám ^{1,2}	Mérőállás ^{1,2}	Dátum ^{1,2}	Megjegyzés
1.				
2.				
3.				

Az átadó felhasználó kijelenti, hogy a fenti felhasználási helyen a földgázszolgáltatás igénybe vételével felhagy (elköltözik stb.), így ott a továbbiakban egyetemes szolgáltatásra nem tart igényt, ezért a jelen okirat aláírásával a FŐGÁZ Zrt-vel fennálló földgáz-kereskedelmi/egyetemes-szolgáltatási szerződését felmondja. Az átadó felhasználó a fentiekben közölt mérőállás(ok)-ig az annak megfelelően készült előleg-, és végszámla kiegyenlítését vállalja, és kéri az egyetemes szolgáltatási, illetve elosztóhálózat-használati szerződése megszüntetését.

Amennyiben az Átadó felhasználónak a területileg illetékes elosztói engedéllyessel megkötött elosztóhálózat-használati szerződését a FŐGÁZ Zrt. kezeli megbízottként, az Átadó felhasználó a jelen okirat aláírásával az elosztóhálózat-használati szerződését is felmondja és kéri a FŐGÁZ Zrt.-t, hogy ezzel kapcsolatban a területileg illetékes elosztói engedélyesnél a jogszabályok szerint járjon el.

^{1,2} A 2008. évi XL. törvény (Get.) 36. § (1) bek. a.) pontja és 125. § (1) bekezdése, illetve a Get. **rendekezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet** 23/B §-a alapján az adatszolgáltatás kötelező. (¹ természetes személyek, ² nem természetes személyek esetén)

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

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

....., 201... év hó nap

.....
Átadó felhasználó

.....
Átvevő felhasználó

^{1,2} A 2008. évi XL. törvény (Get.) 36. § (1) bek. a.) pontja és 125. § (1) bekezdése, illetve a Get. **rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet** 23/B §-a alapján az adatszolgáltatás kötelező. (¹ természetes személyek, ² nem természetes személyek esetén)

Színvonalmutatók

Ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség elvárt színvonala és minimális minőségi követelményei

SZ1 MINIMÁLIS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK

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

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

A call center működésével kapcsolatos elvárt értékek:

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

SZ2 ELVÁRT SZÍNVONALAK

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

6. sz. függelék

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

