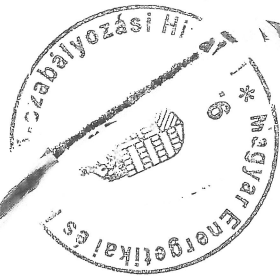


**FŐVÁROSI GÁZMŰVEK  
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**



**FÖLDGÁZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁSI  
ÜZLETSZABÁLYZAT**



**Budapest, 2016**

**FŐVÁROSI GÁZMŰVEK  
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

**FÖLDGÁZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁSI  
ÜZLETSZABÁLYZAT**

**Budapest, 2016**



## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1) Az üzletszabályzat hatálya, fogalommeghatározások, az engedélyesre vonatkozó adatok, az engedélyes által végzett tevékenység bemutatása.....</b>	<b>6</b>
<b>2) Az engedélyes külső környezettel való kapcsolata .....</b>	<b>15</b>
a) <i>Felettes szervekkel való kapcsolat.....</i>	15
b) <i>A felhasználói kapcsolattartás szervezetének és működésének rendje .....</i>	16
<b>3) Az üzletszabályzattól - mint általános szerződési feltételrendszerrel - történő eltérés lehetőségei, egyedi feltételek kialakításának lehetősége .....</b>	<b>19</b>
<b>4) Általános biztonsági előírások .....</b>	<b>20</b>
a) <i>A felhasználók és rendszerhasználók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák és az ellátást biztosító rendelkezések .....</i>	20
b) <i>Az adatvédelemre vonatkozó biztosítékok.....</i>	21
c) <i>A környezetvédelmi előírások és az előírást biztosító rendelkezések .....</i>	26
<b>5) Az ellátás minőségi és szolgáltatási színvonala .....</b>	<b>27</b>
a) <i>Az engedélyes tevékenység minőségi jellemzői .....</i>	27
b) <i>A forgalmazott gáz minőségi előírásai .....</i>	27
c) <i>A gázminőség ellenőrzésének részletes eljárásrendje .....</i>	27
d) <i>A szolgáltatás színvonalának eljárásrendje és mutatói.....</i>	28
e) <i>A fogyasztói elégedettség vizsgálat bemutatása .....</i>	29
<b>6) Az engedélyes által nyújtott szolgáltatás részletes bemutatása .....</b>	<b>30</b>
a) <i>A szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó szerződéskötési igényének kezelése (a folyamat a szerződéskötésig, a szerződéskötést megelőzően a felek által teljesítendő feltételek) .</i>	30
aa.) <i>Az igénybejelentés rendje .....</i>	30
ab.) <i>Tájékoztatás az igénybejelentésre az engedélyes részéről .....</i>	31
ac.) <i>A szerződéskötéshez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje .....</i>	32
ad.) <i>A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények .....</i>	33
ae.) <i>Az ajánlattétel szabályai, ajánlati kötöttség.....</i>	33
b) <i>A szerződéskötésre vonatkozó szabályok .....</i>	34
ba.) <i>A szerződés létrejöttének módja .....</i>	34
bb.) <i>A szerződés hatálybalépéséhez szükséges esetleges további feltételek .....</i>	36
c) <i>A szerződés módosítása .....</i>	37
ca.) <i>A szerződés egyoldalú módosításának esetei, a módosítás közzétételének módjára és határidejére vonatkozó előírások .....</i>	37
cb.) <i>A felhasználónál történt változás esetén alkalmazott eljárás.....</i>	37
d) <i>A szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések .....</i>	40
da.) <i>Az engedélyes által nyújtott szolgáltatás mennyiségi és minőségi paramétere .....</i>	40
db.) <i>A leolvasás gyakorisága, rendje.....</i>	40
dc.) <i>Mérés, elszámolás hibás, vagy nem hiteles mérés esetén .....</i>	41
dd.) <i>A mérés és az elszámolás során alkalmazott számítások részletes szabályai .....</i>	42
de.) <i>Az elszámolás alapja, elszámolási időszakok.....</i>	42
df.) <i>A számlázás rendje .....</i>	44
dg.) <i>Jogszabályban vagy a Hivatal által meghatározott ár, annak alkalmazási feltételei és az árhoz képest alkalmazott árengedményezés szabályai, az árváltozás bejelentésének módjára és határidejére vonatkozó előírások .....</i>	50
dh.) <i>A választható fizetési és elszámolási módok és határidők .....</i>	50

di.) Fizetési és elszámolási módok közötti váltás lehetőségére, módjára, feltételeire, az igénybe vehető kedvezményekre és az igénybevétel feltételeire vonatkozó aktuális tájékoztatás elérhetősége .....	53
e) A szerződő felek jogai és kötelezettségei .....	53
f) A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolatok bemutatása.....	53
g) Hatályon kívül helyezve	
h) A szerződés megszűnésének esetei.....	54
ha.) A szerződés időtartamának meghatározása .....	54
hb.) A rendes felmondás szabályai.....	54
hc.) Az azonnali hatályú felmondás - az azonnali felmondáshoz vezető súlyos szerződésszegések meghatározása .....	56
hd.) A szerződés megszűnésének egyéb esetei.....	56
he.) Elszámolás a szerződés megszűnése esetén .....	57
i.) A szerződésszegés kezelése.....	59
ia.) A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje .....	59
ib.) A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok .....	59
ic.) Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszegésének esetei és jogkövetkezményei, az azonnali felmondást nem eredményező szerződésszegések következményei .....	59
id.) A gázmérő nélküli fogyasztás feltételei, megszegésének szankciója (a szolgáltatás folytatásának megtagadása).....	64
j.) A szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályok .....	64
k.) A panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések .....	65
ka.) A beérkező panaszok rögzítése, archiválása .....	65
kb.) A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása .....	65
kc.) Az érdemi válaszadási határidő .....	66
kd.) A válaszadási határidő elmulasztásának következménye .....	66
l.) Az ügyfélszolgálatok, egyéb elérhetőségek.....	66
la.) Az állandó ügyfélszolgálatokon ellátott feladatok .....	66
lb.) Az ügyfélszolgálati fiókirodákban ellátott feladatok, egyéb ügyfélszolgálati pontokon ellátott feladatok.....	66
lc.) Telefonszámok, postacímek, azok megjelölésével együtt, hogy mely telefonszámon milyen ügyeket lehet elintézni, illetve mely postacímen milyen bejelentés tehető .....	67
m.) Vitarendezés, értesítések .....	67
ma.) Irányadó jogszabályok megjelölése .....	67
mb.) Bírósági kikötések .....	67
mc.) A kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja.....	68
n.) A védendő fogyasztókra vonatkozó speciális rendelkezések.....	68
<b>7) Az alaptevékenységen kívül végzett tevékenységek bemutatása .....</b>	<b>75</b>
a) Az engedélyes által végzett, az alaptevékenységhez kapcsolódó szolgáltatások felsorolása	75
b) Az engedélyes által a felhasználók igénye alapján külön díj ellenében végezhető, alapszolgáltatáson túli kiegészítő szolgáltatások köre és díja .....	75

**Mellékletek**

1. Ügyfélszolgálati irodák felsorolása, nyitvatartása
2. Telefonszámok, postacímek, egyéb elérhetőségek
3. Elszámolás során alkalmazott részletes számítási eljárás, paraméterek, az árkategóriák szerinti megosztás módja
4. Szerződésminták
  - 4/a/1. sz. melléklet: Egyetemes szolgáltatási szerződés minta lakossági felhasználók részére
  - 4/a/1-TH. sz. melléklet: Egyetemes szolgáltatási szerződés minta lakossági felhasználók ( társasházak és egyéb fogyasztói közösségek ) részére
  - 4/a/1-EM. sz. melléklet: Szerződés-kiegészítés minta előre fizetős mérő felszereléséhez
  - 4/a/2. sz. melléklet: Egyetemes szolgáltatási szerződés minta mérő nélküli (átalánydíjas) felhasználók részére
  - 4/a/3. sz. melléklet: Általános szerződés feltételek lakossági felhasználók (fogyasztók) részére
  - 4/b/1. sz. melléklet: Egyetemes szolgáltatási szerződés minta 20 m<sup>3</sup>/h és 20 m<sup>3</sup>/h alatti mérőteljesítménnyel (kapacitással) rendelkező nem lakossági felhasználók részére
  - 4/b/2. sz. melléklet: Általános szerződési feltételek nem lakossági felhasználók részére
5. Kötbértábla
6. Külön díj ellenében végezhető szolgáltatások árjegyzéke

**Függelékek**

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

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

### Az üzletszabályzat hatálya

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

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

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

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

A működési engedélynek a Hivatal 2015. március 27-én kelt 1273/2015. sz. határozatával történt módosítása szerint a FŐGÁZ Zrt. szolgáltatási területe Magyarország teljes területét lefedi.

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

Az Üzletszabályzat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: a Hivatal, MEKH, vagy Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal) jóváhagyásával, a MEKH általi jóváhagyás napján lép hatályba (időbeli hatály).

A FŐGÁZ Zrt-nek a Hivatal 474/2009. számú, 757/2012. számú, 2244/2013. számú, 3128/2014. számú, és 4609/2015. számú határozataival jóváhagyott földgáz egyetemes szolgáltatási üzletszabályzata a MEKH jóváhagyásával módosul, helyébe a jelen, módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt szövegű üzletszabályzat lép.

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

Ez a rendelkezés értelemszerűen irányadó az Üzletszabályzat és az ebben szereplő általános szerződési feltételek jövőbeni módosításaira is.

A FŐGÁZ Zrt. köteles Üzletszabályzatát módosítani vagy új üzletszabályzatot készíteni, ha azt jogszabályi változások, hatósági előírások, vagy egyéb körülmények indokoltá teszi. A módosított Üzletszabályzat hatályba lépésének feltétele a MEKH 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 ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségekben, jól látható módon elhelyezi, kérésre bárkinek rendelkezésre bocsátja, és internetes honlapján hozzáférhetővé teszi, 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 szerződés alapján – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján kötött szerződést is - adatok feldolgozását végzi.

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

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

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

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

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

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

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

**Csatlakozóvezeték:** a felhasználási helyet magába foglaló ingatlan telekhatárától, mint elosztói kiadási ponttól a fogyasztói főcsapig terjedő vezeték.

**Egybefüggő telephely:** telephelyi szolgáltatás esetén a gázfelhasználó tulajdonában, kezelésében vagy használatában lévő egybefüggő ingatlan, ahol a csatlakozóvezeték, a felhasználói berendezés, a gázfogyasztást szolgáló nyomásszabályozó, a gázmérőhely 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 m<sup>3</sup>/óra kapacitást meg nem haladó vásárolt kapacitással rendelkező egyéb felhasználó, valamint az önkormányzati bérlakásban élők felhasználási helyei ellátása biztosításának mértékéig a helyi önkormányzat.



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

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

**Együttműködő földgázrendszer:** a rendszer-összekötési pontokkal határolt, összekapcsolt szállítóvezeték, a szállítóvezetékhez kapcsolódó elosztóvezeték, a földgáztároló, valamint a részleges szigetüzem.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Felhasználási hely:** az az ingatlan, ahol a csatlakozóvezeték, a felhasználói berendezés, a gázmérőhely, a fogyasztói főcsap vagy a gázfogyasztást szolgáló nyomásszabályozó van, ide nem értve a közvetlen szállítóvezeték felhasználó ellátását szolgáló gázátadó állomást.

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

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

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

**Fizetési határidő:** a számlán fizetési határidőként megjelölt időpont, ameddig a befizetésnek a FŐGÁZ-hoz, mint számlakibocsátóhoz be kell érkeznie. A beérkezés időpontja a FŐGÁZ bankszámláján történő jóváírás napja.

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

**Fogyasztási jelleggörbe:** a Vhr-ben, vagy a földgázkereskedő üzletszabályzatában közzétett, az éves gázfogyasztás naptári hónapokra vagy ennél kisebb időegységre eső részének százalékos arányát tartalmazó adatsor. A FŐGÁZ az elszámolások során az elszámolási időszakra vonatkozó, jelen Üzletszabályzatban részletesen meghatározott fűtési hőmérsékleti tényező alapján pontosított fogyasztási jelleggörbét alkalmazza.

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

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

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

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

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

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

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

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

**Földgázelosztás:** a földgáznak elosztóvezetéken történő továbbítása a felhasználóhoz.

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

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

**Földgáz-kiskereskedelem:** a Get. III. Fejezete vonatkozásában az a tevékenység, amelynek során a földgázkereskedő a földgázt közvetlenül a felhasználónak adja el.

**Földgázipari tevékenység:** a Get-ben szabályozott engedély- vagy bejelentésköteles tevékenység.

**Földgázipari vállalkozás:** gazdálkodó szervezet, valamint az Európai Unió tagállamában, illetve az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes valamely

más államban bejegyzett külföldi vállalkozás és annak belföldön bejegyzett fióktelepe, amely legalább egy földgázipari tevékenységet folytat.

**Fűtési hőmérsékleti tényező:** az átlagos helyiség-hőmérséklet (az épületek energetikai jellemzőinek meghatározásáról szóló 7/2006. (V.24.) TNM rendelet 3. sz. melléklete szerint 20 Celsius-fok) és a külső napi középhőmérséklet különbsége.

**Fűtési küszöbérték:** az a napi átlagos külső hőmérséklet, amely mellett a fűtőberendezések üzembe helyezése a tapasztalat szerint célszerű és szükséges. Ennek értéke az ÜKSZ szerint 16 Celsius-fok.

**Földgázelosztási 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.

**Gazdálkodó szervezet:** a polgári perrendtartásról szóló törvény szerinti gazdálkodó szervezet

**Gázév:** a tárgyév október 1-jei gáznap kezdetétől a tárgyévet követő év szeptember 30-ai gáznap végéig terjedő időszak.

**Gázfogyasztó készülék:** földgázzal, valamint PB-gázzal üzemeltetett készülék.

**Gázhónap:** adott naptári hónap első gáznapjának kezdetétől ugyanazon naptári hónap utolsó gáznapjának végéig tartó időszak.

**Gáznap:** a 984/2013/EU bizottsági rendelet 3. cikk 7. pontjában meghatározott fogalom, azaz a téli időszámítás esetén az egyezményes koordinált világidő szerint a következő nap 5:00-tól 5:00-ig, nyári időszámítás esetén az egyezményes koordinált világidő szerint a következő nap 4:00-tól 4:00-ig tartó időszak. Az egyezményes koordinált világidő (UTC) esetén nincs téli-nyári időszámítás, ez azt jelenti, hogy Magyarországon télen UTC+1 óra van, nyáron pedig UTC+2 óra, azaz Magyarországon mindig 6 óra (5+1 és 4+2) a gáznap kezdete.

**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 MEKH:** a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal.

**Kapacitáslekötési jog:** a felhasználási helyet megillető, a csatlakozási szerződéssel megszerzett vásárolt kapacitás feletti rendelkezés, az ingatlan tulajdonosnak az elosztóhálózathoz való hozzáférésre vonatkozó joga. A vásárolt kapacitás tulajdonosa az igénybe nem vett vásárolt kapacitás mértékéig a kapacitáslekötési jogot írásbeli szerződéssel az adott felhasználási helyen más felhasználónak a Vhr-ben foglaltak szerint átadhatja.

**Kapacitáslekötési jog átadó nyilatkozat:** a felhasználási hely tulajdonosának írásbeli nyilatkozata, mellyel a kapacitás lekötés jogát átmenetileg átadja a felhasználási helyet bérlőnek vagy egyéb jogcímen használónak.

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

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

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

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

**Külön díj rendelet:** 17/2013. (IV. 30.) NFM rendelet a földgáz rendszerüzemeltetők és egyetemes szolgáltatók által külön díj ellenében végezhető, valamint ingyenesen biztosítandó szolgáltatásokról

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

**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 hidegmennyiségével arányos, az ÜKSZ szerint meghatározott értéke.

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

**Ptk.:** 2014. március 15-ig a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény, 2014. március 15-től a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, alkalmazásukra vonatkozó előírásokat (ld. 6/ma.) pontban.

**Rendszerhasználati szerződés:** a rendszerhasználó által a szállítási rendszerüzemeltetővel, a földgázelosztóval vagy a földgáztárolói engedéllyel a Get-ben és a Vhr-ben, az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzatban, a kapacitáslekötési platform szabályzatában, valamint a rendszerüzemeltető működési engedélyében és üzletszabályzatában meghatározott tevékenységek végzésére és szolgáltatások biztosítására kötött szerződés.

**Rendszerhasználó:** az a felhasználó, földgáztermelő, földgázkereskedő – beleértve a korlátozott földgázkereskedelmi engedélyest és az egyetemes szolgáltatót is –, illetve rendszerüzemeltető, aki rendszerhasználati szerződés alapján a földgázrendszer kapacitását leköti, vagy azt földgáz betáplálására vagy vételezésére igénybe veszi.

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

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

**Személyes adat:** bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személlyel (érintett-tel) kapcsolatba hozható adat – különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizi-

kai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés.

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

**Teljesítmény:** a felhasználók időegységre eső gázfogyasztása, gázfelhasználása.

**Termikus fogyasztás meghatározás:** adott elszámolási időszakra vonatkozó fogyasztás meghatározás módja abban az esetben, ha nem áll rendelkezésre ténylegesen leolvasott mérőállás, a napi átlaghőmérsékleti adatok figyelembe vételével. Az elszámolási időszak napi hőmennyiségeinek az előző azonos időszak fogyasztása alapján, a tényidőszak fűtési hőmérsékleti tényezőivel való korrigálása alapján történő meghatározása. A termikus fogyasztás meghatározás alapja a napi átlaghőmérsékletből számított napi fűtési hőmérsékleti tényező és az ebből képzett időszaki fűtési hőmérsékleti tényező alapú jelleggörbe.

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

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

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

**Vásárolt kapacitás:** felhasználási helyen vagy szállítóvezetékhez közvetlenül csatlakozó felhasználó esetén a szállítórendszer érintett kiadási pontján a felhasználó, vagy földgázszállító vagy földgázelosztó rendszer betáplálási pontján a földgáztermelő által megvásárolt vagy egyéb jogcímen, igazolt módon megszerzett kapacitás.

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

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

**Vég számla:** a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnését követően, a szerződéses időszakot záró mérőállás alapján kiállított számla

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

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

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

### A FŐGÁZ Zrt. általános bemutatása

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

A társaság cégneve: Fővárosi Gázművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság  
 Rövidített cégneve: FŐGÁZ Zrt.  
 Székhely: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.  
 Cégbejegyzés helye: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága  
 Cégjegyzék száma: 01-10-042416

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

### A FŐGÁZ Zrt., mint egyetemes szolgáltató tevékenysége

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

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

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

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

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

- ügyfélszolgálati feladatok ellátása.

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

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

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

## 2) Az engedélyes külső környezettel való kapcsolata

### a) Felettes szervekkel való kapcsolat

#### **A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal**

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

#### **A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és Gazdasági Versenyhivatal**

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, jogszabályban és az engedélyesek üzletszabályzatában foglalt rendelkezések lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén – a Hivatal Get. 127. § m) pontja szerinti hatáskörének tiszteletben tartása mellett – a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a Fogyasztóvédelmi törvényt kell alkalmazni azzal, hogy a Get. szerinti lakossági fogyasztó a Fogyasztóvédelmi törvény alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.

A felhasználó köteles panaszával – a hatósági eljárást megelőzően – igazolható módon az engedélyeshez fordulni.

Fogyasztóvédelmi közigazgatási hatósági ügyekben első fokon a fogyasztóvédelmi, illetve piacfelügyeleti hatáskörben eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal, másodfokon az a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság jár el.



Az egyetemes szolgáltatási szerződés jelen Üzletszabályzatban meghatározott feltételeinek egyoldalú módosításával kapcsolatos panaszok esetén (Get. 36. § (2) bek.), valamint az egyetemes szolgáltatás legmagasabb árától történő eltérés 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 Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (illetve a területileg illetékes Kormányhivatalok) és a Gazdasági Versenyhivatal elérhetőségeit a jelen Üzletszabályzat **3. számú függeléke** tartalmazza.

### **Önkormányzati kapcsolatok**

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

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

A földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó árszabások megállapításáról szóló jogszabály szerint a nagycsaládos kedvezményre vonatkozó jogosultságot a kormányhivatal egyszerűsített határozattal állapítja meg.

Az ONYFK a jogosultakról nyilvántartást vezet.

A nagycsaládos kedvezményre vonatkozóan a kormányhivatal a jogosultság megállapításáról szóló határozatot megküldi a felhasználónak.

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

### **b) A felhasználói kapcsolattartás szervezetének és működésének rendje**

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

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

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

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

Az ügyfélszolgálati irodákban megtekinthető és a [www.fogaz.hu](http://www.fogaz.hu) internetes oldalon hozzáférhető a FŐGÁZ Zrt. Üzletszabályzata, az ÁSZF és az ÁSZF megváltozásának tényéről szóló tájékoztatás. Az Üzletszabályzatról első alkalommal díjmentesen, a második alkalomtól díjazás ellenében másolat, kivonat kérhető.

A FŐGÁZ az energiahatékonyságról szóló törvény szerint 2016. január 1-től ügyfélszolgálatán és honlapján az energiahatékonysággal kapcsolatos olyan tájékoztatást és tanácsadást nyújt az energiafogyasztók számára, amely segíti a fogyasztók tudatos ener-

giaszfogyasztási szemléletének kialakítását, gyakorlatias és hasznos információkat tartalmaz az egyes fogyasztói célcsoportok által kivitelezhető energia megtakarítási lehetőségekről és a beruházásokhoz elérhető támogatási konstrukciókról.

### **Az ügyfélszolgálati irodák és egyéb ügyfélszolgálati pontok**

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

A FŐGÁZ Zrt. elektronikus (regisztrált ügyfeleknek az online ügyfélszolgálaton keresztül, nem regisztrált ügyfeleknek e-mailben) és a központi ügyfélszolgálati telefonszámán keresztül lehetővé teszi a felhasználók számára a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalását. Az állandó ügyfélszolgálati irodákban elektronikus ügyfélhívó rendszer működik. Az ügyfélszolgálati fiókiroda elektronikus ügyfélhívó rendszer alkalmazására nem köteles.

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

Minden irodában biztosított a bankkártyás fizetés, illetve a postai számlabefizetési megbízás (csekk) rendelkezésre tartása.

Az ügyfélszolgálati irodákban a lakossági fogyasztók beadványait átveszik és a helyben rendelkezésre álló információk alapján elvégzik az ügyintézés. Az írásban benyújtott és a szóban előadott, de el nem intézett beadványokat igazolás ellenében veszik át és gondoskodnak azok intézéséről.

A Get. szerinti egyéb esetben a FŐGÁZ Zrt. az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben biztosítja a panaszfelvétel lehetőségét, továbbá tájékoztató anyagok, formanyomtatványok, valamint az üzletszabályzat elérhetőségét.

A beadvány beérkezésétől számított 8 napon belül az engedélyesek szükség esetén egymás között rendezik, hogy melyikük joga, illetve kötelessége az adott ügyben eljárni, és az eljáró engedélyesnek a beadvány további ügyintézésre átadásra kerül.

Ha a beadvány a földgáz egyetemes szolgáltatással és a földgáz-elosztói tevékenységgel egyaránt összefügg, és ennek következtében több engedélyest érint, az érintett engedélyesek a beadvány beérkezésétől számított 15 napon belül az intézkedési hatáskörök rendezéséhez és a megfelelő intézkedés megtételéhez szükséges egyeztetéseket egymás között lefolytatják.

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

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

Amennyiben a felhasználó nem él ezen lehetőségével, akkor az elosztói szerződések megkötése céljából a felhasználónak önállóan kell intézkednie. Az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötése érdekében a felhasználónak be kell mutatnia az egyetemes szolgáltató részére a megkötött, elosztóhálózat-használati szerződést.

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

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

### **Írásos megkeresések kezelése**

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

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

### **Online ügyfélszolgálat**

A FŐGÁZ Zrt. előzetes regisztráció után, a rendszer mindenkori funkcionalitásnak megfelelően az online ügyintézés lehetőségét is biztosítja szerződéses és érdeklődő ügyfeleknek.

Az online ügyfélszolgálatra vonatkozó általános szerződési feltételeket ügyfeleink a honlapon történő regisztráció során ismerik meg és fogadják el.

### **Telefonos megkeresések kezelése**

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

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

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

### **Fogyasztói érdekvédelmi, érdekképviselői szervezetekkel való kapcsolattartás:**

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

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

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

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

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

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

Ennek megfelelően a FŐGÁZ Zrt., mint egyetemes szolgáltató az azonos felhasználói csoportokban nem alkalmaz megkülönböztetést, nem ajánl más termékcsomagot, 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) és honlapján ([www.fogaz.hu](http://www.fogaz.hu)) ad tájékoztatást.

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

#### 4) Általános biztonsági előírások

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

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

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

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

Az egyetemes szolgáltató feladatai elvégzéséhez rendelkezik a szükséges

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

melyek garantálják az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók biztonságos ellátását.

##### **Forrásbiztosítás, szállítás, tárolás**

Az egyetemes szolgáltatási tevékenység folytatásának feltétele, hogy az engedélyes legalább a következő 3 gázévre rendelkezzen a szolgáltatási területén lévő – általa ellátott – egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók ellátás biztonsági szintje figyelembevételével megállapított adott gázévi gázfogyasztásnak megfelelő, a Vhr-ben meghatározott mértékű, kereskedelmi szerződésben lekötött földgázforrással vagy forrásopcióval, földgáztárolói földgázkészlettel.

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

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

##### **Elosztás**

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

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

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

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

### **Pénzügyi garanciák**

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

### **b) Az adatvédelemre vonatkozó biztosítékok**

#### **Az adatvédelem alapelvei, célja**

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

A FŐGÁZ Zrt., mint adatkezelő a jogszabályokban meghatározott engedélyköteles egyetemes szolgáltatási tevékenység végzése, az ehhez szükséges műszaki berendezések létesítésére és üzemeltetésére, továbbá az egyetemes szolgáltatás biztosítására vonatkozó szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, a teljesítésének figyelemmel kísérése, a szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá a szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, és az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzatban foglalt együttműködési, adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából a Get. felhatalmazása alapján kezelheti a felhasználó, a fizető azonosításához szükséges és elégséges – a Get. szerint az egyetemes szolgáltatási szerződés tartalmát képező – személyes adatokat, valamint a védelemre jogosító ellátásban részesülő, a felhasználó háztartásában élő személy azonosításához szükséges és elégséges személyes adatokat.

A felhasználó és a fizető azonosításához a természetes személy felhasználó, fizető esetén

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

nem természetes személy felhasználó és fizető 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 elvárhatót megtesz az általa kezelt személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozás, törlés vagy megsemmisítés, véletlen megsemmisülés és sérülés elleni védelméért.

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

### **A felhasználók személyes adatainak kezelése**

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

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

A felhasználó és a fizető kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a FŐGÁZ Zrt. a felhasználó és a fizető 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 illetően 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 közvádas bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
- e) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a végrehajtónak, valamint követelés engedményezése esetén a felhasználó külön értesítése nélkül az engedményes jogi személynek
- f) a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnak, valamint
- g) a védendő fogyasztók esetében az őt megillető kedvezménynek vagy különleges bánásmódnak az egy felhasználási helyen való igénybevételének ellenőrzése céljából a földgázelosztónak és az őt megillető kedvezménynek vagy különleges bánásmódnak a biztosítása érdekében a földgázkereskedőnek.

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

### **Az adatok kezelésének határideje**

A felhasználóhoz kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot és/vagy ezen dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát, melyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, s így számviteli bizonylatnak minősülnek, a FŐGÁZ Zrt. a hatályos adó- és számviteli szabályokban meghatározott megőrzési időig tárolja.

Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen: a szerződések, azok módosításai, az azokon alapuló számlák, befizetési bizonylatok, ellenőrzések, beavatkozások bizonylatai, dokumentumai.

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

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

#### **A telefonos ügyintézés adatvédelmi biztosítéka**

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

A Szolgáltató a Fogyasztóvédelmi törvény előírásainak megfelelően a nyilvánosan meghirdetett ügyfélszolgálati telefonszámokra érkező, valamint az ezekről indított kimenő hívásokról az ügyfélszolgálati tevékenység minőségének ellenőrzése, továbbá az ügyfél és az egyetemes szolgáltató közötti jogvita eldöntését szolgáló bizonyíték biztosítása céljából hangfelvételt készít. Amennyiben a hívó vagy a hívott ügyfél a hangrögzítés ellen tiltakozik, az adott ügyet csak személyesen vagy írásban intézheti. Az egyetemes szolgáltató a rögzített hanganyagot a hívó fél kérésére - jogosultsága ellenőrzését követően - a jogszabály által előírt tárolási időn belül a visszahallgatás lehetőségének biztosításával rendelkezésre bocsátja.

#### **A felhasználási helyen a szolgáltatás igénybe vételével történő felhagyás (felhasználó személyében történt változás, stb.), és az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötése iránti igény bejelentése esetén alkalmazandó eljárás speciális adatvédelmi szabályai**

Ha a felhasználó a felhasználási helyen a szolgáltatás igénybe vételével felhagy (elköltözik, stb.), köteles azt legkésőbb a felhagyás (elköltözés, földgázvételezés megszüntetése, stb.) napjától számított 15 napon belül a FŐGÁZ Zrt.-nek a Vhr-ben és a jelen Üzletszabályzatban foglaltak szerint bejelenteni és annak rendelkezései szerint eljárni.

A felhasználó elhalálozása esetén az elhalálozás tényét legkésőbb annak napjától számított hat hónapon belül kell a FŐGÁZ Zrt. számára bejelenteni.

A felhasználó személyében bekövetkező változást a Vhr-ben meghatározott, alábbiak szerinti adattartalommal a felhasználási helyről elköltöző felhasználó és az oda beköltöző új felhasználó egyaránt köteles a változástól számított 15 napon belül az egyetemes szolgáltatónak bejelenteni.

#### **A bejelentésnek kizárólag a következőket kell tartalmaznia:**

##### **a) a felhasználási helyre vonatkozóan**

- aa) a felhasználási hely címét és a szerződés szerinti azonosítóját,
- ab) a fogyasztásmérő berendezés gyári számát és
- ac) a fogyasztásmérő berendezés mérőállását és a mérőállás megállapításának dátumát,

##### **b) a felhasználó**

- ba) nevét, születési nevét, születési helyét és idejét, anyja nevét, lakcímét természetes személy esetében, nevét, székhelyét, cégjegyzékszámát vagy azzal egyenértékű azonosítóját és adószámát jogi személy vagy a Ptk. általános szabályai szerint létrehozott jogalany esetében,
- bb) új lakóhelyének, székhelyének vagy tartózkodási helyének címét vagy értesítési címét,



- bc) telefonos elérhetőségét és
- bd) az egyetemes szolgáltatónál nyilvántartott felhasználói azonosító számát,

**c) a felhasználó nyilatkozatát, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződését és – amennyiben elosztóhálózat-használati szerződését az egyetemes szolgáltató kezeli megbízottként – az elosztóhálózat-használati szerződését felmondja,**

**d) a felhasználó személyében bekövetkezett változás jogcímét,**

**e) új felhasználó esetében az új felhasználó**

ea) nevét, születési nevét, anyja nevét, születési helyét és idejét természetes személy esetében, nevét, székhelyét, cégjegyzékszámát vagy azzal egyenértékű azonosítóját és adószámát jogi személy vagy a Ptk. általános szabályai szerint létrehozott jogalany esetében,

eb) lakóhelyének címét, tartózkodási helyének címét vagy értesítési címét és

ec) telefonos elérhetőségét,

**f) a bejelentés keltét és**

**g) a felhasználó vagy a felhasználó elhalálozása esetében a bejelentő, és az e) pont szerinti esetben az új felhasználó aláírását.**

Amennyiben a beköltöző felhasználó a FŐGÁZ Zrt-vel földgáz egyetemes szolgáltatási szerződést kíván kötni, a bejelentéshez csatolhatja a földgáz egyetemes szolgáltatási szerződés és – szükség esetén – az elosztóhálózat-használat szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatkérését, igénybejelentését.

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 a Vhr-ben előírtaknak megfelelő tartalmú
  - gázmérő átadás-átvételi nyilatkozat vagy
  - a gázmérőállást is tartalmazó birtokbaadási jegyzőkönyv

A gázmérő átadás-átvételi nyilatkozat Vhr. által előírt tartalmú formanyomtatványát az Üzletszabályzat **4. számú függeléke** tartalmazza, amely elérhető a FŐGÁZ ügyfélszolgálati irodáiban, továbbá a [www.fogaz.hu](http://www.fogaz.hu) honlapon elektronikusan letölthető formátumban. A FŐGÁZ Zrt. a formanyomtatványt kérés esetén a felhasználó és az új felhasználó számára postán megküldi.

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.

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

- 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat, vagy az ingatlanra vonatkozó adásvételi szerződés
- a korábbi felhasználó elhalálozása esetén az elhalálozott felhasználó halotti anyakönyvi kivonata és/vagy a hagyatékátadó végzés (hagyatékátadó végzés hi-

ányában halotti anyakönyvi kivonat és annak igazolása, hogy a felhasználó az ingatlan használatára jogosult)

- haszonélvezeti jog esetén 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat, vagy a haszonélvezeti jogra vonatkozó okirat
- bérlőváltás esetén bérleti szerződés
- önkormányzati tulajdonú ingatlan esetében az önkormányzat kiutaló határozata
- a Vhr. 75. § (3) 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. és a Get. 72. § (5) bekezdése szerinti nyilvántartást vezető rendszerüzemeltető felé (kapacitáslekötési jog átadási nyilatkozat).

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

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

### **A felhasználó jogorvoslati lehetőségei**

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

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

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

### **Az adatvédelmi felelős**

A FŐGÁZ Zrt. adatvédelmi felelősének nevét, beosztását, elérhetőségét a FŐGÁZ Zrt. [www.fogaz.hu](http://www.fogaz.hu) honlapján közzétett Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata rögzíti. Ezen információk az ügyfélszolgálaton is 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 vezérgazgatói utasításban kiadott Környezetvédelmi Szabályzat szabályozza.

## 5) Az ellátás minőségi és szolgáltatási színvonala

### a) Az engedélyes tevékenység minőségi jellemzői

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

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

### b) A forgalmazott gáz minőségi előírásai

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

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

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

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

### c) A gázminőség ellenőrzésének részletes eljárásrendje

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **d) A szolgáltatás színvonalának eljárásrendje és mutatói**

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

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

**e) A fogyasztói elégedettség vizsgálat bemutatása**

A FŐGÁZ Zrt. ügyfeleinek elégedettsége, szolgáltatásainak, ügyfélkapcsolatainak és egyéb tevékenységeinek fejlesztése érdekében rendszeres kutatásokat végez. A kutatásoknak része a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási 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 ügyféladatokat a kutatások tervezéséhez és végrehajtásához a személyes adatok kezelésére vonatkozó szabályok figyelembe vételével felhasználásra kerülnek oly módon, hogy azok a kutatást végző megbízott kutató cégeknek a kutatás időtartamára átadhatók.

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

## 6) Az engedélyes által nyújtott szolgáltatás részletes bemutatása

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

#### aa.) Az igénybejelentés (ajánlatkérés) rendje

- Új igénybejelentés, többletigény bejelentés

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

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

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

- Egyetemes szolgáltatásra vonatkozó ajánlatkérés

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

Az egyetemes szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó ajánlatkérését (a továbbiakban: **ajánlatkérés**) - az Üzletszabályzat 6./l.) 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.

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

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

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

kötés jogát, amennyiben nincs lejárt számlatartozása az egyetemes szolgáltató, vagy a rendszerüzemeltető felé.

- **Ajánlatkérés felhasználóváltozás esetén**

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

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

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

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

- **Egyéb rendelkezések**

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

A FŐGÁZ Zrt. kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a földgáz egyetemes szolgáltatási szerződés írásba foglalásának fontosságáról a rendelkezésre álló kommunikációs csatornáin (internetes honlapján, hírlevelében, ügyfélszolgálatán, stb.) felhasználóit tájékoztassa.

A FŐGÁZ Zrt. az írásbeli egyetemes szolgáltatási szerződés megkötését az ügyfélszolgálatán bármely ügyben történő személyes ügyintézés céljából megjelenő felhasználói körében kezdeményezheti és új szerződés kötésére tehet ajánlatot. A személyes ügyintézés során a FŐGÁZ Zrt. ügyintézője szóban tájékoztatja a felhasználót a szerződés megkötésének módjáról, az ahhoz szükséges iratokról, adatokról, továbbá az üzletszabályzat hozzáférhetőségéről. Személyes ügyintézés során intézkedik a szerződés helyben történő megkötéséről, egyéb – telefonos vagy írásbeli - ügyintézés során 15 napon belül megküldi a felhasználó részére a FŐGÁZ Zrt. részéről aláírt egyetemes szolgáltatási szerződés nyomtatvány két példányát. Ezt követően a FŐGÁZ Zrt. ügyintézője felkéri a felhasználót a szerződés aláírására, és egy, általa is aláírt példány visszaadására vagy annak visszaküldésére.

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

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

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



**ab.) Tájékoztatás az igénybejelentésre, ajánlatkérésre az engedélyes részéről**

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

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

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

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

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

**ac.) A szerződéskötéshez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje**

**• Azonosító adatok**

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

**Ha az ajánlatkérő természetes személy:**

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

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

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

Ha az egyetemes szolgáltatási szerződésben a felhasználó mellett fizető is szerepel, a fizető – attól függően, hogy természetes vagy nem természetes személy – fentiek szerinti adatai is megadandók. Külföldi állandó lakcímmel vagy székhelycímmel rendelkező felhasználók esetében a 6/mc pontban rögzítettek az irányadóak.

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

- természetes személy felhasználó esetén a felhasználó személyazonosságát igazoló okirat,
- nem természetes személy felhasználó esetén a felhasználó bejegyzését (létezését) igazoló okirat (cégek kivonat, bírósági bejegyzési okirat, stb.) és az aláírásra jogosult személy aláírási címpéldánya (a cégek kivonat eredeti példánya vagy a [www.e-cegjegyzek](http://www.e-cegjegyzek) internetes oldalról letölthető elektronikus cégek kivonat is megfelelő),
- meghatalmazott eljárása esetén szabályszerű meghatalmazás,
- felhasználóváltozás esetén gázmérő átadás-átvételi nyilatkozat vagy a gázmérőál-  
lást is tartalmazó birtokbaadási jegyzőkönyv,
- amennyiben az ajánlatkérő a felhasználási hely tulajdonosa, a tulajdonosi minősé-  
get igazoló okirat, ha az ajánlatkérő nem a felhasználási hely tulajdonosa (a fel-  
használási helyet bérlőként vagy egyéb jogcímen használja) a felhasználási hely tu-  
lajdonosának írásbeli nyilatkozata arra vonatkozóan, hogy a felhasználási hely tu-  
lajdonosa a kapacitás lekötés jogát átadta az ajánlatkérő részére.

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

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

Amennyiben ezen adatokat, okiratokat a felhasználó nem bocsátotta a FŐGÁZ Zrt. ren-  
delkezésére, ha az ajánlatkérés hiányos, az ajánlat elkészítésére nem alkalmas, a FŐ-  
GÁZ Zrt. erről értesíti az ajánlatkérőt. Ebben az esetben a szerződéskötésre irányadó ha-  
táridő a hiánypótlás teljesítésétől kezdődik.

#### ***ad.) A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények***

A felhasználóval szemben támasztott alapkövetelmény, hogy a felhasználó az egyete-  
mes 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 in-  
formációt, ami a szolgáltatás, valamint a felek közötti szerződéses viszony fenntartásá-  
hoz, teljesítéséhez szükséges. Ennek érdekében a FŐGÁZ Zrt. a partnereitől a jogsza-  
bályok, szabályzatok előírásainak pontos betartásán, a megkötött szerződések maradék-  
talan végrehajtásán túlmenően – kölcsönösségi alapon – a jóhiszeműség, a tisztesség  
követelményének, valamint a kölcsönös együttműködés polgári jogi alapelveinek figye-  
lembe vételét várja el.

#### ***ae.) Az ajánlattétel szabályai, ajánlati kötöttség***

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

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

## **b) A szerződéskötésre vonatkozó szabályok**

### **ba.) A szerződés létrejöttének módja**

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

#### **Az egyetemes szolgáltatási szerződés legalább a következőket tartalmazza:**

- a szerződő felek megnevezése, természetes személy esetén a nevének, a születési helyének és idejének, az anyja nevének, valamint állandó lakcímének, gazdálkodó szervezet esetén a székhelyének és a cégjegyzékszámának, adószámának feltüntetésével,
- annak a földgázelosztónak a megnevezése, székhelye, amelynek rendszeréhez a felhasználó közvetve vagy közvetlenül csatlakozik,
- arra vonatkozó megbízás, hogy a földgázkereskedő a rendszerüzemeltetőkkel a szükséges kapacitáslekötési, valamint – a felhasználó erre vonatkozó szándéka esetén – az elosztóhálózat-használati szerződéseket megkösse,
- az egyetemes szolgáltató és az adott területre működési engedéllyel rendelkező földgázelosztó ügyfélszolgálati irodájának elérhetősége,
- a felhasználási hely (helyek) és a csatlakozási pont (pontok) megjelölése,
- a szolgáltatott földgáz minőségi jellemzői,
- a vásárolt, a nyilvántartott és a lekötött kapacitás mértéke,
- a szolgáltatás igénybevételének kezdő időpontja,
- a nyújtott szolgáltatások megnevezése, azoknak a jogszabályban foglalt rendelkezésekkel összhangban felajánlott minőségi színvonala, valamint az ettől eltérő színvonalú szolgáltatás jogkövetkezménye, ideértve az arra való hivatkozást is, hogy az eltérő színvonalú szolgáltatás miatt fizetendő kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól,
- a szolgáltatásnak a szerződés megkötésekor érvényes ára,
- a szerződött szolgáltatásért fizetendő díj meghatározásának módja,
- a számlázási és fizetési mód, a leolvasási, az elszámolási és a számlázási időszakok,
- a számlázás és a számla kiegyenlítésének módja, feltételei,
- a szerződés időtartama,
- a szerződés meghosszabbításának, megszüntetésének, felmondásának feltételei,
- a szerződésszegés esetei és jogkövetkezményei, különös tekintettel a szolgáltatásból való kikapcsolás részletes feltételeire,
- a lakossági fogyasztó, illetve egyéb felhasználók panaszai benyújtásának és ügyintézésének lehetőségéről, módjáról és határidejéről való tájékoztatás, valamint a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott, a fogyasztói jogvita egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlésére, továbbá ennek eredménytelensége esetén az ügy eldöntésére irányuló eljárások kezdeményezésének módja és feltételei, továbbá
- a külön díj ellenében nyújtott esetleges kiegészítő, illetőleg karbantartási szolgáltatások megnevezése és feltételei.

A FŐGÁZ Zrt. földgáz egyetemes szolgáltatási szerződés formanyomtatványai tartalmazzák a FŐGÁZ Zrt. és a felhasználó közötti, az ESZSZ 2.7. pontja szerinti megbízási

megállapodásra vonatkozó rendelkezést is, így a felek között az ESZSZ szerinti – az elosztói csatlakozási és az elosztóhálózat-használati szerződés egyetemes szolgáltató, mint megbízott által történő kezelésére vonatkozó - megbízási szerződés az egyetemes szolgáltatási szerződés aláírásával létrejön.

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

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

Ha a felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződést véleményeltéréssel írta alá, a szerződés nem jön létre. Egyetemes szolgáltatásban egyedi szerződéses feltételek meghatározására vagy külön megállapodásra nincs lehetőség.

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

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

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

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

A felhasználó kereskedőváltása esetén a felhasználó ellátásához szükséges rendszerhasználati kapacitások meghatározása, valamint a kereskedőváltás kapcsán érintett kereskedelmi/egyetemes szolgáltatási engedélyesek közötti kapacitás átadás a Get. 72. §-ában, a Vhr. 26/A-B. §-ában, valamint az ÜKSZ vonatkozó fejezetében (kereskedőváltás szabályai) rögzített eljárásrend szerint történik, az ÜKSZ vonatkozó pontja szerint a földgázelosztó által meghatározott és nyilvántartott kapacitásoknak megfelelően.

### **Szerződéstípusok**

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

- Fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező lakossági felhasználók szerződésai

- Fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező nem lakossági felhasználók (20 m<sup>3</sup>/h és 20 m<sup>3</sup>/h kapacitást meg nem haladó vásárolt kapacitással rendelkező egyéb felhasználó) szerződése
- Mérő nélküli (átalánydíjas) lakossági és nem lakossági felhasználók szerződése

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

**bb.) A szerződés hatálybalépéséhez szükséges esetleges további feltételek**

- Amennyiben a felhasználási helyen a földgázellátáshoz szükséges csatlakozó vezeték és felhasználói berendezés, illetőleg a hálózati csatlakozás még nem épült ki, a felhasználó köteles a földgázvételezéshez szükséges műszaki feltételeket a területileg illetékes elosztói engedélyes üzletszabályzatában foglaltak szerint teljes körűen megteremteni, a szabályszerű földgázvételezéshez szükséges engedélyeket, hozzájárulásokat beszerezni. Ha a felhasználó a csatlakozási szerződést és az elosztóhálózat-használati szerződést saját maga köti meg a rendszerüzemeltetővel, az egyetemes szolgáltatási szerződés hatályba lépésének további feltétele, hogy a felhasználó a megkötött csatlakozási szerződésének és elosztóhálózat-használati szerződésének másolati példányait az egyetemes szolgáltatónak átadja, vagy megküldje.
- Amennyiben az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó egyetemes szolgáltatást kíván igénybe venni, az általa benyújtott ajánlatkérés elfogadását, illetőleg a megkötendő egyetemes szolgáltatási szerződés hatályba lépését az egyetemes szolgáltató annak igazolásától teheti függővé, hogy a felhasználónak nincs az őt korábban ellátó földgázkereskedővel szemben fennálló számlatartozása.
- Ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó földgázkereskedelmi szerződése megszűnését követően ismét egyetemes szolgáltatást kíván igénybe venni, a FŐGÁZ Zrt. jogosult a felhasználótól a földgázkereskedő arra vonatkozó igazolását kérni, hogy a földgázkereskedelmi szerződése nem a nemfizetésből eredő kikapcsolás miatt szűnt meg. A földgázkereskedő köteles az igazolást – a feltételek fennállása esetén – az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztó kérésére kiállítani.  
Amennyiben a földgázkereskedő megtagadta az igazolás kiadását, mert az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználóval kötött szerződés nemfizetésből eredő kikapcsolás miatt szűnt meg, a FŐGÁZ Zrt. jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésének feltételeként pénzügyi biztosítékot kérni, amelynek összege a Vhr. szerint a felhasználó előző évi adatai alapján kiszámított egyhavi átlagfogyasztásának a szerződés megkötésekor érvényes, a földgázkereskedő által alkalmazott áron számított ellenértéke.
- Amennyiben a felhasználó egy adott felhasználási helyen elszámolási és fizetési kötelezettsége teljes körű teljesítése nélkül szünteti meg a vételezést és új felhasználási helyen igényel a FŐGÁZ Zrt.-től egyetemes szolgáltatás keretében 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 kihirdetett árakat az egyetemes szolgáltató a kihirdetést követő 3 munkanapon belül a honlapján közzéteszi, továbbá a felhasználókat az ügyfélszolgálati irodákban értesíti.

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

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

#### **cb.) A felhasználónál történt változás esetén alkalmazott eljárás**

##### **1.) Adatváltozás**

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

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

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

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

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

##### **2.) Felhasználóváltozás, a szolgáltatás igénybevételével való felhagyás**

**2.1.)** Ha a felhasználó a felhasználási helyéről elköltözik, illetőleg a szolgáltatás igénybevételével felhagy, úgy azt köteles az elköltözés, felhagyás napjától számított 15 napon belül az egyetemes szolgáltatónak bejelenteni és a Vhr., valamint jelen Üzletszabályzat rendelkezései szerint eljárni.

A felhasználó a fentiek szerinti bejelentés keretében a földgáz egyetemes szolgáltatási szerződést felmondja. Amennyiben a bejelentésre a 15 napos határidőben kerül

sor, az egyetemes szolgáltatási szerződés a szolgáltatás igénybevételével történő felhagyás napján szűnik meg.

Ha a bejelentés nem történik meg a 15 napos határidőben, későbbi bejelentés esetén a felmondásra és a szerződés megszűnésének időpontjára a GET 31/A. § (3) bekezdésének szabályai alkalmazandók, azaz az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő felhasználó a határozatlan időtartamra kötött egyetemes szolgáltatási szerződést 30 napos felmondási idővel, írásban mondhatja fel, a 6/hd pontban foglaltak figyelembe vételével.

Abban az esetben, ha a felhasználónak a szolgáltatás igénybevételével történő felhagyásával egyidejűleg a felhasználási helyre új ingatlanhasználó költözik, és az új ingatlanhasználóval a 2.2. pontban foglaltak szerint a felhasználási hely földgázellátására földgáz egyetemes szolgáltatási szerződés jön létre (felhasználó-változás történik), a korábbi felhasználó szerződése az új felhasználó szerződésének hatályba lépésével egyidejűleg szűnik meg.

Ha a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését a földgáz egyetemes szolgáltató kezeli megbízottként, a felhasználó a fentiek szerinti bejelentés keretében az elosztóhálózat-használati szerződés felmondását is a FŐGÁZ Zrt. részére teszi meg.

Ebben az esetben a földgázelosztót a változásról és az elosztóhálózat-használati szerződés felmondásáról a FŐGÁZ Zrt. 3 napon belül értesíti. Ha a FŐGÁZ Zrt. ezen kötelezettségét nem vagy késedelmesen teljesíti, a földgázelosztó értesítése és a felhasználási hely helyszíni ellenőrzése elmulasztásának jogkövetkezményeiért felel.

Egyéb esetben a felhasználó az őt ellátó földgázelosztónál közvetlenül köteles eljárni a szolgáltatás igénybevételével való felhagyás bejelentése és az elosztóhálózat-használati szerződés felmondása érdekében.

Amennyiben a régi (kiköltöző) felhasználó elköltözésével egyidejűleg új felhasználó kívánja a felhasználási helyen a FŐGÁZ Zrt. földgáz egyetemes szolgáltatását igénybe venni (**átírás történik**) a felhasználó-változást a régi (kiköltöző) és új (beköltöző) felhasználó egyaránt köteles bejelenteni a Vhr. szerinti adattartalommal.

A felhasználó-változás bejelentéséhez szükséges, a Vhr. szerinti adattartalmú Gázmérő átadás-átvételi nyilatkozat formanyomtatvány (a jelen Üzletszabályzat 4. sz. függeléke részeként) rendelkezésre áll a FŐGÁZ Zrt. ügyfélszolgálati irodáiban, illetve elektronikus formátumban letölthető a társaság honlapjáról ([www.fogaz.hu](http://www.fogaz.hu)), valamint azt kérés esetén a FŐGÁZ Zrt. a felhasználó és az új felhasználó számára postán megküldi.

A fenti esetben a bejelentéshez az új felhasználó csatolja a földgáz egyetemes szolgáltatási szerződés és – szükség szerint – az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentését.

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

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

A területileg illetékes földgázelosztó a FŐGÁZ Zrt. fentiek szerinti értesítését vagy a felhasználó bejelentését követően a GESZ-ben és az üzletszabályzatában foglaltak szerint jár el.

**2.2.) Az új felhasználó** a GESZ 17.10. pontjában foglaltakra figyelemmel hatályos elosztó csatlakozási szerződés vagy egyéb csatlakozásra jogosító szerződés megléte, valamint az elosztóhálózat-használati szerződés megkötése esetén jogosult a rendszerhasználatra.

Amennyiben a felhasználási helyre költöző felhasználó a felhasználási helyen a FŐGÁZ Zrt. földgáz egyetemes szolgáltatását kívánja igénybe venni a változás bejelentésével egyidejűleg, de legkésőbb **15 napon belül** egyetemes szolgáltatásra vonatkozó ajánlatot köteles kérni. A felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződésének megkötésével jogosult a rendszerhasználatra, a földgáz felhasználási helyen történő vételezésére. Felhasználó-változás esetén az új felhasználó írásban létrejött földgáz egyetemes szolgáltatási szerződése azon a napon lép hatályba, amikor a felhasználási helyet képező ingatlan átadás-átvételére (birtokba adására-vételére) vonatkozó jegyzőkönyvben vagy a jelen Üzletszabályzat 4/b. pontjának a „felhasználási helyen a szolgáltatás igénybe vételével történő felhagyás (felhasználó személyében történt változás, stb.), és az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötése iránti igény bejelentése esetén alkalmazandó eljárás speciális adatvédelmi szabályai” című szövegrészében részletezett bejelentésben meghatározottak szerint az új felhasználó a felhasználási helyet képező ingatlant birtokba vette.

Amennyiben a felhasználási helyre költöző új felhasználó az előző bekezdés szerinti írásbeli szerződéskötési kötelezettségének neki felróható módon nem tesz eleget, de az ingatlanban a földgázt vételezi, a földgáz egyetemes szolgáltatás igénybevételével az új, beköltöző felhasználó és a FŐGÁZ Zrt. között ráutaló magatartással egyetemes szolgáltatási szerződés jön létre a földgáz egyetemes szolgáltatás biztosítására a Get-ben, a Vhr-ben, valamint a jelen Üzletszabályzatban meghatározott feltételek szerint az írásbeli szerződés megkötéséig.

Ha az ingatlan új tulajdonosa, vagy bármilyen jogcím szerinti használója olyan felhasználási helyre költözik, vagy olyan felhasználási helynek lesz a használója, ahol gázmérő van felszerelve, vagy a mérő nélküli (átalánydíjas) földgázvételezés biztosított, ugyanakkor a FŐGÁZ Zrt-vel nem kíván földgáz egyetemes szolgáltatási szerződést kötni (pl. az ingatlanban nem kíván földgázt vételezni) **köteles ezt a tényt a FŐGÁZ Zrt-nél 15 napon belül bejelenteni.**

Amennyiben az új ingatlanhasználó az ingatlanban nem kíván földgázt vételezni, ebben az esetben az egyetemes szolgáltató értesítést küld az elosztói engedélyesnek a fenti bejelentésről. Az ingatlanban lévő gázmérő leszereléséről, mérő nélküli fogyasztási hely esetén pedig a földgázvételezés lehetőségét szüneteltető plomba felhelyezéséről, vagy a földgázvételezés lehetőségének végleges – műszaki – megszüntetéséről az elosztói engedélyes üzletszabályzata szerint gondoskodik.

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

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

**2.4.)** A FŐGÁZ Zrt. és a felhasználási helyről elköltöző, illetve a felhasználási helyen az egyetemes szolgáltatás igénybevételével felhagyó, továbbá a szolgáltatót váltó felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésével a szerződés meg-



szűnésének napjára kötelesek teljes körűen elszámolni és végszámlát kibocsátani. A felhasználó köteles a még meg nem fizetett tartozásait megfizetni.

#### **d) A szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések**

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

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

##### **A szolgáltatás mennyiségi paramétere**

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

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

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

##### **A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által meghatározott minőségi paraméterek**

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

##### **db.) A leolvasás gyakorisága, rendje**

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

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

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

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

A következő leolvasás várható időpontját, illetve időszakát a számla tartalmazza.

Amennyiben a leolvasás sikertelen, az elosztó a Get-ben, a Vhr-ben, illetve az üzletszabályzatában meghatározott módon biztosítja az egyetemes szolgáltató számára a mérőállást.

Becslés esetén a számlázási időszakra a felhasználó által elfogyasztott földgázmennyiséget a földgázelosztó 100 m<sup>3</sup>/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 a fővárosi és megyei kormányhivatal járási (fővárosi kerületi) hivatalához fordulhat.

A leolvasás dokumentálásának módját a területileg illetékes elosztó üzletszabályzata tartalmazza.

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

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

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

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

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

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

Hibás mérés esetén az érintett időszak elszámolásának korrigálásához az illetékes elosztó adja meg az egyetemes szolgáltató részére a hibás mérés időszakát és a mérés hibaszázalékát vagy a hibás méréssel érintett időszakban felhasznált földgáz mennyiségét.

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

Ha a mérésügyi hatóság vagy a mérésügyi hatóság által akkreditált laboratórium a gázmérő hibaszázalékát nem tudja megállapítani, vagy a gázmérő nem mért, a hibás mérést megelőző utolsó helyes vagy a felek által közösen helyesnek elfogadott elszámolási időszak adatainak és a hibás mérést követő elszámolási időszak adatainak átlagát alapul véve kell megállapítani a hibás méréssel érintett időszakban felhasznált földgáz mennyiségét. A hibás mérést 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 Felhasználóval való megállapodás alapja elsődlegesen a következő: amennyiben a mérőállások alapján legalább egy év tényleges fogyasztása megállapítható, úgy ezen évek fogyasztásából számított egységnyi fűtési hőmérsékleti tényezőre vetített gázfelhasználás szolgálja az elszámolás alapját. Abban az esetben, ha a korábbi egy teljes év fogyasztása nem áll rendelkezésre, úgy az új mérőn mért egy éves fogyasztás szolgál a méretlen mennyiség megállapítás alapjául.

**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, az árkategóriák közötti megosztásokat konkrét példákon keresztül bemutatva a **3. sz. melléklet** tartalmazza.

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

Gázmérő nélküli, átalánydíjas felhasználóknál átszámításra nem kerül sor.

**de.) Az elszámolás alapja, elszámolási időszakok**

**Az elszámolás alapja, időszaka és rendje**

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

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

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

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

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

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

Ettől eltérni csak a felhasználó kérésére lehet.

Túlfizetés esetén a FŐGÁZ Zrt. a visszafizetést a felhasználó részére, amennyiben a felhasználó helyett a fizető teljesít, a fizető részére teljesíti. Ettől a felhasználó és a fizető együttes, külön kérésére el lehet térni.

### **Az elszámolás alapja**

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

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

állapítja meg.

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

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

Az elszámolás a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó árszabások megállapításáról szóló 28/2009. (VI. 25.) KHEM rendeletben meghatározottak szerint történik.

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

### **Az elszámolási hőmennyiség megállapításának módja**

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

A gázmérővel rendelkező felhasználóknál a nyomás-hőmérséklet korrekció meghatározásához az alábbi tényezőket kell figyelembe venni:

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

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

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

A magassági szintekhez rendelt barometrikus nyomásértékeket, valamint a napi talajhőmérsékleti adatokat az Országos Meteorológiai Szolgálat naponként közli a FŐGÁZ Zrt.-vel. Adott elszámolási időszak korrekciós tényezőjének meghatározásakor a napi alapadatok (barometrikus nyomás, napi talajhőmérséklet) számtani átlagát vesszük figyelembe.

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

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 1 (egy). A tengerszintre jellemző napi barometrikus nyomásértéket, napi talajhőmérsékleti és napi fűtőérték adatokat a FŐGÁZ Zrt. honlapján naponta közzéteszi.

Részszámla esetén a FŐGÁZ Zrt. nyomás- vagy nyomás-hőmérséklet korrekciós tényezőként 1-es értéket alkalmaz, fűtőérték esetén adott naptári évben az előző két naptári év napi értékeiből számított átlag értékkel számol, ami megtalálható az aktuális részszámlán és a FŐGÁZ Zrt. honlapján.

A részszámlában elszámolt hőmennyiség ezen értékek alapján kerül meghatározásra.

Az átlagos fűtőérték és a korrekciós tényező alkalmazása lehetővé teszi, hogy éves szinten a részszámlákban elszámolt hőmennyiség jobban közelítsen a tényleges felhasználáshoz, elkerülve ezzel a kiugróan magas összegű elszámoló számlákat.

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

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

#### **df.) A számlázás rendje**

##### **Részszámlázás**

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

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

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

Ha a földgázelosztó a fogyasztásmérő berendezés leolvasását nem tudja elvégezni vagy a felhasználó a mérőállását erre vonatkozó megállapodástól eltérően nem közli, a fogyasztásmennyiséget a földgázelosztó jogosult becsléssel megállapítani. Ha a becslést követően valós mérőállás áll rendelkezésre, a tényleges fogyasztásmennyiséget a két ismert mérőállás közötti időszakra külön jogszabályban vagy a jelen üzletszabályzatban meghatározott módon kell felosztani, és a becslés alapján kibocsátott számlát elszámolni.

Amennyiben az elosztó a sikertelen éves leolvasás időpontját követő két hónapon belül a mérőt sikeresen leolvassa, úgy ezen mérőállás alapján az egyetemes szolgáltató elszámoló számlát állít ki és a következő éves leolvasás időpontjának figyelembevételével a havi részszámla értéket szükség szerint módosítja.

Amennyiben a megállapított és megajánlott részszámla mennyisége nem éri el a havi 10 m<sup>3</sup>-t, amely az alapdíjjal együtt közelítőleg bruttó 2000 Ft-os összegnek felel meg, a FŐGÁZ Zrt. 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 módosíthatja a részszámlán elszámolt mennyiséget vagy kérheti a számlázás módjának (részszámla vagy az ügyfél által bejelentett havi tény mennyiség alapján történő számlázás) módosítását. A részszámla mennyiség módosítására indokolt esetben a felhasználó kérelme alapján van lehetőség.

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

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

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

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

A 20 m<sup>3</sup>/h névleges mérőteljesítménynél kisebb mérővel rendelkező lakossági és nem lakossági felhasználó - a felek erre vonatkozó írásbeli vagy telefonon keresztül történő megállapodása alapján - havi tényfogyasztás alapján történő számlázást is kérhet, ha vállalja a mérőállásnak a FŐGÁZ Zrt. által megadott időpontban történő havi közlését (diktálását).

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

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

Havi diktálás esetén a felhasználó által havonként közölt fogyasztási tényadat alapján minden diktálást követően a számlában megtörténik a havi tényfelhasználás elszámolása, ezért teljes éves időszakot magában foglaló elszámoló számla kibocsátására a felhasználó havonként történő tényadat közlése alapján történő számlázás esetén nem kerül sor.

Ha a földgázelosztó a fogyasztásmérő berendezés éves leolvasását nem tudja elvégezni, vagy a felhasználó a mérőállását erre vonatkozó megállapodástól eltérően nem közli, a fogyasztásmennyiséget a földgázelosztó jogosult becsléssel megállapítani. Ha a becslést

követően valós mérőállás áll rendelkezésre, a tényleges fogyasztásmennyiséget a két ismert mérőállás közötti időszakra külön jogszabályban vagy üzletszabályzatban meghatározott módon kell felosztani, és a becslés alapján kibocsátott számlát elszámolni.

Amennyiben az elosztó a sikertelen éves leolvasás időpontját követő két hónapon belül a mérőt sikeresen leolvassa, úgy ezen mérőállás alapján az egyetemes szolgáltató elszámoló számlát állít ki.

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

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

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

### **Havi mérőleolvasás**

Kizárólag a 20 m<sup>3</sup>/h névleges mérőteltjesítményű és ennél nagyobb mérővel rendelkező felhasználási hely esetén a FŐGÁZ Zrt. havi mérőleolvasás alapján bocsát ki számlát.

A 20 m<sup>3</sup>/h névleges mérőteltjesítményű és ennél nagyobb mérővel rendelkező felhasználók esetén lehetőség van havi diktálásra vonatkozó külön megállapodás megkötésére. Ebben az esetben a diktált, hó végi mérőállás képezi a számla alapját. A havi leolvasott érték a számlán feltüntetésre kerül. A hó végi mérőállást elektronikusan az erre rendszeresített e-mail címen keresztül diktálhatja be a felhasználó.

### **A mérő nélküli felhasználók számlázása**

A mérő nélküli felhasználók számára a FŐGÁZ Zrt. vagy az általa megbízott díjbeszedő szervezet általánydíjas számlát bocsát ki. Az általánydíj számlázása az egyetemes szolgáltató által meghatározottak szerint, kéthavonta történik.

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

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

Az általánydíjas szerződéssel rendelkező ügyfelek külön alapdíjat nem fizetnek.

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

### **Elszámolási mennyiség rendszerteknikai megállapítása, a termikus fogyasztás meghatározás módja**

Az elszámolási időszakra az egyetemes szolgáltató által a felhasználónak értékesített földgáz mennyiségét az egyetemes szolgáltató a felhasználási hely mérésére szolgáló fogyasztásmérő berendezés földgázelosztó általi leolvasásából (adatrögzítéséből) vagy a

felhasználó saját közlése alapján állapítja meg. Éves elszámolás szerint kötött egyetemes szolgáltatási szerződés esetén az elszámoló számla a földgázelosztó által ténylegesen leolvasott – távleolvasható mérő esetén ténylegesen rögzített – és a számlán feltüntetett fogyasztásmérő-adatok alapján készülhet. Az éves elszámolási időszak keretében évente egy alkalommal kerül leolvasásra a gázmérő készülék.

Sikertelen leolvasás esetén, az elszámolási mérőállást az elosztói engedélyes a profil alapján becsléssel állapítja meg. Ha a földgázelosztó vagy a felhasználó jogszabályi kötelezettsége ellenére nem közli a FŐGÁZ Zrt-vel az elszámoláshoz szükséges fogyasztási adatot, vagy az nem bizonyul helyesnek, a FŐGÁZ Zrt. a fogyasztás meghatározásához jogosult az alábbiak szerinti ún. termikus fogyasztás meghatározást alkalmazni, és ennek alkalmazásával elszámolni a felhasználóval.

Ebben az esetben a profil vagy a termikus eljárás alapján meghatározott mérőállás, illetve időszaki gázfelhasználás elszámolás-számlázás szempontjából egyenértékű a leolvasott mérőállással, illetve az adott időpontban becsült és a megelőző mérőállás által meghatározott gázfelhasználással. Amennyiben a fogyasztó a fizetési határidőn belül jogos kifogást emel a számlázott mennyiséggel vagy a fogyasztásmegosztással kapcsolatban, a szolgáltató elvégzi az elszámolás korrekcióját.

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

A termikus fogyasztás meghatározás alapja a napi átlaghőmérsékletből számított napi fűtési hőmérsékleti tényező és az ebből képzett időszaki fogyasztási jelleggörbe.

A fűtési hőmérsékleti tényező azt a hőmérséklet különbséget jelenti, ami az épületek belső helyiségeinek 20 °C-ra történő felfűtéséhez szükséges. Meghatározása során a FŐGÁZ Zrt. abból indul ki, hogy fűtésre 16 °C külső hőmérséklet alatt van szükség.

A fűtési hőmérsékleti tényező meghatározásának módja:

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

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

**Jelen Üzletszabályzat vonatkozásában a fenti módszer minősül termikus fogyasztás meghatározásnak.**

A FŐGÁZ Zrt. egyetemes szolgáltatói engedélyes a termikus fogyasztás meghatározást alkalmazza az alábbi esetekben:

- Éves elszámolást követő várható éves mennyiség meghatározása, mely a részszámla értékek alapját képezi.
- Leolvasási eredmény hiányában (éves elszámolás, szolgáltató-váltás) a fogyasztás megállapítására.
- Az elszámolási időszaktól eltérő időszakra vonatkozó fogyasztás megállapítására (pl. fogyasztó-változás).



- A hatósági árak, ÁFA, szociális támogatás egységár változások alkalmazásához szükséges, adott elszámolási időszakon belüli fogyasztásmegosztásra.

### **Számlamegosztás árváltozás esetén**

Az egyetemes szolgáltatás árának változása esetén a felhasználó jogosult a fogyasztásmérő berendezés aktuális állását az egyetemes szolgáltatóval az árváltozás hatályba lépését követő 15 napon belül közölni.

Éves részszámlázás esetén az egyetemes szolgáltató a közölt adatot az árváltozás hatályba lépését megelőző napra rögzíti és az árváltozás időpontját magában foglaló elszámolásban figyelembe veszi. Egyéb esetben (pl. havi diktálás esetén) valamint az ezen időtartamon kívüli időpontban érkező mérőállást a közlés napjával kell tárolni és az elszámoló számlában figyelembe venni.

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

Ha a felhasználó adatot az egyetemes szolgáltató által megjelölt határidőn belül nem közöl, az egyetemes szolgáltató a felhasználást jogosult a Vhr. 13. sz. mellékletében vagy a jelen Üzletszabályzatban foglalt jelleggörbe, azaz az elszámolási rendszerben rendelkezésre álló algoritmus (fűtési hőmérsékleti tényező 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.

### **Jogszabályban rögzített kedvezményes egységár alkalmazása**

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

A kedvezményes I. árkategória díjszabása a 20 m<sup>3</sup>/h alatti gázmérővel rendelkező felhasználók vételezési helye esetében alkalmazandó. Az I. árkategóriára jogosult felhasználók által az I. árkategória díjszabása szerint maximálisan vételezhető földgázmennyiség felhasználási helyenként és naptári évenként 41040 MJ. Ettől eltérően, a nagycsaládos kedvezményre vonatkozó jogosultság megállapítása esetén a szerint maximálisan vételezhető földgázmennyiség három gyermekre tekintettel felhasználási helyenként és naptári évenként 61560 MJ, valamint a negyedik gyermektől számítva gyermekenként további 10250 MJ.

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

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

#### **Éves részszámlázás esetén**

- a két mérőleolvasás között kibocsátott részszámlákban az adott hónap naptári napjainak figyelembe vételével közel azonos mennyiség kerül kedvezményesen elszámolásra (a teljes naptári évre jogszabályban rögzített kedvezmény 1/365-öd része szorozva a részszámla szolgáltatási időszaka napjainak számával).

- a tárgyévet követő első éves mérőleolvasás alapján kiállított elszámoló számla tartalmazza az előző naptári évre adható kedvezményes mennyiség teljes körű elszámolását.

#### **Havi mérőállás diktálás esetén**

- havonta a két diktált mérőállás közötti időszak mennyiségi elszámolásában fogyasztás arányosan (a tárgyévben az elszámolás időszak végéig a rendelkezésre álló tényleges fűtési hőmérsékleti tényező adatok, az év hátralevő részére a 20 éves fűtési hőmérsékleti tényező átlagadatok arányának figyelembevételével) érvényesíti a szolgáltató a kedvezményt (mérőállás közlés hiányában vagy határon túl mért mérőállás közlés esetében kibocsátott részszámlákban a kedvezményes mennyiség meghatározása ugyanezzel a módszerrel történik).
- az előző naptári évre adható kedvezményes mennyiség teljes körű elszámolására a tárgyévet követő első mérőállás alapú (ügyfél által közölt vagy az elosztó által leolvasott) számlában kerül sor.
- **Kedvezményes egységár alkalmazása abban az esetben, ha az egyetemes szolgáltatási szerződés nincs a teljes naptári évben hatályban:**

#### **Új szerződés kötése (fogyasztóváltozás, szolgáltató-váltás, új bekapcsolás) esetén**

Újonnan szerződött felhasználó esetén a maximálisan elszámolható kedvezményes mennyiség meghatározása fogyasztás- és időarányosan (a rendelkezésre álló tényleges és a 20 éves fűtési hőmérsékleti tényező átlagok figyelembe vételével) történik.

#### **Szerződés megszüntetése (fogyasztóváltozás, szolgáltató-váltás, fogyasztási hely megszüntetése) esetén**

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

#### **Elektronikus számlakibocsátás**

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

#### **Külső szervezetek közreműködése a díjbeszedési tevékenységben**

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

#### **Számlakifogások intézésének rendje**

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

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

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

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

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

Ettől eltérni csak a felhasználó kérésére lehet.

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

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

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

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

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

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

A miniszter a külön díj rendeletben állapítja meg

- a) a rendszerüzemeltető és az egyetemes szolgáltató által a felhasználó vagy az engedélyes igénye alapján külön díj ellenében végezhető szolgáltatások körét és díjait,
- b) a rendszerüzemeltető és az egyetemes szolgáltató által a felhasználó vagy az engedélyes igénye alapján ingyenesen biztosítandó szolgáltatások legszűkebb körét, valamint
- c) a rendszerüzemeltető és az egyetemes szolgáltató által a felhasználó szerződésszegése esetén külön díj ellenében végezhető szolgáltatások körét és díjait, a tárgyalásos földgáztárolói hozzáféréshez kapcsolódó, külön díj ellenében nyújtott szolgáltatások kivételével.

Az egyetemes szolgáltató a felhasználók tájékoztatása céljából a fenti rendelet szerinti szolgáltatások listáját és azok díjainak érvényes, általános forgalmi adó nélküli és azzal növelt értékeit az ügyfélszolgálati irodáiban és internetes honlapján hozzáférhetővé teszi.

A rendelet szerinti szolgáltatások részletes listáját és azok részletes díjainak általános forgalmi adó nélküli és azzal növelt értékeit a jelen Üzletszabályzat **6. sz. melléklete** tartalmazza.

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

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

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

- a) a 20 m<sup>3</sup>/h-nál kisebb gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók árszabása, kivéve a fogyasztói közösségeket,
- b) a 20 m<sup>3</sup>/h-nál kisebb gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók árszabása,
- c) a 20 m<sup>3</sup>/h-nál kisebb gázmérővel rendelkező fogyasztói közösségek árszabása,
- d) a 20 m<sup>3</sup>/h és annál nagyobb gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók árszabása,
- e) a 20 m<sup>3</sup>/h névleges teljesítményű gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók árszabása, és
- f) a gázmérővel nem rendelkező felhasználók árszabása.

A földgáz egyetemes szolgáltatás árának díjelemeit jogszabály tartalmazza. A földgáz egyetemes szolgáltatás ára tartalmazza a rendszerhasználati díjakat.

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

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

A nyilatkozat megtételének hiányában a szolgáltató a földgáz felhasználás elszámolása során nem alkalmazhatja a fogyasztói közösségekre irányadó kedvezményes árszabást.

A 20 m<sup>3</sup>/h-nál kisebb névleges összteljesítményű gázmérővel rendelkező társasházak és más, szerződéskötési képességgel rendelkező fogyasztói közösségek esetében a jogszabályban szereplő közösségi árszabás alkalmazásának feltétele a társasházi, fogyasztói közösségi szerződés (4/a/1-TH. sz. melléklet) megkötése.

A 20 m<sup>3</sup>/h-nál kisebb névleges összteljesítményű gázmérővel rendelkező fogyasztói közösség köteles a közös mérőről ellátott helyiségek számában és a felhasználás céljában bekövetkezett változásról a FŐGÁZ Zrt-t 15 napon belül értesíteni.

### **dh.) A választható fizetési és elszámolási módok és határidők**

#### **A választható fizetési módok**

A számlák kiegyenlítése során a felhasználók és/vagy fizetők (jelen dh. pont alkalmazásában együtt: felhasználók) az alábbi fizetési módok közül választhatnak:

- postai számlabefizetési megbízás (sárga vagy fehér csekk)
- lakossági folyószámláról történő fizetés (csoportos beszedés - CSOB)
- banki átutalás
- azonnali inkasszó (külön megállapodás alapján)

Abban az esetben, ha a felhasználó az azonnali inkasszó, illetve a lakossági folyószámláról történő csoportos beszédés fizetési módot választja, köteles számlavezető pénzintézete felé bejelenteni a FŐGÁZ Zrt-nek, ill. megbízottjának a beszédési 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, késedelmi kamat fizetési kötelezettség**

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

- csekkes fizetés (postai számlabefizetési megbízás) és banki átutalás esetén a számlán feltüntetett fizetési határidő lejártáig, vagy
- banki folyószámláról történő fizetés (csoportos beszedés/inkasszó) esetén a számla összegének pénzintézethez történő benyújtásakor megfizetni.

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

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

A fizetési kötelezettségek késedelmes teljesítése esetén a felhasználó a fizetési határidőt követő naptól, mint a késedelembe esés napjától a teljesítés napjáig terjedő időszakra - eltérő megállapodás hiányában - a Ptk. szerinti mértékű késedelmi kamatot köteles fizetni.

A számla késedelmes megfizetése esetén így a FŐGÁZ Zrt. jogosult:

- a felek megállapodásában, ennek hiányában a Ptk-ban meghatározott mértékű késedelmi kamat felszámítására, a fizetési határidőt követő naptól a felhasználó teljesítésének napjáig,
- a felhasználó késedelmes fizetéséből adódó egyéb igazolt költségek (pl. postaköltség, behajtási költség, stb.) felszámítására is az Egyetemes Szolgáltatási Díjszabásban **(6.sz. melléklet)** foglaltak szerint.

Ha a csoportos beszedéssel teljesítő felhasználó (fizető) bankszámlájának terhelése egymást követő három alkalommal sikertelen, a FŐGÁZ Zrt. jogosult – a felhasználó (fizető) tájékoztatása mellett – a fizetési módot átállítani postai számlabefizetési megbízáásra.

#### **Fizetési kedvezmények**

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

A szociálisan rászoruló védendő fogyasztókra vonatkozó fizetési kedvezményeket a 6.n.) pont tartalmazza.

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

Az elszámolás módját, a választható fizetési lehetőségeket a 6.dh.) pont részletesen szabályozza. A számlázás, elszámolás és fizetés módjára, az ezek közötti váltás módjára, feltételeire, az aktuális igénybe vehető kedvezményekre és az igénybevétel feltételeire 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 Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal határozataiban foglalt kötelezettségek terhelik és jogok illetik, így különösen:

- A FŐGÁZ Zrt. köteles gondoskodni arról, hogy a felhasználó igénye szerinti földgázmennyiség általa beszerzésre kerüljön, az a felhasználó rendelkezésére álljon, annak 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 mindenkori aktuális, jogszabályban meghatározott díjat köteles fizetni.
- A felhasználó köteles a felhasználási helyen belüli gázszivárgás, gázömlés esetén a veszély elhárítása érdekében a tőle elvárható intézkedéseket (pl. szellőztetés, gázcsapok lezárása, tűzgyújtás és villamos berendezés bekapcsolásának mellőzése, szikraképződés megakadályozása, a veszélyeztetett környezet tájékoztatása) megtenni.
- Üzemzavar vagy forráshiány miatti fogyasztáskorlátozás esetén a felhasználó köteles a jogszabályban és a földgázelosztó üzletszabályzatában meghatározott korlátozási sorrend szerinti vételezés végrehajtására.

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

- A FŐGÁZ Zrt. jogosult az engedélyköteles tevékenység teljesítésébe harmadik személyt bevonni, így különösen a rendszerüzemeltetőket, illetve a Magyar Ener-

getikai és Közmű-szabályozási Hivatal által jóváhagyott, kiszervezett tevékenységek végzésével megbízott más jogi személyeket.

A FŐGÁZ Zrt. az engedélyköteles tevékenység kiszervezése kapcsán figyelembe veszi a jogszabályi előírásokat, különös tekintettel 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, honlapján tájékoztatást ad az elosztói engedélyesek üzletszabályzatainak elérhetőségéről.
- A felhasználót képviselheti az általa meghatalmazott személy, illetve törvényen alapuló képviselet alapján az ezt igazoló személy. A képviseleti jogosultság szabályszerűségének biztosítása a felhasználó kötelezettsége.

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

#### **h) A szerződés megszűnésének esetei**

##### ***ha.) A szerződés időtartamának meghatározása***

Az egyetemes szolgáltatási szerződés határozott vagy határozatlan időtartamra jön létre.

Felek eltérő megállapodásának hiányában a szerződés határozatlan időtartamra jön létre.

##### ***hb.) A rendes felmondás szabályai***

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

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

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

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

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

- a) a felmondás visszaigazolásáról a felhasználási hely egyedi azonosító számának és a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontja feltüntetésével, és a Get. 72. § (6) bekezdése szerinti igazolásokat átadni, vagy
- b) a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételekről.

Ha a felhasználó önállóan jár el, köteles az a) pont szerinti értesítést a korábbi kereskedő által kibocsátott utolsó számla másolatával együtt a kézhezvételt követően az új földgázkereskedőnek megfelelő időben eljuttatni a földgázkereskedő Get. szerinti kötelezettsége teljesítése érdekében.

Tartozás alatt Felek a felhasználónak a FŐGÁZ Zrt-vel szemben a földgáz egyetemes szolgáltatási szerződésük alapján fennálló összes, esedékessé vált és meg nem fizetett hátralékát (ideértve a díjakat is), azok kamataival, járulékaival és mindazon, felhasználót terhelő költségekkel együtt értik, melyek a FŐGÁZ Zrt-nél a felhasználó földgáz egyetemes szolgáltatási szerződésével és annak érvényesítésével kapcsolatban felmerülnek.

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

A felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételeket a felhasználó köteles az értesítés keltétől számított 18 napon belül teljesíteni. Amennyiben a felhasználó a fent megjelölt 18 napon belül a Get. 31/B. § (1) b) pontjában foglalt szerződéses feltételeket teljesíti, felmondása hatályosul.

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

Amennyiben a FŐGÁZ Zrt. fenti b) pont szerinti értesítésének keltétől számított 18 nap a nélkül telik el, hogy a felhasználó a FŐGÁZ Zrt. értesítésében (értesítéseiben) megjelölt szerződési feltételeket teljesítené, a kereskedőváltás meghiúsul.

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

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

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



hogy a kereskedőváltás a határozott idejű szerződés megszűnését követő nappal nem kerül végrehajtásra.

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

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

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

A FŐGÁZ Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződést az ic.) pontban részletesen meghatározott súlyos szerződésszegések közül abban az esetben mondhatja fel azonnali 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.

A szerződés felmondását az egyetemes szolgáltató írásban közli a felhasználóval.

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

#### ***hd.) A szerződés megszűnésének egyéb esetei***

- A határozott időre kötött egyetemes szolgáltatási szerződés **a határozott idő lejártával** a felek külön intézkedése nélkül megszűnik.
- ha nem lakossági fogyasztónak minősülő felhasználó esetén az egyetemes szolgáltatásra jogosultságot biztosító **vásárolt kapacitás meghaladja a 20 m<sup>3</sup>/h kapacitást**, az egyetemes szolgáltató megindítja a kijelentés folyamatát, azaz egyetemes szolgáltatásra való jogosultság hiányában felmondja az egyetemes szolgáltatási szerződést és az elosztói engedélyes felé jelzi, hogy adott felhasználási hely ellátását a továbbiakban nem biztosítja.
- A felek az egyetemes szolgáltatási szerződést **közös megegyezéssel** bármikor megszüntethetik.

- Ha a felhasználási helyen **a felhasználó személyében változás következik be** (a régi felhasználó elköltözik), vagy a felhasználó a földgázszolgáltatás igénybe vételével felhagy, úgy azt köteles az elköltözés, felhagyás napjától számított 15 napon belül az egyetemes szolgáltatónak bejelenteni és a Vhr., valamint jelen Üzletszabályzat rendelkezései szerint eljárni.

A felhasználó a fentiek szerinti bejelentés keretében a földgáz egyetemes szolgáltatási szerződést felmondja.

**A felhasználóváltozás esetén alkalmazott eljárás részletes szabályait a Vhr., a területileg illetékes elosztó üzletszabályzata és a 6/cb.) pont tartalmazza.**

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

Amennyiben a felhasználási helyen a továbbiakban nem tart igényt földgázszolgáltatásra és a földgázszolgáltatás igénybe vételével felhagy, a felhasználó a földgáz egyetemes szolgáltatási szerződés, illetve az elosztóhálózat-használati szerződés felmondásával egyidejűleg köteles megrendelni a területileg illetékes földgázelosztótól a gázmérő leszerelését, átalánydíjas (gázmérő nélküli) felhasználó esetében a földgázvételezés lehetőségének végleges – műszaki – megszüntetését. Ennek költségeit a Külön díj rendelet szerint a felhasználó viseli.

Ha a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését a földgáz egyetemes szolgáltató kezeli megbízottként, az előző bekezdés szerinti, a területileg illetékes földgázelosztó részére adott megrendelését a felhasználó a FŐGÁZ Zrt. útján is megküldheti a földgázelosztónak. Ebben az esetben a földgázelosztó részére a FŐGÁZ Zrt. továbbítja a felhasználó megrendelését.

- Egyéb esetben a felhasználó az őt ellátó földgázelosztónál közvetlenül köteles eljárni a szolgáltatás igénybe vételével való felhagyás bejelentése, az elosztóhálózat-használati szerződés felmondása és a gázmérő leszerelésének, átalánydíjas (gázmérő nélküli) felhasználó esetében a földgázvételezés lehetőségének végleges – műszaki – megszüntetésének megrendelése érdekében. Megszűnik a szerződés, ha a nem természetes személy felhasználó jogutód nélkül megszűnik.
- Ha a felhasználó a felhasználási helyén a szolgáltatás igénybe vételével felhagy és a Vhr. 23/B. § (2) bekezdése szerint erre figyelemmel a földgáz egyetemes szolgáltatási szerződést felmondja, ugyanakkor az adott felhasználási helyen új felhasználó nem veszi igénybe a földgázellátást, vagy a földgázellátásának biztosítására nem a FŐGÁZ Zrt-vel kíván szerződést kötni, az egyetemes szolgáltató az elosztói engedélyes felé jelzi, hogy adott felhasználási hely ellátását a továbbiakban nem biztosítja és a korábbi egyetemes szolgáltatási szerződés felmondásra került (kijelentés).
- Ha a természetes személy fogyasztó elhunyt, tartozásaiért a törvény erejénél fogva az örökösei tartoznak helytállni, ami azt is jelenti, hogy bármely, az örökhagyót terhelő kötelezettséget ők kötelesek teljesíteni.
- A fogyasztó halála esetén az örökös vagy örökösök kötelesek az elhalálozás tényét és időpontját, illetve a szerződés megszűnésének tényét bejelenteni, vagy - ha a gázszolgáltatásra igényt tartanak -, új szerződést kötni.

Amennyiben a felhasználó örökös(i) a felhasználási helyen a továbbiakban nem tart(anak) igényt földgázszolgáltatásra köteles(ek) megrendelni a területileg illetékes földgázelosztótól a gázmérő leszerelését, átalánydíjas (gázmérő nélküli) fel-

használó esetében a földgázvételezés lehetőségének végleges – műszaki - megszüntetését. Ennek költségeit a felhasználó örököse(i) viseli(k).

**he.) Elszámolás a szerződés megszűnése esetén**

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

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

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

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

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

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

Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésekor a felhasználó részére visszafizetendő összeget az egyetemes szolgáltató köteles az elszámolást követő 8 napon belül visszafizetni a felhasználónak.

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

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

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

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

#### **i.) A szerződésszegés kezelése**

##### **ia.) A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje**

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

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

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

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

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

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

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

##### **ib.) A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok**

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

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

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

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

##### **Az egyetemes szolgáltató szerződésszegésének minősül, ha**

- a földgázellátásból kikapcsolt felhasználó rendezi valamennyi lejárt tartozását és a külön díj rendeletben meghatározott külön díjat, egyéb költségeket is megfizeti, de az

egyetemes szolgáltató ezen körülmény tudomására jutást követően legkésőbb 24 órán belül nem kezdeményezi a felhasználónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását (Get. 29. § (5) bek)

**Jogkövetkezménye:** az ESZSZ 8.5. pontja szerinti mértékű kötbér

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

**Jogkövetkezménye:** a Hivatal garantált szolgáltatásról szóló határozatában megszabott mértékű kötbér

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

**Jogkövetkezménye:** kötbér

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

**Jogkövetkezménye:** kötbér

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

**Jogkövetkezménye:** kártérítés

#### **A felhasználó szerződésszegésének minősül, ha**

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

##### **Jogkövetkezményei:**

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

##### **Jogkövetkezményei:**

- kártérítés fizetése.

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

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

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

- **A lakossági fogyasztó tartozás miatti kikapcsolása**

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

- a lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett,
- a lakossági fogyasztó által, fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés esetén azok a lakossági fogyasztóval nem vezettek eredményre,
- a FŐGÁZ Zrt. a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a lakossági fogyasztót legalább kétszer értesítette, és az értesítésben a lakossági fogyasztó figyelmét felhívta a szociálisan rászoruló fogyasztókat a Get. és a Vhr. alapján megillető kedvezményekre, valamint az előre fizetős mérő felszerelésének a lehetőségére.

A kikapcsolás kezdeményezésének a fenti rendelkezés alkalmazásában az minősül, ha a FŐGÁZ Zrt. a műszaki kikapcsolást az illetékes földgázelosztótól ténylegesen megrendeli.

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

Ha a lakossági fogyasztó fizetési kötelezettsége nem, vagy nem kizárólag számlatartozásból ered, a FŐGÁZ Zrt. a lakossági fogyasztó földgázellátásból történő kikapcsolását a nem számlatartozásból eredő fizetési kötelezettség vonatkozásában akkor kezdeményezheti, ha annak polgári peres vagy fizetési meghagyásos eljárás útján történő érvényesítését igazolható módon megindította. Ebben az esetben fenti értesítésnek tartalmaznia kell a polgári peres vagy fizetési meghagyásos eljárás megindításának lehetőségéről szóló tájékoztatást.

Ha a tértivevényes levélről szóló értesítés a FŐGÁZ Zrt.-hez „nem kereste” vagy „az átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza, az iratot - az ellenkező bizonyításig - a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 10. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

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

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

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

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

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

A lakossági fogyasztónak az egyetemes szolgáltató által kezdeményezett kikapcsolására csak olyan időpontban kerülhet sor, amelyről a földgázelosztó a lakossági fogyasztót előre értesítette. Az értesítésben a földgázelosztó köteles meghatározni azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a kikapcsolást végre kívánja hajtani. Az értesítésnek - a földgázkereskedő által szolgáltatott adatok alapján - tételesen tartalmaznia kell a lakossági fogyasztóval szemben fennálló teljes követelést jogcímenként összegszerűen, azok eredeti fizetési határidejével együtt, továbbá, amennyiben a kizárás alapjául szolgáló tartozás nem, vagy nem kizárólag számlatartozásból eredő követelés, a polgári peres vagy fizetési meghagyásos eljárás megindításának időpontját.

A kikapcsolásra nem kerül sor, ha a lakossági fogyasztó a második fizetési felszólítás fizetési határidejéig befizeti tartozását és az a FŐGÁZ Zrt.-nél vezetett folyószámláján jóváírásra kerül. A kikapcsolás kezdeményezését követően a kikapcsolási folyamat leállítása kezdeményezésére abban az esetben van mód, ha a felhasználó az ügyfélszolgálaton a tartozásának rendezéséről a befizetési bizonylatot bemutatja. A leállítás kezdeményezését követően az illetékes földgázelosztónál a kikapcsolási folyamat leállítása technikai okok miatt nem garantált, a ki- és visszakapcsolás költségei ebben az esetben is a felhasználót terheli.

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 megíiusulásáról szóló értesítést követően a földgázelosztó egyidejű tájékoztatása mellett az egyetemes szolgáltatási szerződést felmondhatja.

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

Ha a földgázellátásból kikapcsolt felhasználó (vagy helyette a fizető) rendez valamennyi lejárt tartozását és a külön díj rendeletben meghatározottak szerint a visszanyitást a felhasználó vagy a fizető megrendeli és a visszanyitással összefüggő, a hivatkozott rendeletben meghatározott egyéb díjakat, költségeket is megfizeti, a FŐGÁZ Zrt. a tudomására jutást követően legkésőbb 24 órán belül köteles kezdeményezni a felhasználónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását.

Az előző bekezdés szerinti ismételt bekapcsoláshoz szükséges befizetések (tartozás összege, visszanyitási költségek) teljesítésének igazolása az alábbi módokon történhet:

- a FŐGÁZ Zrt. ügyfélszolgálatán a befizetést igazoló dokumentum (készpénz átutalási vagy postai számlabefizetési megbízás feladóvevénye, banki átutalást igazoló banki bizonylat) bemutatása,
- a FŐGÁZ Zrt. ügyfélkapcsolati csatornáinak bármelyikén a felhasználó által beküldött igazolás,
- jóváírás a felhasználónak a FŐGÁZ Zrt.-nél vezetett folyószámláján.

A fenti esetek közül az tekintendő a befizetés teljesítésének, amelyik korábban következik be.

Az ismételt bekapcsolás kezdeményezésére a FŐGÁZ Zrt. rendelkezésére álló időt attól az időponttól kell számolni, amikor a befizetés(ek) teljesítése és a visszanyitás megrendelése egyaránt megvalósult.

A befizetésnek tartalmaznia kell valamennyi, a visszakapcsolás feltételeként megjelölt, a mindenkori jogszabályok által előírt tétel(ek)e)t.

A földgázelosztó az egyetemes szolgáltató kezdeményezése alapján a lakossági fogyasztót a földgázellátásba 24 órán belül visszakapcsolja, amennyiben a visszakapcsolás földgázelosztó által megadott feltételei fennállnak.

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 fizetős mérő felszereléséhez köti. Az előre fizetős mérőt az elosztói engedélyes szereli fel.

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

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

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

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

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

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

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



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

- **Kötbér**

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

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

- **Kártérítés**

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

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

A kártérítési felelősség megállapításához az alábbi feltételek együttes fennállása szükséges:

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

Mentesül a felelősség alól a károkozó, ha bizonyítja, hogy magatartása nem volt felróható.

- **Biztosíték**

A nem lakossági felhasználónak az ESZSZ 8.3./a.) 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 szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályokat a területileg illetékes elosztó üzletszabályzata tartalmazza.

## **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 irányadóak.

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 felhasználók gázszolgáltatással kapcsolatos panaszait az ügyfélszolgálaton jelezhetik. A FŐGÁZ Zrt. az ügyfélszolgálati irodában írásban benyújtott és szóban előadott, de el nem intézett beadványokat igazolás ellenében veszi át és a felhasználó valamennyi beadványát az elévülési idő végéig, visszakereshetően megőrzi.

Az elektronikus úton benyújtott panaszokra elektronikus levélben történhet a válaszadás.

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

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

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

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

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

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

### **kb.) A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása**

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

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

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

### **kc.) Az érdemi válaszadási határidő**

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

A 15 napos válaszadási határidő a kb.) pont szerint az eljárási illetékesség megállapításának, illetve az egyeztetéseknek az időtartamával meghosszabbodhat, ha ezen eljárások lefolytatásának helye van. A válaszadási határidőbe nem számít bele a felhasználóval történő időpont egyeztetéstől a beadvánnyal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő.

### **kd.) A válaszadási határidő elmulasztásának következménye**

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

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

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

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

## **I.) Az ügyfélszolgálatok, egyéb elérhetőségek**

### **la.) Az állandó ügyfélszolgálatokon ellátott feladatok**

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

Az elektronikus ügyfélhívó rendszer alkalmazása kötelező.

### **lb.) Az ügyfélszolgálati fiókirodákban ellátott feladatok**

- az ügyek helyszíni kezelése a helyben rendelkezésre álló információk alapján,
- a helyben el nem intézett ügyekkel kapcsolatos beadványok igazolt átvétele,
- a pénzbefizetés kezelése bankkártyával és postai számlabefizetési megbízás (csekk) rendelkezésre tartása,

Az ügyfélszolgálati fiókiroda elektronikus ügyfélhívó rendszer alkalmazására nem köteles.

### **Egyéb ügyfélszolgálati pontokon ellátott feladatok**

- a panaszfelvétel lehetőségének biztosítása,
- tájékoztató anyagok, formanyomtatványok, valamint az üzletszabályzat elérhetőségének biztosítása.

#### **lc.) Telefonszámok, postacímek**

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

#### **Telefonos ügyintézés**

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

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

A gázszivárgás bejelentésére a felhasználók rendelkezésére áll az illetékes elosztó éjjelnappal hívható telefonszáma.

#### **Írásbeli ügyintézés**

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

#### **m.) Vitarendezés, értesítések**

##### **ma.) Irányadó jogszabályok megjelölése**

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

Ha a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény hatálybalépésével összefüggő átmeneti és felhatalmazó rendelkezésekről szóló 2013. évi CLXXVII. törvény (Ptké.) eltérően nem rendelkezik, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezéseit a hatálybalépését (2014. március 15-ét) követően keletkezett tényekre és jogviszonyokra, valamint megtett jognyilatkozatokra kell alkalmazni.

Ha a Ptké. eltérően nem rendelkezik, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény hatálybalépésekor fennálló kötelekkel kapcsolatos, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény hatálybalépését követően keletkezett tényekre, megtett jognyilatkozatokra – ideértve az e tények, illetve jognyilatkozatok által keletkeztetett újabb köteleket is – a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény hatálybalépése előtt hatályos jogszabályok rendelkezéseit kell alkalmazni.

##### **mb.) Bírósági kikötések**

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

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

### **mc.) A kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja**

A FŐGÁZ Zrt. a felhasználó részére továbbítandó okiratokat, ajánlatokat, tájékoztatásokat, szerződéstervezeteket, értesítéseket, stb. általában postai úton vagy egyéb igazolható módon a felhasználó által megadott állandó lakóhely, tartózkodási hely címére/székhely címére, értesítési, levelezési cím megadása esetén az értesítési, levelezési címre küldi.

Amennyiben a felhasználó földgázfelhasználásának ellenértékét és egyéb díjait fizető egyenlíti ki, abban az esetben a FŐGÁZ Zrt. az ezen díjakra vonatkozó számlákat és a teljesítéssel kapcsolatos, a fizetőnek megküldendő egyéb okiratokat a fizető állandó lakóhelye, tartózkodási helye címére/székhelyére, értesítési, levelezési cím megadása esetén az értesítési, levelezési címre küldi.

Ha a felhasználónak/fizetőnek nincs magyarországi elérhetősége (állandó lakóhelye/tartózkodási helye/értesítési címe/székhelye/levelezési címe), abban az esetben köteles telefonos és elektronikus elérhetőség megadására és fenntartására, továbbá e-számla regisztrációra. Ebben az esetben a fentiek szerinti hivatalos iratok, stb. kézbesítési címe a felhasználási hely címe.

Amennyiben a felhasználó vagy a fizető fax-számot vagy e-mail címet is megad, a küldemények a megadott elérhetőségekre 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 vagy a fizető részére szóló küldeményeket tértivevényes levélben vagy a felhasználó vagy a fizető általi átvétel igazolására alkalmas egyéb módon küldi meg a felhasználónak vagy a fizetőnek, a jogszabály által előírt határidőben. Ha az ajánlott vagy ajánlott-tértivevényes küldemény a FŐGÁZ Zrt.-hez „nem kereste” vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza, az iratot - az ellenkező bizonyításig - a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 10. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

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

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

### **n.) A védendő fogyasztókra vonatkozó speciális rendelkezések**

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

#### **• A védendő fogyasztók köre**

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

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

- időskorúak járadékában részesül,
- aktív korúak ellátására jogosult,

- lakásfenntartási támogatásban vagy
- ápolási díjban részesül, továbbá

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

- rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
- otthonteremtési támogatásban részesült (a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül), vagy
- az a nevelőszülő, hivatásos nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásba helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket,
- a hitelszerződésből eredő kötelezettségeinek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelő Zrt-vel bérleti jogviszonyban áll.

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, tény megállapító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi igazolás, illetve határozat

eredeti példányának bemutatásával igazolhatja.

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

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

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

a) a Vhr. 10. számú melléklet A) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány, és

b) ha vakok személyi járadékában részesül, akkor a juttatást megállapító vagy e juttatást folyósító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat, illetve igazolás eredeti példányának bemutatásával, vagy a Vhr. 10. számú melléklet B) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány, vagy

c) ha fogyatékosági támogatásban részesül, akkor a juttatást megállapító vagy e juttatást folyósító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat, illetve igazolás eredeti példányának bemutatásával, vagy a Vhr. 10. számú melléklet B) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány, és a Vhr. 10. számú melléklet C) része szerinti nyomtatvány, vagy

d) ha a földgázellátásból való kikapcsolás vagy a földgázellátás megszakadása a lakossági fogyasztó, vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti, akkor a Vhr. 10. számú melléklet C) része szerinti nyomtatvány benyújtásával igazolhatja.

A fogyatékoság jellegét – amely a fogyatékkal élő fogyasztót alkalmatlanná teszi a fogyasztásmérő berendezés leolvasására, mérőállás közlésére, a számlaolvasásra, vagy a számla felhasználási helyen kívüli, készpénzes fizetéstől eltérő kiegyenlítésére – vagy az előző bekezdés d) pontjának való megfelelést a kezelőorvos, ennek hiányában a háziorvos a Vhr. 10. számú melléklet C) része szerinti nyomtatvány kitöltésével igazolja abból a célból, hogy az érintett engedélyes azonosítani tudja a jogszabályok és az üzletszabályzata szerinti különle-

ges bánásmód jellegét, tartalmát. Ha a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal szakvéleményezési hatásköre az érintettre kiterjed, a kezelőorvos vagy háziorvos e szerv szakvéleménye alapján állapítja meg a fogyatékoság jellegét vagy az előző bekezdés d) pontjának való megfelelést.

- **A védendő fogyasztókat megillető kedvezmények**

**A szociálisan rászoruló fogyasztót** különösen az alábbi kedvezmények illethetik meg:

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

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

Részletfizetési kedvezmény és fizetési haladék csak olyan szociálisan rászoruló fogyasztót illet meg, aki vállalja, hogy a részletfizetés, fizetési haladék igénybevételenek 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 haladéokra vonatkozó megállapodás azonnali hatályú felmondására. A részletfizetés, fizetési haladék időtartama alatt a kedvezménnyel érintett díjfizetési kötelezettség vonatkozásában a fogyasztót kamatfizetési kötelezettség nem terhelheti.

A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint az igénylést megelőző 12 hónap fogyasztása a Vhr. 13. sz. mellékletében szereplő, vagy az üzletszabályzatban előírt 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 figyelemfelkeltő módon fel kell ajánlania az előre fizetős 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 fizetős mérő felszereléséhez kötheti, amelyre a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét a részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék megadásáról szóló értesítésben figyelemfelkeltő módon fel kell hívni.

Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó ekként történt nyilvántartásba vételét követően egyetemes szolgáltatót vált, a korábbi egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnése-

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

Ha a földgázellátásból való kikapcsolás vagy a földgázellátás megszakadása a lakossági fogyasztó, vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti, akkor ezt a Vhr. a 10. számú melléklet C) része szerinti nyomtatvány benyújtásával igazolhatja. A Vhr. 10. számú melléklet C) része szerint kiállított igazolás tartalmazza azon értesítendő személy elérhetőségét, akit az ezen körbe tartozó fogyatékkal élő személy vonatkozásában a földgázellátásból való kikapcsolás, vagy annak megszakadása esetén értesíteni kell. A szolgáltatás szünetelése vagy a tervezett szüneteltetés esetében az értesítés időpontjára a lakossági fogyasztókra vonatkozó tervezett szüneteltetés miatti kiértékelési szabályok az irányadók.

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

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

- **Egyéb rendelkezések**

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

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

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

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

- **A szociálisan rászoruló védendő fogyasztót** fizetési késedelem, vagy nem fizetés esetén nem lehet a földgázellátásból kikapcsolni.

Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési lehetőség, illetve a kapott fizetési haladék ellenére sem rendezi a tartozását, vagy a részletfizetésről, illetve halasztott fizetésről szóló megállapodásban foglaltakat nem tartja be, a további vételezést a FŐGÁZ Zrt. előre fizetős mérő felszereléséhez kötheti.

Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó az előre fizetős 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 fizetős mérő használatával vételezett földgáz ára nem haladhatja meg azt az árat, amelyet a védendő fogyasztó a földgáz kereskedelmi szerződése alapján, az előre fizetős 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 fizetős mérő felszerelését.

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

Amennyiben a szociálisan rászoruló védendő fogyasztó a részletfizetési megállapodás szerint esedékes tartozás teljesítésével késedelembe esik, a Vhr. 58.§ (9) bek. alapján, az előre fizetős mérő feltöltésekor az egyetemes szolgáltató:

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

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

Amennyiben a szociálisan rászoruló védendő fogyasztó lakhatási vagy lakásfenntartási támogatásban részesül, az ezen címen érkezett összeg kizárólag feltöltésre használható. Ebben az esetben a fenti hátraléktörlesztéshez szükséges összeget a felhasználó köteles befizetni.

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

- Amennyiben a területileg illetékes földgázelosztó **szociálisan rászoruló védendő fogyasztónak nem minősülő felhasználóval** egyedi megállapodást köt előre fizetős mérő felszerelésére, az egyetemes szolgáltató is külön megállapodást köt a felhasználóval az Üzletszabályzat **4/a/1-EM. sz. melléklete** szerint.
- A FŐGÁZ Zrt. szociálisan rászoruló **védendő fogyasztónak nem minősülő felhasználó** esedékes **díjfizetési kötelezettségének elmulasztása miatt** – a Get. 29. § (3) bekezdése szerinti feltételek teljesülése esetén – kezdeményezheti a területileg illetékes földgázelosztónál előre fizetős mérő felszerelését. Az egyetemes szolgáltató ebben az esetben is külön megállapodást köt a felhasználóval az Üzletszabályzat **4/a/1-EM. sz. melléklete** szerint.

#### **Az előre fizetős mérő feltöltése**

A FŐGÁZ Zrt. személyes ügyfélszolgálatán a meghirdetett nyitvatartási időben, illetve szerződéses partnere által üzemeltetett feltöltési pontokon biztosítja az előre fizetős mérő feltöltésének lehetőségét. A FŐGÁZ Zrt. személyes ügyfélszolgálatán erre bankkártyás

befizetéssel, a FŐGÁZ Zrt. szerződéses partnere által üzemeltetett feltöltési pontokon készpénzes vagy bankkártyás befizetéssel van lehetőség.

A feltöltési helyekkel kapcsolatos részletes, aktuális információkat, a feltöltés mindenkori minimum összegét és a vásárolható gázmennyiséget a FŐGÁZ Zrt. honlapján és az Üzletszabályzat 1. sz. mellékletében részletezett ügyfélszolgálati irodáiban folyamatosan közzéteszi.

A lakhatási és lakásfenntartási támogatásban részesülő fogyasztók esetében a kapott támogatás és a fogyasztói befizetés összértékének kell elérnie a feltöltés minimum összegét.

### **A feltöltés számlázása**

A feltöltés előtt a fogyasztó köteles a kártyára rátölteni a mérő adatokat.

Feltöltéskor a felhasználónak a befizetett pénzösszegekről bizonylat kerül átadásra. A vásárlásról a FŐGÁZ Zrt. utólag részszámlát állít ki, amelyet a felhasználó részére megküld. Az éves leolvasást követően a mechanikai mérőállás alapján kerül sor az éves elszámoló számla kibocsátására.

A részszámlák elszámolására a df) (A számlázás rendje) pontnak megfelelően kerül sor azzal a kivétellel, hogy az előre fizetős értékesítés mindaddig az I. árkategória alkalmazásával történik, amíg a naptári évben maximálisan igénybe vehető 41.040 MJ kedvezményes mennyiség el nem fogy.

A normál részszámlázástól eltérő eljárás indoka, hogy az előre fizetős mérő esetében a részszámlázás nem havonta és havi átlagos mennyiséggel történik, a számlázás gyakorisága és az elszámolt mennyiség a felhasználói szokásoktól függ.

### **Az előre fizetős mérő cseréje normál fogyasztásmérőre**

Az előre fizetős mérő felszerelését követően nem előre fizetős mérő ismételt felszerelése az alábbiak szerint kérhető:

- védendő fogyasztóként nyilvántartott fogyasztó esetében: ha a FŐGÁZ Zrt. felé nincs semmifajta díj-, és egyéb tartozása és a korábbi tartozása kiegyenlítésétől 6 hónap eltelt úgy, hogy szerződésszegést nem követett el.
- szociálisan rászoruló védendő fogyasztói státusszal a kérelem benyújtásának időpontjában nem rendelkező fogyasztó esetében: ha a FŐGÁZ Zrt. felé nincs semmifajta díj-, és egyéb tartozása és vállalja az előre fizetős mérő leszerelésének és az új mérő felszerelésének költségeit.

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

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

Az engedélyes által végzett, az alaptevékenységhez kapcsolódó 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 megállapodás alapján, önkéntesen történhet, meghatározott díjak ellenében.

Budapest, 2016. március 22.

Králik Gábor László sk.  
vezérigazgató

Mellékletek: 12 db

Függelékek: 7 db

**Záradék:**

**Jelen üzletszabályzatot a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal 2016.04.14. napján kelt 2871/2016. számú határozatával jóváhagyta.**

## 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 megállapodás alapján, önkéntesen történhet, meghatározott díjak ellenében.

Budapest, 2016. március 22.



Zárkörűen Működő Részvénytársaság  
1.

Králik Gábor László  
vezérigazgató

Mellékletek: 12 db

Függelékek: 7 db

**Záradék:**

Jelen üzletszabályzatot a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal  
2016.04.14. napján kelt 2871/2016 számú határozatával jóváhagyta.