

**FŐVÁROSI GÁZMŰVEK
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

**FÖLDGÁZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁSI
ÜZLETSZABÁLYZAT**

Budapest, 2017.07.01.

TARTALOMJEGYZÉK

1. Az üzletszabályzat hatálya, fogalom-meghatározások, a FŐGÁZ Zrt.-re vonatkozó adatok, a FŐGÁZ Zrt. által végzett tevékenység bemutatása	5
1.1. <i>Az üzletszabályzat hatálya</i>	5
1.2. <i>Fogalom-meghatározások, rövidítések</i>	6
1.3. <i>A FŐGÁZ Zrt.-re vonatkozó adatok, a FŐGÁZ Zrt. által végzett tevékenység</i>	12
1.3.1. <i>A FŐGÁZ Zrt. általános bemutatása</i>	12
1.3.2. <i>A FŐGÁZ Zrt. mint egyetemes szolgáltató tevékenysége</i>	12
2. A FŐGÁZ Zrt. külső környezettel való kapcsolata	14
2.1. <i>Felettes szervekkel való kapcsolat</i>	14
2.1.1. <i>Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal</i>	14
2.1.2. <i>Fogyasztóvédelmi hatóság, Gazdasági Versenyhivatal</i>	15
2.1.3. <i>Önkormányzati kapcsolatok</i>	15
2.1.4. <i>Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság Központja (ONYFK) és a nagycsaládos gázdíjkedvezményrel kapcsolatos feladatkörükben eljáró fővárosi és megyei kormányhivatalok</i>	15
2.2. <i>A felhasználói kapcsolattartás szervezetének és működésének rendje</i>	16
2.3. <i>Fogyasztói érdekvédelmi, érdekképviseleti szervekkel való kapcsolattartás</i>	16
3. Az üzletszabályzattól – mint általános szerződési feltételrendszerrel – történő eltérés lehetőségei, egyedi feltételek kialakításának lehetősége	17
4. Általános biztonsági előírások	18
4.1. <i>A felhasználók és a rendszerhasználók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák és az ellátást biztosító rendelkezések</i>	18
4.1.1. <i>Forrásbiztosítás, szállítás, tárolás</i>	18
4.1.2. <i>Elosztás</i>	18
4.2. <i>Adatvédelemre vonatkozó biztosítékok</i>	19
4.2.1. <i>Az adatvédelem alapelvei, célja</i>	19
4.2.2. <i>Adatkezelés, adattörlés, adat zárolása</i>	19
4.2.3. <i>Adattovábbítás</i>	21
4.2.4. <i>Adatkezelés határideje</i>	21
4.2.5. <i>Adatbiztonság</i>	22
4.2.6. <i>Telefonos ügyintézés adatvédelmi biztosítéka</i>	22
4.2.7. <i>A felhasználó adatkezelésre és adatbiztonságra vonatkozó jogosultságai</i>	22
4.3. <i>A környezetvédelmi előírások és az előírást biztosító rendelkezések</i>	25
5. Az ellátás minőségi és szolgáltatási színvonala	26
5.1. <i>A tevékenység minőségi jellemzői</i>	26
5.2. <i>A forgalmazott gáz minőségi előírásai</i>	26
5.3. <i>A gázminőség ellenőrzésének részletes eljárásrendje</i>	26
5.4. <i>A szolgáltatás színvonalának eljárásrendje és mutatói</i>	27
5.5. <i>Fogyasztóielégedettség-vizsgálat bemutatása</i>	27
6. A FŐGÁZ Zrt. által nyújtott szolgáltatás részletes bemutatása	28
6.1. <i>A szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó szerződéskötési igényének kezelése</i>	28
6.1.1. <i>Igénybejelentés (ajánlatkérés) rendje</i>	28

6.1.2.	Tájékoztatás az igénybejelentésre (ajánlatkérésre) a FŐGÁZ Zrt. részéről	31
6.1.3.	Szerződéskötéshez, szerződésmódosításhoz szükséges adatok, iratok biztosításának rendje	32
6.1.4.	A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények	34
6.1.5.	Ajánlattétel szabályai, ajánlati kötöttség	34
6.2.	<i>Szerződéskötésre vonatkozó szabályok</i>	35
6.2.1.	A szerződés létrejöttének módja	35
6.2.2.	A szerződés hatálybalépéséhez szükséges esetleges további feltételek	37
6.2.3.	Szerződéskötésre vonatkozó speciális szabályok	39
6.3.	<i>A szerződés módosítása</i>	39
6.3.1.	A szerződés egyoldalú módosításának esetei, a módosítás közzétételének módjára és határidejére vonatkozó előírások	39
6.3.2.	A felhasználónál történt változás esetén alkalmazott eljárás	39
6.4.	<i>A szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések</i>	45
6.4.1.	A szolgáltatás mennyiségi és minőségi paramétere	45
6.4.2.	A leolvasás gyakorisága, rendje	45
6.4.3.	Mérés, elszámolás hibás vagy nem hiteles mérés esetén	46
6.4.4.	Mérés és elszámolás során alkalmazott számítások részletes szabályai	46
6.4.5.	Az elszámolás alapja, elszámolási időszakok	47
6.4.6.	Számlázási módok, a számlázás rendje	48
6.4.7.	Jogszabályban vagy a Hivatal által meghatározott ár, annak alkalmazási feltételei és az árhoz képest alkalmazott árengedményezés szabályai, az árváltozás bejelentése	55
6.4.8.	A választható fizetési módok és határidők, fizetési kedvezmények	58
6.4.9.	Fizetési és számlázási módok közötti váltás lehetőségére, módjára, feltételeire, az igénybe vehető kedvezményekre és az igénybevétel feltételeire vonatkozó aktuális tájékoztatás elérhetősége	60
6.5.	<i>A szerződő felek jogai és kötelezettségei</i>	61
6.6.	<i>A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolatok bemutatása</i>	61
6.7.	<i>A szerződés megszűnésének esetei</i>	61
6.7.1.	Szerződés időtartamának meghatározása	61
6.7.2.	Rendes felmondás szabályai	62
6.7.3.	Azonnali hatályú felmondás	65
6.7.4.	A szerződés megszűnésének egyéb esetei	66
6.7.5.	Elszámolás a szerződés megszűnése esetén	67
6.7.6.	A szerződés megszűnésének következményei	68
6.8.	<i>A szerződésszegés kezelése</i>	68
6.8.1.	A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje	68
6.8.2.	A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok	69
6.8.3.	Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszegésének esetei és jogkövetkezményei, az azonnali felmondást nem eredményező szerződésszegések következményei	69
6.8.4.	A gázmérő nélküli fogyasztás feltételei, a feltételek megszegésének szankciója	77
6.9.	<i>A szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályok</i>	77
6.10.	<i>Panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések</i>	77
6.10.1.	Beérkező panaszok rögzítése, archiválása	78
6.10.2.	A szükséges egyeztetések végrehajtása, azok dokumentálása	78
6.10.3.	Érdemi válaszadási határidő	79
6.10.4.	Válaszadási határidő elmulasztásának következménye	79
6.11.	<i>Az ügyfélszolgálatok, egyéb elérhetőségek</i>	80
6.11.1.	Személyes megkeresések kezelése (ügyfélszolgálati irodák, egyéb ügyfélszolgálati pontok)	80
6.11.2.	Írásbeli ügyintézés	81

6.11.3.	Telefonos ügyintézés	81
6.12.	<i>Vitarendezés, értesítések</i>	81
6.12.1.	Irányadó jogszabályok megjelölése	81
6.12.2.	Bírósági kikötések	82
6.12.3.	A kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja	82
6.13.	<i>A védendő fogyasztókra vonatkozó speciális rendelkezések</i>	83
6.13.1.	Szociálisan rászoruló fogyasztók	84
6.13.2.	Fogyatékkal élő fogyasztók	88
6.14.	<i>Eljárás megbízottként</i>	90
6.14.1.	Elosztóhálózat-használati szerződés kezelése	90
6.14.2.	Kereskedőváltáshoz kapcsolódó földgáz-kereskedelmi szerződés felmondása	90
6.15.	<i>Felhasználók tájékoztatása</i>	91
6.15.1.	Tájékoztatás a FŐGÁZ Zrt. közszolgáltatói tevékenységéről	91
6.15.2.	Tájékoztatás az egyetemes szolgáltatási szerződés FŐGÁZ Zrt. által egyoldalúan változtatható feltételei megváltozása esetén	91
6.15.3.	Tájékoztatás a felhasználói jogokról	91
6.15.4.	Fogyasztási adatokkal kapcsolatos tájékoztatás	91
6.15.5.	Energiahatékonysággal kapcsolatos tájékoztatás és tanácsadás	91
7.	Alaptevékenységen kívül végzett tevékenységek bemutatása	93
7.1.	<i>A FŐGÁZ Zrt. által végzett, alaptevékenységéhez kapcsolódó szolgáltatások felsorolása</i>	93
7.2.	<i>A FŐGÁZ Zrt. által, a felhasználók igénye alapján külön díj ellenében végezhető, alapszolgáltatáson túli kiegészítő szolgáltatások köre és díja</i>	93

Mellékletek

1. A FŐGÁZ Zrt. ügyfélszolgálati irodáinak elérhetőségei és nyitva tartása
2. A FŐGÁZ Zrt. telefonszámai, postacíme és egyéb elérhetőségei
3. Az elszámolás során alkalmazott számítási eljárás, paraméterek
- 4/a. Egyetemes szolgáltatási szerződés
- 4/b. Általános szerződési feltételek
- 4/c. Számlázási melléklet
5. Kötbértábla
6. Különdíjas szolgáltatások díjszabása

Függelékek

1. A FŐGÁZ Zrt. szervezeti felépítése
2. A FŐGÁZ Zrt. földgáz egyetemes szolgáltatási tevékenységével összefüggő legfontosabb jogszabályok, szabványok, belső utasítások jegyzéke
3. Az érdekképviselői szervezetek felsorolása
- 4/a. Ajánlatkérés - földgáz egyetemes szolgáltatás igénybevételére
- 4/b. Átadás - átvételi nyilatkozat felhasználó-változás bejelentéséhez (ajánlatkéréssel)
- 4/c. Megrendelés földgázszolgáltatás végleges megszüntetésére
- 5/a. 732/2009. számú MEH határozat – Színvonalmutatók
- 5/b. 5291/2016. számú MEKH határozat – Garantált Szolgáltatások
6. Jelleggörbe

1. Az üzletszabályzat hatálya, fogalom-meghatározások, a FŐGÁZ Zrt.-re vonatkozó adatok, a FŐGÁZ Zrt. által végzett tevékenység bemutatása

1.1. Az üzletszabályzat hatálya

A Fővárosi Gázművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: FŐGÁZ Zrt. vagy Társaság), 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 földgáz 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 (a továbbiakban: ÜKSZ) és működési engedélye előírásainak megfelelően készítette el jelen földgáz egyetemes szolgáltatási üzletszabályzatát (a továbbiakban: Üzletszabályzat).

Az Üzletszabályzat személyi hatálya kiterjed a FŐGÁZ Zrt.-re mint földgáz egyetemes szolgáltatóra, valamint az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján földgázt vételező felhasználókra és minden olyan személyre/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 Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: Hivatal vagy MEKH) 2015. március 27-én kelt, 1273/2015. számú 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, valamint a szerződésszegésre és a panaszkezelésre.

Az Üzletszabályzat a Hivatal jóváhagyásával, 2017. július 1. napján lép hatályba (időbeli hatály).

A FŐGÁZ Zrt.-nek a Hivatal 474/2009. számú, 757/2012. számú, 2244/2013. számú, 3128/2014. számú, 4609/2015. számú, 2871/2016. számú, 4603/2016. számú és 5293/2016. számú határozataival jóváhagyott földgáz egyetemes szolgáltatási üzletszabályzata 2017. június 30-ával hatályát veszti, és a MEKH jóváhagyásával helyébe a jelen Üzletszabályzat lép.

Az Üzletszabályzat és a benne szereplő általános szerződési feltételek a fenti földgáz egyetemes szolgáltatási üzletszabályzat és az abban foglalt általános szerződési feltételek helyébe lépnek, a hatálybalépéskor már folyamatban lévő, illetve a hatályba lépése előtt létrejött jogviszonyokra is alkalmazandók. Ez a rendelkezés értelemszerűen irányadó az Üzletszabályzat és a benne 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 indokolttá teszik. A módosított vagy új üzletszabályzat hatályba lépésének feltétele a MEKH jóváhagyása.

A FŐGÁZ Zrt. a mindenkorai üzletszabályzatában foglaltak szerint tájékoztatja a felhasználókat annak megváltozásáról, valamint biztosítja a módosított üzletszabályzat megtekintésének lehetőségét.

Az Üzletszabályzat, az annak mellékletét képező ÁSZF az ügyfélszolgálati irodákban megtekinthető, és a www.fogaz.hu internetes oldalon hozzáférhető. Az Üzletszabályzatról első alkalommal díjmentesen, a második alkalomtól díjazás ellenében másolat, kivonat kérhető.

1.2. Fogalom-meghatározások, rövidítések

A jelen Üzletszabályzat alkalmazása tekintetében:

1. **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.
2. **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 végrehajthatja.
3. **Adattörlés:** az adat felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállítása többé nem lehetséges.
4. **Alapdíj:** az a díj, melyet a 20 m³/h-nál kisebb névleges teljesítményű gázmérővel rendelkező felhasználó (Ft/év), valamint a 20 m³/h és annál nagyobb névleges (össz)teljesítményű mérővel rendelkező felhasználó (Ft/m³/h/év) a jogszabályban előírt ellátási kötelezettségen alapuló szolgáltatás rendelkezésre állásáért a szerződési időszakra vonatkozóan fizet.
5. **Általános Szerződési Feltétel(ek) (ÁSZF):** általános szerződési feltételnek minősül az a szerződési feltétel, amelyet a FŐGÁZ Zrt. több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a felhasználó közreműködése nélkül előre meghatározott, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyaltak meg.
6. **Árrendelet:** a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó értékesítési árak megállapításáról és alkalmazásáról szóló 69/2016. (XII. 29.) NFM rendelet.
7. **Átalánydíj:** az Árrendeletben meghatározott díjtétel, amit az átalánydíjas felhasználó földgázfogyasztásának ellenértékeként fizet.
8. **Átalánydíjas (gázmérő nélküli) felhasználó:** olyan felhasználó, akinél nincs felszerelve gázmérő, és földgáz-fogyasztása a lakás szobaszámától és a beszerelt gázkészülék méretétől, típusától függően, az Árrendeletben meghatározottak szerint kerül megállapításra.
9. **Csatlakozási szerződés:** a szállítási rendszerüzemeltető vagy a 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.
10. **Csatlakozóvezeték:** a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan telekhatárától, mint elosztói kiadási ponttól a fogyasztói főcsapig terjedő vezeték.
11. **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.
12. **Egyetemes szolgáltatás:** a jogosult felhasználók földgázellátására vonatkozó, a Get.-ben, a Get. végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendeletben (a továbbiakban: Vhr.) meghatározott szolgáltatások értékesítése.
13. **Egyetemes Szolgáltatási Szabályzat (ESZSZ):** a Vhr. 2. számú mellékletében előírt szabályozás, amely az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók, valamint az egyetemes szolgáltató közötti jogviszony részletes szabályait, az egyetemes szolgáltatási szerződés főbb tartalmi elemeit és kötelezően alkalmazandó rendelkezéseit tartalmazza.

14. **Egyetemes szolgáltatási szerződés:** az egyetemes szolgáltatásra jogosult, azt igénybe vevő felhasználó és az egyetemes szolgáltató, jelen Üzletszabályzat tekintetében a FŐGÁZ Zrt. között létrejött földgáz-kereskedelmi szerződés.
15. **Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó (fogyasztó):** a lakossági fogyasztó és a 20 m³/h kapacitást meg nem haladó vásárolt kapacitással rendelkező egyéb felhasználó, valamint az önkormányzati bérletben élők felhasználási helyei ellátása biztosításának mértékéig a helyi önkormányzat.
16. **Egyetemes szolgáltató:** olyan földgázkereskedő, amely az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókat – igényük esetén – egyetemes szolgáltatással látja el, jelen Üzletszabályzat alkalmazásában a FŐGÁZ Zrt.
17. **Együttműködő földgázrendszer:** a rendszer-összekötési pontokkal határolt, összekapcsolt szállítóvezeték, a szállítóvezetékhez kapcsolódó elosztóvezeték, a földgáz-tároló, valamint a részleges szigetüzem.
18. **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.
19. **Elosztói engedélyes (elosztó, földgázelosztó):** az a gazdasági társaság, amely a meghatározott településrészen, településen (településeken), területen a földgáz elosztását a Hivatal engedélye alapján végzi. A területileg illetékes földgázelosztó a számla számlarészletező adatai között szerepel.
20. **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.
21. **Előrefizetős mérő:** olyan fogyasztásmérő berendezés, amely a földgáz ellenértékének előzetes megfizetését követően biztosítja a földgáz vételezését.
22. **Elszámolási időszak:** szerződésben megállapított, elszámolás alapjául szolgáló, két mérőleolvasás közötti időszak.
23. **Elszámolási mérés:** az ÜKSZ szerint kialakított, rendszerüzemeltető által működtetett, a mérésügyi jogszabályok szerint mérésre alkalmas fogyasztásmérő berendezés adatainak rögzítése a földgázforgalom meghatározása érdekében.
24. **Elszámoló számla:** a földgáz-kereskedelmi szerződés (jelen Üzletszabályzat tekintetében egyetemes szolgáltatási szerződés) időtartama alatt, az elszámolási időszak kezdő és záró mérőállásán alapuló számla, amely tartalmazza a földgáz tényleges értékesítési árát – elszámolási időszakon belüli árváltozás esetében az elszámolási időszak értékesítési árait is –, és az elszámolási időszakra vonatkozó kezdő és záró fogyasztásmérő-állásokkal együtt az elszámolt tényleges energiafogyasztást.
25. **Engedélyes:** aki a Get. szerint engedélyköteles tevékenység végzésére a Hivatal által kiadott engedéllyel rendelkezik.
26. **Felhasználási hely:** az az ingatlan, ahol a csatlakozóvezeték, a felhasználói berendezés, a gázmérőhely, a fogyasztói főcsap vagy a fogyasztói nyomásszabályozó van, ide nem értve a közvetlen szállítóvezeték felhasználó ellátását szolgáló gázátadó állomást.
27. **Felhasználó (fogyasztó):** aki földgázt vagy vezetéken keresztül PB-gázt saját felhasználás céljára vásárol.

28. **Felhasználói beadvány:** olyan kérelem, megkeresés, amely a felhasználó engedéllyel fennálló, földgáz-kereskedelemmel (jelen Üzletszabályzat tekintetében egyetemes szolgáltatással) vagy földgázelosztással összefüggő jogviszonyával, annak létrehozásával, megszüntetésével összefüggő egyéni, a felhasználót érintő igény elintézésére irányul.
29. **Felhasználói berendezés:** a fogyasztói vezeték, a gázfogyasztó készülék és a gázfelhasználó technológiák, valamint az azok rendeltetésszerű és biztonságos használatához szükséges tartozékok összessége.
30. **Fizetési határidő:** a számlán fizetési határidőként feltüntetett időpont, amely időpontig a befizetésnek a FŐGÁZ Zrt.-hez mint számlakibocsátóhoz a jogszabályokban előírtak szerint be kell érkeznie, az ezen túli befizetés késedelmes teljesítésnek minősül.
31. **Fizető:** adott felhasználási helyen lévő felhasználó földgázfelhasználásának ellenértékét és egyéb díjait számla ellenében – a felhasználó és a fizető megállapodásának megfelelően – tartósan vagy időlegesen kiegyenlítő személy. A fizető és a felhasználó az egyetemes szolgáltatás díjának megfizetéséért egyetemlegesen felel.
32. **Fogyasztási jelleggörbe:** a 3 sz. mellékletben és a 6. sz. függelékben közzétett, az éves gázfogyasztás naptári hónapokra vagy ennél kisebb időegységre eső részének százalékos arányát tartalmazó adatsor.
33. **Fogyasztói főcsap:** a gázmérőnél lévő, ennek hiányában a csatlakozóvezeték és a fogyasztói vezeték közé beépített elzáró szerelvény, amely a csatlakozóvezeték tartozéka.
34. **Fogyasztói főelzáró:** a telekhatáron vagy annak közelében létesített elzáró szerelvény, amely az elosztóvezeték tartozéka.
35. **Fogyasztói közösség:** 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.
36. **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.
37. **Fogyasztói vezeték:** az a vezetékszakas tartozékaival együtt, amely a gázmérőtől - ennek hiányában a fogyasztói főcsaptól - a gázfogyasztó készülékig terjed.
38. **Fogyasztóvédelmi törvény:** a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény.
39. **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.
40. **Földgáz:** olyan természetes éghető gáz, amely a földkéregben keletkezett, bányászati tevékenység során kerül a felszínre, valamint bármely, a Get. szerint alkalmazott berendezésben környezetvédelmi és műszaki biztonsági szempontból megfelelő módon, biztonságosan felhasználható, ideértve a földgáz minőségű, biomasszából és egyéb nem bányászati forrásból származó gázokat is.
41. **Földgázelosztás:** a földgáznak elosztóvezetéken történő továbbítása a felhasználóhoz.
42. **Földgáz-kereskedelem:** a földgáz üzletszerű, ellenérték fejében, nem saját felhasználási célra történő vásárlása és értékesítése.
43. **Földgáz-kereskedelmi szerződés:** a földgázkereskedő és a felhasználó között létrejött, földgáz adás-vételére irányuló szerződés.

44. **Földgázipari tevékenység:** a Get.-ben szabályozott engedély- vagy bejelentésköteles tevékenység.
45. **Földgázipari vállalkozás:** az a földgázipari tevékenységet folytató természetes személy, aki az Európai Unió tagállamának vagy az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes valamely más államnak az állampolgára, továbbá olyan, az ezen államokban jogszerűen nyilvántartásba vett vállalkozás, az egyéni vállalkozóról és az egyéni cégről szóló törvény szerinti egyéni cég, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerinti gazdasági társaság, a külföldi székhelyű vállalkozások magyarországi fióktelepeiről és kereskedelmi képviselőiteiről szóló törvény szerinti fióktelep, szövetkezet vagy európai részvénytársaság, amely földgázipari tevékenységet folytat.
46. **Fűtési hőmérsékleti tényező:** az átlagos helyiséghőmérséklet (az épületek energetikai jellemzőinek meghatározásáról szóló 7/2006. (V.24.) TNM rendelet 3. melléklete szerint +20 Celsius-fok) és a napi külső középhőmérséklet különbsége.
47. **Fűtési küszöbérték:** az a napi külső átlaghőmérséklet, amely alatt a fűtőberendezések üzembe helyezése a tapasztalat szerint célszerű és szükséges, értéke az ÜKSZ szerint +16 Celsius-fok.
48. **Fűtőérték:** az MSZ 1648 szabvány szerinti, gáztechnikai normálállapotú, köbméterben mért száraz földgáz fűtőértéke.
49. **Földgázelosztási Szabályzat (FESZ):** a Vhr. 1. számú mellékletében előírt szabályozás, amely az együttműködő földgázrendszerhez való csatlakozás, a rendszerhasználat és a hozzáférés, valamint a földgázelosztó és a rendszerhasználó, illetve a felhasználó közötti jogviszony részletes szabályait tartalmazza.
50. **Gazdálkodó szervezet:** a polgári perrendtartásról szóló törvény szerinti gazdálkodó szervezet, azaz a gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, az európai területi társulás, a szövetkezet, a lakásszövetkezet, az európai szövetkezet, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, az egyes jogi személyek vállalata, a közös vállalat, a végrehajtói iroda, a közjegyzői iroda, az ügyvédi iroda, a szabadalmi ügyvivői iroda, az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a magánnyugdíjpénztár, az egyéni cég, továbbá az egyéni vállalkozó. Az állam, a helyi önkormányzat, a költségvetési szerv, az egyesület, a köztestület, valamint az alapítvány gazdálkodó tevékenységével összefüggő polgári jogi kapcsolataira is a gazdálkodó szervezetre vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni.
51. **Gázdíj:** az a – Ft/MJ-ban meghatározott – díj, amelyet a felhasználó az átvett földgázért a hőmennyiség alapján fizet, figyelembe véve a jelen Üzletszabályzatban leírtakkal összhangban álló nyomás- és hőmérséklet-korrekciót is.
52. **Gázév:** a tárgyév október 1-jei gáznap kezdetétől a tárgyévet követő év szeptember 30-ai gáznap végéig terjedő időszak.
53. **Gázfogyasztó készülék:** földgázzal, valamint PB-gázzal üzemeltetett készülék.
54. **Gázhónap:** adott naptári hónap első gáznapjának kezdetétől ugyanazon naptári hónap utolsó gáznapjának végéig tartó időszak.
55. **Gáznap:** a 984/2013/EU bizottsági rendelet 3. cikk 7. pontjában meghatározott fogalom, azaz 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 6:00 (5+1 és 4+2) a gáznap kezdete.

56. **Gáztechnikai normálállapot:** a földgáz olyan állapota, amikor annak abszolút nyomása 101,325 kPa és termodinamikai hőmérséklete 288,15 K.
57. **Gáztechnikai normál köbméter (g_{nm}³):** az a gázmennyiség, amely 288,15 K hőmérsékleten és 101,325 kPa nyomáson 1 köbméter (m³) térfogatot foglal el.
58. **Get.:** a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény
59. **Háztartás:** az egy lakásban együtt lakó, ott bejelentett lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező személyek közössége.
60. **Hivatal vagy MEKH:** a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal.
61. **Hőmérsékletfüggő részszámlázás:** adott számlázási időszak általános hőmérséklet viszonyaihoz arányosított prognosztizált fogyasztás.
62. **Infotv.:** az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény.
63. **Kapacitáslekötési-jog:** a felhasználási helyet megillető, csatlakozási szerződéssel megszerzett vásárolt kapacitás feletti rendelkezés, a felhasználási hely tulajdonosának az elosztóhálózathoz való hozzáférésre vonatkozó joga.
64. **Kapacitáslekötési-jog átadó nyilatkozat:** a felhasználási hely tulajdonosának írásbeli nyilatkozata, amellyel kapacitáslekötési-jogát átmenetileg átadja a felhasználási helyet bérlőnek vagy egyéb jogcímen használónak.
65. **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.
66. **Közintézményi felhasználó:** a Vhr. 55/A. §-a szerinti felhasználó.
67. **Különdíj:** a különdíj rendeletben meghatározott díj.
68. **Különdíj rendelet:** a földgáz egyetemes szolgáltatók által külön díj ellenében végezhető szolgáltatásokról szóló 71/2016. (XII. 29.) NFM rendelet.
69. **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.
70. **Legkisebb költség:** az engedélyezett tevékenység gyakorlásához az engedélyesnél, illetve nemzetgazdasági szinten szükséges és indokoltan felmerülő ráfordítás.
71. **Napfok szám:** a fűtési küszöbérték alatti hőmérsékleteknek, a fűtési időszak hidegmennyiségével arányos, ÜKSZ szerint meghatározott értéke.
72. **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 lásd 6.12.1. pontban („Irányadó jogszabályok megjelölése”)).
73. **Rendszerhasználati szerződés:** a rendszerhasználó által a szállítási rendszerüzemeltetővel, a földgázelosztóval vagy a földgáz tárolói engedéllyel a Get.-ben, a Get. végrehajtására kiadott rendeletekben, az ÜKSZ-ben, a kapacitáslekötési-platform sza-

bályzatában, valamint a rendszerüzemeltető működési engedélyében és üzletszabályzatában meghatározott tevékenységek végzésére és szolgáltatások biztosítására kötött szerződés.

74. **Rendszerhasználó:** az a felhasználó, földgáztermelő, földgázkereskedő – beleértve a korlátozott földgáz-kereskedelmi engedélyest és az egyetemes szolgáltatót is –, illetve rendszerüzemeltető – beleértve a határkeresztező gázvezetéken földgázt átszállító külföldi székhelyű szállítási rendszerüzemeltetőt is –, aki rendszerhasználati szerződés alapján a földgázrendszer kapacitását leköti, vagy azt földgáz betáplálására vagy vételezésére igénybe veszi.
75. **Rendszerüzemeltető:** a szállítási rendszerüzemeltető, a földgáztárolói engedélyes és a földgázelosztó.
76. **Részszámla:** a felhasználó részére az elszámolási időszakon belül, rendszeres időközönként statisztikai elemzéssel vagy adatszolgáltatással megállapított mennyiség-ről kiállított számla, amely minden esetben tartalmazza a földgáz tényleges, aktuálisan alkalmazott értékesítési árát, valamint a fogyasztási időszakra vonatkozó elszámolt energiafogyasztást.
77. **Számlázási időszak:** az az időszak, amelyre vonatkozóan a nyújtott szolgáltatások ellenértékét a számla tartalmazza.
78. **Számlázási mód:** az a számlázási eljárás, ami meghatározza, hogy a felhasználó egyes számláiban az éves várható fogyasztás ellenértéke milyen arányban kerüljön elszámolásra.
79. **Személyes adat:** bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személlyel (érintett) kapcsolatba hozható adat – különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret –, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés.
80. **Szerződés nélküli vételezés:** földgáz igénybevétele a vételezésre jogosító írásbeli szerződés hiányában, ide nem értve azt az esetet, amikor a szerződés – jogszabály vagy a jelen Üzletszabályzat rendelkezésének értelmében – a szolgáltatás igénybevételével jött létre, és annak írásba foglalása a felhasználónak nem felróható okból maradt el. Vételezésre jogosító szerződés nélkül használja a gázelosztó-vezetékét az a felhasználó, aki az elosztóhálózat használatára – akár egyetemes szolgáltatóján keresztül – nem rendelkezik hatályos elosztóhálózat-használati szerződéssel, és/vagy nem kötött egyetemes szolgáltatási szerződést, vagy az hatályát veszítette.
81. **Tartozás:** a felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződése alapján a FŐGÁZ Zrt.-vel szemben fennálló összes esedékessé vált és meg nem fizetett hátraléka (ideértve a díjakat is), annak kamataival, járulékaival és mindazon, felhasználót terhelő költségekkel együtt, amelyek a FŐGÁZ Zrt.-nél a felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződésével és annak érvényesítésével kapcsolatban felmerültek, illetve felmerülnek.
82. **Telekhatár:** a gázfogyasztással érintett ingatlanok az ingatlan-nyilvántartás szerinti határa.
83. **Teljesítmény:** a felhasználók időegységre eső gázfogyasztása, gázfelhasználása.
84. **Termikus fogyasztás meghatározás:** adott elszámolási időszakra vonatkozó fogyasztás 3. sz. mellékletben részletezett meghatározásának módja napi átlaghőmérsékleti adatok figyelembevételével abban az esetben, ha nem áll a FŐGÁZ Zrt. rendelkezésére leolvasott mérőállás.
85. **Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat (ÜKSZ):** az együttműködő földgázrendszer technikai működésére, valamint a kereskedelmi folyamatra vonatkozó főbb szabályokat tartalmazó, a Hivatal által jóváhagyott szabályzat.

86. **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.
87. **Üzletszabályzat:** a FŐGÁZ Zrt. jelen, Hivatal által jóváhagyott földgáz egyetemes szolgáltatási üzletszabályzata, amely tartalmazza az általános szerződési feltételeket, valamint a Vhr.-ben meghatározott elemeket.
88. **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.
89. **Védendő fogyasztó:** a lakossági fogyasztók azon köre, akik (jogszámban meghatározott szociális helyzetük vagy valamely egyéb tulajdonságuk alapján) a földgázellátásban megkülönböztetett feltételek szerint vehetnek részt. A védendő fogyasztói körbe a szociálisan rászoruló fogyasztók és a fogyatékkal élő fogyasztók tartoznak.
90. **Végszámla:** a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnését követően, mérőállás alapján kiállított számla, amely tartalmazza a földgáz tényleges értékesítési árát – elszámolási időszakon belüli árváltozás esetében az elszámolási időszak értékesítési árait is –, és az elszámolási időszakra vonatkozó kezdő és záró fogyasztásmérő-állásokkal együtt az elszámolt tényleges energiafogyasztást.
91. **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.

1.3. A FŐGÁZ Zrt.-re vonatkozó adatok, a FŐGÁZ Zrt. által végzett tevékenység

1.3.1. A FŐGÁZ Zrt. általános bemutatása

A FŐGÁZ Zrt. 1993. december 1. napjával jött létre mint a Fővárosi Gázművek általános jogutódja. A FŐGÁZ Zrt. 2016. december 31. napjával az ENKSZ Észak-Dél Regionális Földgázszolgáltató Zrt. általános jogutódja.

A FŐGÁZ Zrt. főbb cégjogi jellemzői:

Társaság cégneve:	Fővárosi Gázművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Rövidített cégnév:	FŐGÁZ Zrt.
Székhely:	1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.
Cégbejegyzés helye:	Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Cégjegyzékszám:	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.

1.3.2. A FŐGÁZ Zrt. mint egyetemes szolgáltató tevékenysége

A FŐGÁZ Zrt. a földgáz egyetemes szolgáltatást Magyarország teljes területén biztosítja az egyetemes szolgáltatásra jogosult, azt igénybe vevő felhasználók részére. Ennek érdekében szerződést köt a földgáz beszerzéséről, szállításáról, tárolásáról, elosztásáról a megfelelő engedélyesekkel, azokkal tevékenysége során együttműködik.

A felhasználóval megkötött egyetemes szolgáltatási szerződés alapján a FŐGÁZ Zrt. mint földgáz egyetemes szolgáltató köteles a szerződésben meghatározott időponttól, ennek

hiányában a szerződés hatályba lépésének napjától kezdődően az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználónak folyamatosan földgázt értékesíteni, a felhasználó pedig ennek ellenértékét rendszeresen megfizetni.

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

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

- egyetemes szolgáltatási szerződés megkötése,
- a földgáz felhasználói részére történő értékesítése,
- a jogszabályban meghatározott típusú termékcsomagok és árszabások alapján biztosított földgázszolgáltatás,
- a felhasználói ellátásához szükséges földgázmennyiség beszerzése,
- a földgázmennyiség felhasználási helyre való eljuttatásához szükséges kapacitások lekötése,
- számlázás,
- felhasználóváltás kezelése,
- szerződésszegés kezelése,
- egyetemes szolgáltatásból való ki- és belépés kezelése,
- ügyfélszolgálati feladatok ellátása,
- védendő fogyasztók részére a jelen Üzletszabályzatban meghatározott kedvezmények biztosítása
- a felhasználó kérése esetén az egyetemes szolgáltatási és az elosztóhálózat-használati szerződés megbízottként történő összevont kezelése.

A FŐGÁZ Zrt. 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. A FŐGÁZ Zrt. külső környezettel való kapcsolata

2.1. Felettes szervekkel való kapcsolat

2.1.1. Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

A Hivatal feladata, hogy a FŐGÁZ Zrt. földgázpiaci jogszabályoknak és hatósági előírásoknak megfelelő egyetemes szolgáltatói működését felügyelje. Ezzel kapcsolatosan a Hivatal a földgázellátással, a földgázellátás biztonságának és a földgázpiac hatékony működésének felügyeletével, valamint az egyenlő bánásmód követelményének érvényesítésével kapcsolatosan, többek között az alábbi feladatokat látja el:

- kiadja – jogszabályban meghatározott esetekben – módosítja vagy visszavonja a FŐGÁZ Zrt. egyetemes szolgáltatói tevékenység végzésére vonatkozó működési engedélyét,
- jóváhagyja a FŐGÁZ Zrt. üzletszabályzatát, illetve módosításait, a jóváhagyást feltételhez kötheti vagy megtagadhatja, jogszabályban meghatározott esetben hivatalból módosíthatja,
- ellenőrzi az egyetemes szolgáltatás áraira, az egyetemes szolgáltatás keretében értékesített mennyiségekre, a hatósági áras földgázforrás felhasználására vonatkozó előírások teljesülését, és a tárgyalásos tárolói hozzáférés alkalmazására vonatkozó előírások betartását, ellenőrzi továbbá az egyetemes szolgáltatás keretében földgázt vételező felhasználók ellátására termelt hazai földgáz árképzésére vonatkozó szabályok betartását, valamint előkészíti az egyetemes szolgáltatás árképzésére vonatkozó szabályokat,
- javaslatot tesz az egyetemes szolgáltató által a felhasználó igénye vagy szerződésszegése esetén külön díj ellenében végzett szolgáltatások körére, díjaira és a díjak alkalmazásának szabályaira,
- jogosult ellenőrizni a felhasználók ellátására vonatkozó részletes forrástervet,
- megállapítja az egyetemes szolgáltatás folytatásának minimális minőségi követelményeit, elvárt színvonalát, a felhasználókkal való kapcsolattartás módjára vonatkozó minimális követelményeket, a felhasználók tájékoztatásának részletes szabályait,
- elvégzi az engedélyes működési területén a felhasználói elégedettségi szint, továbbá az egyes engedélyesekkel szembeni elvárás, valamint a földgázellátás jellemzőinek felmérését,
- dönt 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 jogszabályban vagy az Üzletszabályzatban előírtak 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 Hivatal jár el, ha azok szerződés nélküli vételezéssel, szabálytalan vételezéssel vagy ezek jogkövetkezményeivel is kapcsolatosak.

- folyamatosan ellenőrzi az egyetemes szolgáltató gazdasági stabilitását, a gazdasági ellehetetlenülés időbeni ismerete céljából,
- jogalkalmazási gyakorlatának alapjait ismertető, kötelező erővel nem rendelkező ajánlást ad ki.

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal elérhetőségeit a 3. sz. *függelék* tartalmazza.

2.1.2. Fogyasztóvédelmi hatóság, 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 Üzletszabályzatban 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 járási hivatalok, másodfokon a Pest Megyei Kormányhivatal 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 (Get. 104. § (8) bek.) lakossági fogyasztó tekintetében a fogyasztóvédelmi hatóság jogosult. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Get. szerinti lakossági fogyasztó a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.

A fentiekkel ellenétében, ha a panaszolt kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas, akkor a fogyasztóvédelmi hatóság helyett a Gazdasági Versenyhivatal jogosult eljárni. A Gazdasági Versenyhivatal jár el továbbá a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló törvény alapján hatáskörébe utalt, ügyekben.

A fogyasztóvédelmi hatóságok és a Gazdasági Versenyhivatal elérhetőségeit a 3. sz. *függelék* tartalmazza.

2.1.3. Önkormányzati kapcsolatok

A FŐGÁZ Zrt. együttműködik az önkormányzatokkal új települések, településrészek és felhasználók bekapcsolása esetén a földgázellátás egyetemes szolgáltatás keretében történő biztosítása, valamint a felhasználók szociális alapú energiatámogatásának (rendszeres és eseti önkormányzati támogatás) folyósítása ügyében, továbbá a védendő fogyasztók adósságkezelésének ügyintézésére kapcsán.

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

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

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

A nagycsaládosokat megillető kedvezményre vonatkozó további szabályokat az Árrendelet és a 6.4.7.3. pont („Árrendményezés szabályai”) tartalmazza.

2.2. A felhasználói kapcsolattartás szervezetének és működésének rendje

A FŐGÁZ Zrt. a leendő és a már ellátott felhasználók részére a földgáz egyetemes szolgáltatással kapcsolatos, működéshez szükséges információkat a hatályos jogszabályoknak megfelelően ügyfélszolgálati elérhetőségeken biztosítja. A kapcsolattartás személyes, telefonos, írásos (papíralapú és elektronikus) formában történhet.

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

A FŐGÁZ Zrt. ügyfélszolgálati működését a 6.11. pont („Az ügyfélszolgálatok, egyéb elérhetőségek”) tárgyalja. A kapcsolattartás személyes módjára rendelkezésre álló ügyfélszolgálati irodák, ügyfélkapcsolati pontok elérhetőségét és nyitva tartását az 1. sz. melléklet, a központi telefonos, írásbeli és egyéb elérhetőségeket a 2. sz. melléklet tartalmazza.

A felhasználók tájékoztatására vonatkozó részletes szabályokat a 6.15. pont („Felhasználók tájékoztatása”) tartalmazza.

2.3. Fogyasztói érdekvédelmi, érdekképviselési szervekkel való kapcsolattartás

A FŐGÁZ Zrt. rendszeres kapcsolatot tart fenn a helyi és az országos fogyasztói érdekvédelmi, érdekképviselési szervezetekkel annak érdekében, hogy

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

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

A FŐGÁZ Zrt. üzletszabályzata, illetve annak módosítása tervezetét a 3. sz. függelékben meghatározott energetikai felhasználói érdekképviselésekkel egyeztetve, azok észrevételeivel együtt nyújtja be a Hivatal részére, a fogyasztóvédelmi hatósággal történő előzetes véleményeztetést követően. A FŐGÁZ Zrt. az észrevételek megtételére legalább 20 napos határidőt biztosít. A FŐGÁZ Zrt. a kérelem mellékletként az észrevételeket – amennyiben az észrevételt nem fogadta el, a saját véleményével kiegészítve – is benyújtja a Hivatalhoz. A fennmaradt vitás kérdésekben – a jogszabályban előírtakra figyelemmel – a Hivatal a jóváhagyási eljárás keretében dönt.

3. Az Üzletszabályzattól – mint általános szerződési feltételrendszerrel – történő eltérés lehetőségei, egyedi feltételek kialakításának lehetősége

A FŐGÁZ Zrt. egyetemes szolgáltatói szerződéseiben az Üzletszabályzatot és az abban foglalt általános szerződési feltételeket alkalmazza. Az Üzletszabályzat – ellenkező kikötés hiányában – minden, a FŐGÁZ Zrt.-vel egyetemes szolgáltatási szerződést kötő ajánlatkérőre és szerződést kötött felhasználóra irányadó, és a szerződésben külön nem szabályozott kérdéseket rendez. Az Üzletszabályzat előírásai kizárólag akkor nem alkalmazandók a FŐGÁZ Zrt.-vel szerződéses viszonyban lévő felhasználóra, ha erről mindkét fél által aláírt nyilatkozat vagy megállapodás rendelkezik. A megállapodás az eltérő, helyettesítő szabályozást is tartalmazza, amely jogszabályi rendelkezéssel nem lehet ellentétes.

A FŐGÁZ Zrt. meghatározott felhasználói csoportok számára a jogszabályi rendelkezések keretein belül egyedi szerződési feltételeket állapíthat meg. Ha a FŐGÁZ Zrt. a felhasználóval kötött szerződésében az Üzletszabályzattól eltérően állapodik meg, a felek jogviszonyára - az Üzletszabályzatban foglaltakkal szemben - az egyedi szerződés eltérő szabályozása, az egyedi szerződési feltétellel nem érintett rendelkezésekre az Üzletszabályzat előírásai az irányadók.

A felhasználók egyedi szerződési feltételek iránti igényeinek teljesíthetőségét a FŐGÁZ Zrt. megvizsgálja, azonban ez nem jelent semminemű kötelezettséget számára, a felhasználó által nem kötelezhető arra, hogy egyedi szerződéses feltételeket alakítson ki.

4. Általános biztonsági előírások

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

A FŐGÁZ Zrt. köteles és jogosult Magyarország teljes területén a földgázellátásba bekapcsolt településeken, településrészekben és területeken a folyamatos és biztonságos földgázszolgáltatásra.

A FŐGÁZ Zrt. 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.

A FŐGÁZ Zrt. kizárólag az MSZ 1648 szabványban meghatározott minőségű szagosított földgázt szolgáltat.

A FŐGÁZ Zrt. 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,

amelyek garantálják az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók biztonságos ellátását.

4.1.1. Forrásbiztosítás, szállítás, tárolás

A FŐGÁZ Zrt. az engedélyében meghatározott településeken, településrészekben, területeken földgázt vételező egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználói ellátáshoz szükséges földgázt a Get.-ben, a Vhr.-ben és az ÜKSZ-ben meghatározott módon és időpontban szerzi be és a szerződéseiben rögzített áron veszi át, figyelemmel a Get. 141/A. §-ában és 141/J. §-ában foglaltakra.

A FŐGÁZ Zrt. mint földgáz egyetemes szolgáltató rendelkezik a felhasználói ellátására közvetlenül vagy közvetve megkötött forrás- és kapacitáslekötési megállapodásokkal, illetve más földgázkereskedő által a FŐGÁZ Zrt. részére lekötött, felhasználói ellátáshoz megfelelő mértékű szállítási és tárolási kapacitásokkal.

A szállítással és a tárolással kapcsolatos egyéb garanciákat a szállítási rendszerüzemeltető és a földgáztárolói engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

4.1.2. Elosztás

A FŐGÁZ Zrt. és a területileg illetékes elosztói engedélyesek közötti együttműködés a jogszabályi előírásoknak megfelelően biztosított. Az elosztók saját honlapot üzemeltetnek, amelyen nyilvános tájékoztatást adnak tevékenységükről, működésükről. Az elosztói engedélyesek listája megtalálható a Hivatal (www.mekh.hu), valamint a FŐGÁZ Zrt. (www.fogaz.hu) honlapján.

A műszaki szolgáltatásbiztonságot a területileg illetékes elosztói engedélyes az üzletszabályzatában foglaltaknak megfelelően biztosítja.

Üzemzavarok elhárítására az elosztó folyamatosan működő ügyeleti szolgálatot működtet. Az üzemzavar-elhárításra (pl. gázömlés elhárítása) vonatkozó rendelkezéseket a területileg illetékes elosztó üzletszabályzata tartalmazza. Gázszivárgás bejelentésére a 2. sz. *mellékletben*, illetve a honlapon feltüntetett, éjjel-nappal hívható telefonszám áll a felhasználók rendelkezésére.

A területileg illetékes elosztó az élet- és vagyonbiztonság, valamint a gázszolgáltatás folyamatosságának veszélyeztetettsége esetén a gázszolgáltatást szünetelteti.

Az elosztással kapcsolatos egyéb garanciákat a területileg illetékes elosztó üzletszabályzata tartalmazza.

4.2. Adatvédelemre vonatkozó biztosítékok

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

4.2.1. Az adatvédelem alapelvei, célja

Adatvédelem körében a FŐGÁZ Zrt. mint adatkezelő feladata meghatározni az általa kezelt személyekre (felhasználókra) vonatkozó személyes adatok körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítani az adatvédelem Alaptörvényben lefektetett elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, továbbá megakadályozni a személyes adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, a személyes adatok megváltoztatását, felhasználását vagy jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, valamint biztosítani a törlés, a sérülés és a megsemmisülés elleni védelmet.

A felhasználó személyes adatai kezelésének alapvető céljai:

- a) a felhasználó részére a földgáz egyetemes szolgáltatás elérhetővé tétele,
- b) a felhasználó által átvett, illetve igénybevett termékek, szolgáltatások ellenértékének kiszámlázása,
- c) a kiszámlázott, de be nem fizetett ellenérték beszedése, behajtása,
- d) a kiszámlázott és befizetett díjak, valamint a díjszámítás helyességének ellenőrzése.

4.2.2. Adatkezelés, adattörlés, adat zárolása

A FŐGÁZ Zrt. mint adatkezelő a Get. 125. §-a alapján egyetemes szolgáltatási tevékenységének a végzése, továbbá az egyetemes szolgáltatás biztosítására vonatkozó szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, a teljesítésének figyelemmel kísérése, a szerződésben meghatározott díjak számlázása, a szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, valamint az ÜKSZ-ben foglalt együttműködési, adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából kezelheti a felhasználó, valamint a fizető azonosításához szükséges és elégséges – a Get. szerint az egyetemes szolgáltatási szerződés tartalmát képező – személyes adatokat, valamint a védelemre jogosító ellátásban részesülő, felhasználó háztartásában élő személy azonosításához szükséges és elégséges személyes adatokat.

A felhasználó és a fizető azonosításához szükséges adatok

- a) természetes személy felhasználó, fizető esetén
 - neve,
 - születési neve,
 - lakcíme,
 - születésének helye és ideje,
 - anyja neve, valamint
 - egyéni vállalkozó (e.v.) esetén adószáma, nyilvántartási száma és – amennyiben ilyenrel rendelkezik – az egyéni vállalkozói igazolvány száma.

- b) nem természetes személy felhasználó, fizető esetén
- megnevezése,
 - székhelye,
 - adószáma,
 - nyilvántartási száma (pl. cégjegyzékszám).

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: NAIH) a FŐGÁZ Zrt. földgáz egyetemes szolgáltatási engedélyesi tevékenységének ellátása céljából végzett adatkezelését NAIH-52150/2016. adatkezelési nyilvántartási számon nyilvántartásba vette.

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

- a) a felhasználó, fizető azonosítója, szerződéses folyószámla azonosítója,
- b) földgázvételezés időpontja, tartama, mennyisége,
- c) díjfizetéssel és díjtartozással összefüggő adatok,
- d) az elosztóhálózat-használati és az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésének és felmondásának eseményei,
- e) minden egyéb olyan adat, amely a szerződéses jogviszony időtartama alatt a szerződésben foglaltak teljesítése érdekében szükséges.

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

A felhasználó, illetve a fizető az egyetemes szolgáltatási szerződés aláírásával kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződésben általa önkéntesen megadott, továbbá a szerződés teljesítésével összefüggésben szükségszerűen a FŐGÁZ Zrt. tudomására jutó személyes adatait, a FŐGÁZ Zrt. rögzítse, azokat számítástechnikai eszközökkel automatizáltan feldolgozza és elemezze.

A FŐGÁZ Zrt. a személyes adatot kezelheti akkor is, ha az érintett hozzájárulásának beszerzése lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna, és a személyes adat kezelése

- a) a FŐGÁZ Zrt.-re vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából szükséges, vagy
- b) a FŐGÁZ Zrt. vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából szükséges, és ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll.

Ha a személyes adat felvételére a felhasználó, illetve a fizető hozzájárulásával került sor, a FŐGÁZ Zrt. a felvett adatokat törvény eltérő rendelkezésének hiányában

- a) a rá vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából, vagy
- b) a FŐGÁZ Zrt. vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából, ha ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll

további külön hozzájárulás nélkül, valamint az érintett hozzájárulásának visszavonását követően is kezelheti.

A FŐGÁZ Zrt. a kezelt személyes adatokat haladéktalanul törli, ha

- a) kezelése jogellenes;

- b) a felhasználó kéri, kivéve a kötelező adatkezelés esetét;
- c) az hiányos vagy téves – és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható –, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki;
- d) az adatkezelés célja megszűnt,
- e) az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt;
- f) azt bíróság vagy a NAIH elrendelte.

A törlési kötelezettség a d)-e) pont esetében nem vonatkozik azon személyes adatra, amelynek adathordozóját a levéltári anyag védelmére vonatkozó jogszabály értelmében levéltári őrizetbe kell adni.

A FŐGÁZ Zrt. törlés helyett zárolja a személyes adatot, ha a felhasználó ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené a felhasználó jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

A FŐGÁZ Zrt. a helyesbítésről, a megjelölésről, a zárolásról és a törlésről a felhasználót, továbbá mindazokat értesíti, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbította. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel a felhasználó jogos érdekét nem sérti.

4.2.3. Adattovábbítás

A FŐGÁZ Zrt. a Get. 125. § (1)-(1c) bekezdésben meghatározott adatok közül az adatkezelés céljához szükséges adatokat – az a)-c) és f) pontok esetében az érintett egyidejű értesítése mellett – a Get. vagy a Ptk. felhatalmazása alapján átadhatja:

- a) FŐGÁZ Zrt. megbízása alapján a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a felhasználási helyek kikapcsolását vagy az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek,
- b) követelés engedményezése esetén az engedményesnek,
- c) a számlázási jogviták rendezésére jogszabály vagy a szerződő felek megállapodása alapján jogosult szervezetek részére,
- d) a Hivatalnak,
- e) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, továbbá a közvédas bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, ügyésznek, valamint bíróságnak,
- f) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a végrehajtónak,
- g) a fogyasztóvédelmi hatóságnak.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az adat a)-c) és f) pontban meghatározott átvevőjét a FŐGÁZ Zrt.-vel azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A FŐGÁZ Zrt. az adattovábbítás jogszerűségének ellenőrzése, valamint a felhasználó tájékoztatása céljából adattovábbítási nyilvántartást vezet, amely tartalmazza az általa kezelt személyes adatok továbbításának időpontját, az adattovábbítás jogalapját és címzettjét, a továbbított személyes adatok körének meghatározását, valamint az adatkezelést előíró jogszabályban meghatározott egyéb adatokat.

4.2.4. Adatkezelés határideje

A FŐGÁZ Zrt. a dokumentumok és/vagy e dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát a hatályos jogszabályok előírásai szerint tárolja.

A felhasználóhoz kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot és/vagy ezen dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát, amelyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, és így számviteli bizonylatnak minősülnek, a FŐGÁZ Zrt. a hatályos adó- és számviteli szabályokban meghatározott megőrzési időig tárolja. Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen (1) a szerződések és azok módosításai, (2) a szerződéseken alapuló számlák, befizetési bizonylatok, ellenőrzések, beavatkozások bizonylatai, dokumentumai.

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

4.2.5. Adatbiztonság

A FŐGÁZ Zrt. az egyetemes szolgáltatási tevékenységével kapcsolatban tudomására jutott információkat és adatokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli. Az adatokat – a 4.2.3. pontban („Adattovábbítás”) foglaltak kivételével – harmadik személyeknek nem továbbítja, és nem teszi hozzáférhetővé.

A FŐGÁZ Zrt. minden tőle elvárhatót megtesz az általa kezelt személyes adatok vonatkozásában a jogosulatlan hozzáférés, a megváltoztatás, a továbbítás, a nyilvánosságra hozatal, a törlés és a megsemmisítés, a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás elleni védelemért.

A FŐGÁZ Zrt. a különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében biztosítja, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok – törvényben meghatározott kivételekkel – közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és a felhasználóhoz rendelkezhetők.

A FŐGÁZ Zrt. és az adatfeldolgozó az adatok biztonságát szolgáló intézkedések meghatározásakor és alkalmazásakor tekintettel van a technika mindenkori fejlettségére. Több lehetséges adatkezelési megoldás közül azt választja, amely a személyes adatok magasabb szintű védelmét biztosítja, kivéve, ha az aránytalan nehézséget jelentene.

4.2.6. Telefonos ügyintézés adatvédelmi biztosítása

A FŐGÁZ Zrt. a Fogyasztóvédelmi törvény előírásainak megfelelően az érdemi ügyintézéshez kapcsolódó hívásokról (nyilvánosan meghirdetett ügyfélszolgálati telefonszámokra érkező, valamint az ezekről indított kimenő hívások) hangfelvételt készít az ügyfélszolgálati tevékenység minőségének ellenőrzése, továbbá az ügyfél és a FŐGÁZ Zrt. közötti vita, jogvita eldöntését szolgáló bizonyíték biztosítása céljából. A hangfelvétel öt évig megőrzésre kerül.

A telefonos ügyintézés megkezdésekor az ügyfél tájékoztatást kap arról, hogy a FŐGÁZ Zrt. ügyfélszolgálatát hívta, és az ügyintézővel folytatott beszélgetés rögzítésre kerül. Ha a hívó vagy a hívott ügyfél a hangrögzítés ellen tiltakozik, az ügyfél az adott ügyet kizárólag személyesen vagy írásban intézheti.

A FŐGÁZ Zrt. a rögzített hanganyagot a hívó, illetve a hívott ügyfél kérésére - jogosultsága ellenőrzését követően - a jogszabály által előírt tárolási időn belül a visszahallgatás lehetőségének biztosításával a 6.10.1. pontban („Beérkező panaszok rögzítése, archiválása”) foglaltak szerint rendelkezésre bocsátja. A rögzített beszélgetés egyedi azonosítását szolgáló hívásazonosító az ügyintézés kezdetekor bemondásra kerül.

4.2.7. A felhasználó adatkezelésre és adatbiztonságra vonatkozó jogosultságai

A felhasználó a FŐGÁZ Zrt. belső adatvédelmi felelősénél kérelmezheti

- a) tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- b) személyes adatainak helyesbítését, illetve
- c) személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy zárolását.

A FŐGÁZ Zrt. belső adatvédelmi felelősének nevét, beosztását, elérhetőségét a FŐGÁZ Zrt. honlapján (www.fogaz.hu) közzétett Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata rögzíti. Ezen információk az ügyfélszolgálaton is megismerhetők.

4.2.7.1. Tájékoztatás személyes adat kezeléséről

A felhasználó kérelmére a FŐGÁZ Zrt. tájékoztatást ad a felhasználó általa kezelt, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, továbbá – a felhasználó személyes adatainak továbbítása esetén – az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.

A FŐGÁZ Zrt. a tájékoztatást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 25 napon belül, közérthető formában, a felhasználó erre irányuló kérelmére írásban adja meg. A tájékoztatás térítésmentes, ha a felhasználó a tárgyévben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet a FŐGÁZ Zrt.-hez még nem nyújtott be, egyéb esetekben a tájékoztatás költségköteles. A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett.

A felhasználó tájékoztatását a FŐGÁZ Zrt. kizárólag az Infotv.-ben meghatározott esetekben tagadhatja meg. A tájékoztatás megtagadása esetén a FŐGÁZ Zrt. írásban közli a felhasználóval, hogy a felvilágosítás megtagadására az Infotv. mely rendelkezése alapján került sor. A felvilágosítás megtagadása esetén a FŐGÁZ Zrt. tájékoztatja a felhasználót a bírósági jogorvoslat, továbbá a NAIH-hoz fordulás lehetőségéről.

4.2.7.2. Személyes adat helyesbítése, zárolása vagy törlése iránti kérelem

Ha a FŐGÁZ Zrt. a felhasználó helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 25 napon belül, írásban vagy a felhasználó hozzájárulása esetén elektronikus úton közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait. A kérelem elutasítása esetén a FŐGÁZ Zrt. tájékoztatja a felhasználót a bírósági jogorvoslat, továbbá a NAIH-hoz fordulás lehetőségéről.

Ha a személyes adat a valóságnak nem felel meg, és a valóságnak megfelelő személyes adat a FŐGÁZ Zrt. rendelkezésére áll, a személyes adatot a FŐGÁZ Zrt. helyesbíti.

A FŐGÁZ Zrt. megjelöli az általa kezelt személyes adatot, ha a felhasználó vitatja annak helyességét vagy pontosságát, de a vitatott személyes adat helytelensége vagy pontatlansága nem állapítható meg egyértelműen.

4.2.7.3. Tiltakozás személyes adat kezelése ellen

A felhasználó tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen,

- a) ha a személyes adatok kezelése vagy továbbítása kizárólag a FŐGÁZ Zrt.-re vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy a FŐGÁZ Zrt., az adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve a kötelező adatkezelés esetét;
- b) ha a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik; vagy
- c) törvényben meghatározott egyéb esetben.

A FŐGÁZ Zrt. a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a felhasználót írásban tájékoztatja. Ha a FŐGÁZ Zrt. a felhasználó tiltakozásának megalapozottságát megállapítja, az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról,

továbbá az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással felhasználó személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Ha a felhasználó a FŐGÁZ Zrt. döntésével nem ért egyet, illetve ha a FŐGÁZ Zrt. a 15 napos határidőt elmulasztja, a felhasználó – a döntés közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 napon belül – bírósághoz fordulhat.

A FŐGÁZ Zrt. a felhasználó adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat nem továbbítható az adatátvevő részére, ha a FŐGÁZ Zrt. egyetértett a tiltakozással vagy bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

4.2.7.4. Felhasználó előzetes tájékoztatása

A FŐGÁZ Zrt. a felhasználóval az adatkezelés megkezdése előtt közli, hogy az adatkezelés hozzájáruláson alapul vagy kötelező. Kötelező adatkezelés esetén a tájékoztatás megtörténhet az alábbi bekezdés szerinti információkat tartalmazó jogszabályi rendelkezésekre való utalás nyilvánosságra hozatalával is.

A FŐGÁZ Zrt. a felhasználót az adatkezelés megkezdése előtt egyértelműen és részletesen tájékoztatja az adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről, így különösen az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosult személyről, az adatkezelés időtartamáról, arról, ha a felhasználó személyes adatait a FŐGÁZ Zrt. az Infotv. 6. § (5) bekezdése alapján kezeli, illetve arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat. A tájékoztatás kiterjed a felhasználó adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire is.

Ha a felhasználók személyes tájékoztatása lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna, a FŐGÁZ Zrt. tájékoztatási kötelezettségének az alábbi információk nyilvánosságra hozatalával is eleget tehet:

- a) az adatgyűjtés ténye,
- b) az érintett felhasználók köre,
- c) az adatgyűjtés célja,
- d) az adatkezelés időtartama,
- e) az adatok megismerésére jogosult lehetséges adatkezelők személye,
- f) az érintett felhasználók adatkezeléssel kapcsolatos jogainak és jogorvoslati lehetőségeinek ismertetése, és
- g) ha az adatkezelés adatvédelmi nyilvántartásba vételének van helye, az adatkezelés nyilvántartási száma, kivéve az Infotv. 68. § (2) bekezdése szerinti esetet.

4.2.7.5. Jogorvoslati jog

A felhasználó jogainak megsértése esetén a FŐGÁZ Zrt.-vel mint adatkezelővel szemben bírósághoz fordulhat. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – a felhasználó választása szerint – a felhasználó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, a FŐGÁZ Zrt. köteles bizonyítani.

Ha a bíróság a kérelemnek helyt ad, a FŐGÁZ Zrt.-t a tájékoztatás megadására, az adat helyesbítésére, zárolására, törlésére, az automatizált adatfeldolgozással hozott döntés megsemmisítésére, a felhasználó tiltakozási jogának figyelembevételére kötelezi.

4.2.7.6. Kártérítés, sérelemdíj

A FŐGÁZ Zrt. a felhasználó adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével okozott kárt köteles megtéríteni.

Ha a FŐGÁZ Zrt. a felhasználó adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével a felhasználó személyiségi jogát megsérti, a felhasználó a FŐGÁZ Zrt.-től sérelemdíjat követelhet.

A felhasználóval szemben a FŐGÁZ Zrt. felel az adatfeldolgozó által okozott kárért, és a FŐGÁZ Zrt. köteles megfizetni a felhasználónak az adatfeldolgozó által okozott személyiségi jogsértés esetén járó sérelemdíjat is. A FŐGÁZ Zrt. mentesül az okozott kárért való felelősség és a sérelemdíj megfizetésének kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt vagy az érintett személyiségi jogának sérelmét az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

Nem kell megtéríteni a kárt és nem követelhető a sérelemdíj annyiban, ha a kár a károsult vagy a személyiségi jog megsértésével okozott jogsérelem a felhasználó szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

4.3. 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

5.1. A tevékenység minőségi jellemzői

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

A FŐGÁZ Zrt. egyetemes szolgáltatási tevékenységére MSZ EN ISO 9001 szerinti, akkreditált tanúsító szervezet által tanúsított minőségirányítási rendszert működtet.

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

5.2. A forgalmazott gáz minőségi előírásai

A FŐGÁZ Zrt. által szolgáltatott földgáz minősége megfelel a Vhr. 66/A. § rendelkezéseire figyelemmel a Vhr. 11. számú melléklete előírásainak.

A földgáz minőségére vonatkozó adatok a FŐGÁZ Zrt. honlapján (www.fogaz.hu/Egyetemes-Szolgalatas/Ugyintezes/Szamlazas/Gazminoseg) elérhetők.

5.3. A gázminőség ellenőrzésének részletes eljárásrendje

Az együttműködő földgázrendszerbe – amelynek részét képezi az elosztóvezeték-rendszer – betáplált földgáz minőségének mérését és ellenőrzését a szállítási rendszerüzemeltető végzi.

A minőség paraméterek egyes betáplálási vagy kiadási pontokhoz történő hozzárendelése a szállítási rendszerüzemeltető által évente elkészített „A földgázszállító rendszer betáplálási és kiadási pontjainak földgázminőségi elszámolási rendje” tárgyú dokumentum alapján történik (a dokumentum publikálására vonatkozó információkat az 5.2. pont tartalmazza).

A nem megfelelő minőségű földgáz ellátórendszeren történő megjelenése esetén indokolt esetben a FŐGÁZ Zrt. a rendszerüzemeltetőtől kapott értesítés alapján kezdeményezheti a szolgáltatás felfüggesztését.

A bejelentett gázminőség reklamációt a FŐGÁZ Zrt. a szállítási rendszerüzemeltetőhöz, illetve a földgáztermelőhöz továbbítja, és együttműködik azok kivizsgálásában.

Egyedileg jelentkező panasz esetén a szállítási rendszerüzemeltető, illetve a földgáztermelő által rendelkezésre bocsátott műbizonylat a FŐGÁZ Zrt. részére megküldésre kerül, aki e műbizonylat alapján a panaszt kivizsgálja és megválaszolja.

Csoportosan jelentkező települést, vagy településrészt érintő, a jegyző, a polgármesteri hivatal által jelzett gázminőséget illető panasz esetén a FŐGÁZ Zrt. az önkormányzattal egyeztetett időben és helyen – a területileg illetékes elosztó bevonásával – az érintett gázátadó állomáson helyszíni gázminőség ellenőrzést végeztethet. A gázminőség ellenőrzésébe az érintett elosztó a szállítási rendszerüzemeltetőt, illetve a földgáztermelőt a köztük lévő együttműködési megállapodás alapján bevonja. A helyszíni ellenőrzésről minden esetben hiteles jegyzőkönyv készül, amely a résztvevők számára megküldésre kerül. Ha a csoportosan jelentkező panaszt továbbra is fenntartják, az egyedi panasz esetén követhető eljárásrendet kell alkalmazni.

A FŐGÁZ Zrt. a földgázt szagosítva adja át a felhasználóknak, az MSZ-09-74.0011-5/1984. szabvány előírásainak megfelelően. A földgáz szagosítását a szállítási rendszerüzemeltető végzi a nagynyomású szállítóvezeték kijelölt pontjain. A szagosító anyag összetételét, a beadagolásra kerülő mennyiségeket a szállítási rendszerüzemeltető üzletszabályzata, a szagosítás megfelelőségének ellenőrzésére vonatkozó szabályokat a területileg illetékes elosztó üzletszabályzata tartalmazza.

5.4. A szolgáltatás színvonalának eljárásrendje és mutatói

Az egyetemes szolgáltatás minimális minőségi követelményeit és elvárt színvonalának mutatóit a Hivatal határozatban írja elő. A határozat tartalmazza a FŐGÁZ Zrt. vonatkozásában az egyes tevékenységekhez kapcsolódó mutatókat, az éves adatszolgáltatási kötelezettséget, valamint a nemteljesítés esetén alkalmazandó szankciókat. Az egyetemes szolgáltató ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség elvárt színvonalát és minimális minőségi követelményeit (ügyfélszolgálati színvonalmutatók) az 5/a. sz. függelék, az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeket (felhasználókat érintő garantált szolgáltatások) az 5/b. sz. függelék tartalmazza. A FŐGÁZ Zrt. a garantált szolgáltatásokat és a fizetendő kötbér mértékét ügyfélszolgálati irodáiban a felhasználók rendelkezésére bocsátott szórólapokon és – legalább A/2 ív méretű – plakáton nyilvánossá teszi.

5.5. Fogyasztóielégedettség-vizsgálat bemutatása

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

A FŐGÁZ Zrt. a kutatásokat piackutató cégek bevonásával végzi 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 figyelembevételével – felhasználásra kerülnek oly módon, hogy azokat a kutatást végző, megbízott cégeknek a kutatás időtartamára átadja.

A FŐGÁZ Zrt. folyamatosan törekszik a felmérések eredményei alapján szolgáltatásai és ügyfélkapcsolatai fejlesztésére.

6. A FŐGÁZ Zrt. által nyújtott szolgáltatás részletes bemutatása

6.1. A szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó szerződéskötési igényének kezelése

6.1.1. Igénybejelentés (ajánlatkérés) rendje

6.1.1.1. Igénybejelentés kapacitás módosítására, elosztóhálózat-használati szerződés megkötésére

Az elosztói csatlakozási szerződéssel nem rendelkező igénylő, az elosztói csatlakozással már rendelkező, kapacitásmódosítást kérő vagy elosztóhálózatot használni kívánó felhasználó vagy megbízottja a FESZ-ben és a területileg illetékes elosztó üzletszabályzatában foglaltak szerint jelenthet be felhasználói igényt az érintett elosztónál. Az ezzel kapcsolatos előzetes tájékoztatásra, az elosztói csatlakozási szerződés, illetve az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésére, a létesítésre, a tervezésre, a tervfelülvizsgálatra, a műszaki-biztonsági ellenőrzésre és a bekapcsolásra a FESZ-ben és az érintett elosztó üzletszabályzatában foglaltak az irányadók.

A felhasználó a FŐGÁZ Zrt. ügyfélszolgálatán is kezdeményezheti a kapacitásmódosításra, illetve az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésére vonatkozó igényét. A FŐGÁZ Zrt. az igényt iktatja, és az érintett elosztói engedélyes számára ez előbbi esetben a Hivatal 5/b. sz. függelék szerinti határozatában előírt két munkanapos, míg utóbbi esetben a Vhr.-ben előírt 8 napos határidővel továbbítja.

A Get. előírásaira tekintettel a felhasználó kérése esetén a FŐGÁZ Zrt. köteles a felhasználó elosztóhálózat-használati és egyetemes szolgáltatási szerződéseinek megbízottként történő összevont kezelésére. Ennek részletszabályait a 6.14.1. pont („Elosztóhálózat-használati szerződés kezelése”) tartalmazza.

6.1.1.2. Ajánlatkérés egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésére

Ha a felhasználó a FŐGÁZ Zrt.-től földgáz egyetemes szolgáltatást kíván igénybe venni, köteles erre vonatkozóan ajánlatot kérni. Az egyetemes szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó egyetemes szolgáltatásra vonatkozó ajánlatkéréséhez (továbbiakban: ajánlatkérés) felhasználható, 4/a. sz. függelékben található formanyomtatvány az 1. sz. mellékletben meghatározott ügyfélszolgálati irodákon térítésmentesen hozzáférhető, illetve a FŐGÁZ Zrt. honlapjáról (www.fogaz.hu) elektronikusan letölthető.

Az ajánlatkérésben a felhasználónak nyilatkoznia kell arról, hogy kezdeményezi-e az elosztóhálózat-használati szerződés FŐGÁZ Zrt. mint megbízott által történő kezelését. Ha az ajánlatkérésben a felhasználó úgy nyilatkozik, hogy kezdeményezi az elosztóhálózat-használati szerződés FŐGÁZ Zrt. mint megbízott által történő kezelését, a kezdeményezéssel hozzájárul az elosztóhálózat-használati szerződés megkötéséhez szükséges személyes adatai érintett elosztó részére történő átadásához, továbbá az egyetemes szolgáltatási szerződés aláírásával a FŐGÁZ Zrt.-t megbízza, hogy képviselőként teljes jogkörrel eljárjon a területileg illetékes elosztói engedélyesnél az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésekor. A felhasználó elosztóhálózat-használati és egyetemes szolgáltatási szerződéseinek megbízottként történő összevont kezelésének szabályait a 6.14.1. pont („Elosztóhálózat-használati szerződés kezelése”) tartalmazza.

Ha az ajánlatkérő nem a felhasználási hely tulajdonosa (a felhasználási helyet bérlőként vagy egyéb jogcímen használja) ajánlatkéréséhez csatolnia kell a felhasználási hely tulajdonosának írásbeli nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy a tulajdonos kapacitáslekötési-jogát az ajánlatkérő részére átadta, vagy annak igazolását, hogy a felhasználási helyen rendelkezik kapacitáslekötési-joggal. Az ingatlan jogszerű használója az átadott kapacitáslekötési-jog mértékéig jogosult kapacitás lekötésére a FŐGÁZ Zrt.-n keresztül. A tulajdonos kizárólag abban az esetben adhatja át kapacitáslekötési-jogát, ha az adott felhasználási hely tekintetében nincs lejárt számlatartozása se a földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató, se a rendszerüzemeltető felé. Írásbeli nyilatkozat, igazolás hiányában a

FŐGÁZ Zrt. a felhasználási hely használójának ellátására egyetemes szolgáltatási szerződést nem köthet, a kapacitáslekötési-joggal kizárólag a felhasználási hely tulajdonosa rendelkezhet.

A felhasználó és a felhasználási hely tulajdonosának hozzájárulása esetén a FŐGÁZ Zrt. – a tulajdonos későbbi kapacitáslekötési-jogának érvényesítése védelmében – a tulajdonos részére a felhasználó kikapcsolásra okot adó díjtarozásával összefüggő adatait a kikapcsolás lehetőségéről szóló felszólítással egyidejűleg továbbítja.

A felhasználási hely tulajdonosa akkor rendelkezhet ismételten kapacitáslekötési-jogával, ha a jog átadásának alapjául szolgáló jogcím megszűnt, vagy a felek írásban megállapodtak annak visszaszámításáról, és e megállapodás a FŐGÁZ Zrt.-nek bemutatásra került, továbbá a felhasználási helyre vonatkozóan nincs lejárt számlatarozás se a FŐGÁZ Zrt.-vel, se a rendszerüzemeltetővel szemben. Ha a kapacitáslekötési-jog a felhasználási hely tulajdonosához visszakerül, és a kapacitások szerződéssel lekötöttek, a felhasználási hely tulajdonosa köteles az egyetemes szolgáltatási szerződésben a korábbi jogosult helyébe lépni.

Ha a jogszerű használó rendszerhez való hozzáférése szerződésszegés folytán felfüggesztésre kerül, a felhasználási hely tulajdonosa akkor rendelkezhet ismételten az átadott kapacitáslekötési-joggal érintett kapacitásokról, és ennek megfelelően akkor köthet a felhasználási hely ellátására újabb egyetemes szolgáltatási szerződést, ha ő vagy a kapacitáslekötési-joggal rendelkező személy biztosítja a felfüggesztés megszüntetéséhez szükséges garanciákat és feltételeket, rendezzi a lejárt számlatarozásokat.

6.1.1.3. Ajánlatkérés felhasználó-változás esetén

Felhasználó-változás esetén, a FŐGÁZ Zrt. az új felhasználóval új egyetemes szolgáltatási szerződést köt. A felhasználó-változás szabályaira a 6.3.2.3. pont („Felhasználó-változás (átírás)”) rendelkezései az irányadóak.

6.1.1.4. Ajánlatkérés kereskedőváltás esetén

A földgázkereskedőt/egyetemes szolgáltatót váltó felhasználó bejelentése új ajánlatkérésnek minősül. Ha a felhasználó a FŐGÁZ Zrt.-vel egyetemes szolgáltatási szerződést kíván kötni, ajánlatkérését az e pontban foglalt eltérésekkel a 6.1.1.2. pont („Ajánlatkérés egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésére”) szerint köteles kezdeményezni.

A FŐGÁZ Zrt. mint új egyetemes szolgáltató a felhasználó meghatalmazása alapján jogosult a felhasználó képviseletében a rendszerüzemeltető, valamint a felhasználó korábbi földgázkereskedője/egyetemes szolgáltatója irányában eljárni, és a kereskedőváltással kapcsolatos, felhasználót érintő feladatokat ellátni. A megbízás szabályait a 6.14.2. pont („Kereskedőváltáshoz kapcsolódó földgáz-kereskedelmi szerződés felmondása”) tartalmazza.

Ha a felhasználó önállóan jár el, a korábbi földgázkereskedőnek/egyetemes szolgáltatónak elküldött felmondásával egy időben a FŐGÁZ Zrt.-t értesíti belépési szándékáról, annak várható időpontjáról, annak érdekében, hogy a FŐGÁZ Zrt. az érintett elosztói engedélyesnél a Get. 31/B. §-ában előírt bejelentési és kezdeményezési kötelezettségének határidőben eleget tudjon tenni. A felhasználó a korábbi földgázkereskedőtől/egyetemes szolgáltatójától kapott felmondás-visszaigazolást a korábbi földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató által kibocsátott utolsó számla másolatával együtt haladéktalanul, de legkésőbb a korábbi szerződés megszűnését megelőző 22. napig köteles megküldeni a FŐGÁZ Zrt. részére. A FŐGÁZ Zrt. a határidő túllépése esetén az egyetemes szolgáltatás megkezdését az igényelt időpontban nem tudja biztosítani.

A rendszerüzemeltető – a felhasználó, a korábbi földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató és a FŐGÁZ Zrt. megállapodásának hiányában – az elszámoláshoz szükséges adatokat a leolvasást vagy a becslést követő 3 napon belül közli a korábbi földgázkereskedő-

vel/egyetemes szolgáltatóval és a FŐGÁZ Zrt.-vel, amely alapján a korábbi földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató végszámlát bocsát ki. A FŐGÁZ Zrt. által kiállított első számla kezdő mérőállása azonos a korábbi földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató által kiállított végszámlán szereplő záró mérőállással.

A kereskedőváltással érintett engedélyesek és a felhasználó kötelesek együttműködni.

Ha a felhasználó kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit teljesítette, de valamely érintett földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató vagy rendszerüzemeltető nem teljesíti a kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit, és emiatt a kereskedőváltás nem jön létre, a felhasználó korábbi földgáz-kereskedelmi/egyetemes szolgáltatási szerződése változatlan feltételekkel hatályban marad.

A kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeket nem teljesítő engedélyes a kereskedőváltás megghiúsulása miatt köteles az érintettek kárát és költségét kamatokkal együtt megtéríteni.

Felhasználó tudomásul veszi és elfogadja, hogy amennyiben FŐGÁZ Zrt.-vel egyszerre több felhasználási hely ellátására köt egyetemes szolgáltatási szerződést, a felhasználási helyekhez tartozó mérési pontok kereskedőváltása időben eltérhet egymástól. Ha az egyes felhasználási helyek ellátása különböző napokon kezdődik meg, a FŐGÁZ Zrt. – Get.-ben és Vhr.-ben előírt kötelezettségei teljesítése esetén – nem tartozik kártérítéssel és kötbérral felhasználó részére.

Ha a kereskedőváltás a felhasználó hibájából hiúsul meg, a FŐGÁZ Zrt. jogosult az ezzel kapcsolatban felmerült költségeit a felhasználóra áthárítani.

A FŐGÁZ Zrt. az ajánlatkérés elfogadását nem lakossági fogyasztó esetén pénzügyi biztosíték adásához kötheti, ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztóval kötött korábbi földgáz-kereskedelmi/egyetemes szolgáltatási szerződés nemfizetésből eredő kikapcsolás miatt szűnt meg. Ennek szabályait a 6.2.2. pont („A szerződés hatálybalépéséhez szükséges esetleges további feltételek”) tartalmazza.

6.1.1.5. Egyéb rendelkezések

I. 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 vételezett.

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

A FŐGÁZ Zrt. az írásbeli egyetemes szolgáltatási szerződés megkötését az ügyfélszolgálatain 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. A FŐGÁZ Zrt. 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.

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

A felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötése érdekében köteles a FŐGÁZ Zrt.-vel együttműködni, és a FŐGÁZ Zrt. által részére átadott, eljuttatott szerződést aláírni, és azt 15 napon belül a FŐGÁZ Zrt.-nek visszajuttatni.

A megkötendő szerződéssel érintett jogviszonyra – a szerződés megkötéséig – a Get., a Vhr., az ESZSZ, valamint a jelen Üzletszabályzat szerződések tartalmát megállapító rendelkezéseit úgy kell alkalmazni, mintha azok a felek közötti szerződéses megállapodás részét képeznék. A FŐGÁZ Zrt. ezen felhasználók elosztóhálózat-használati szerződését a megbízási jogviszonynak megfelelően kezeli.

II. Ha a FŐGÁZ Zrt. által nyújtott egyetemes szolgáltatáson kívül ellátott felhasználó az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó igényét, illetve a kereskedőváltás lebonyolítására vonatkozó meghatalmazását valamely közvetítő (például FŐGÁZ Zrt. által igénybe vett ügynökség) útján juttatja el a FŐGÁZ Zrt.-hez, a FŐGÁZ Zrt. képviseletében eljáró személyekre (továbbiakban: „képviselő”), a felhasználóval való kapcsolatfelvételre és kapcsolattartásra vonatkozóan az alábbi szabályok irányadóak.

A képviselőnek a felhasználóval történő első kapcsolatfelvétel alkalmával egyértelműen, a FŐGÁZ Zrt. képviselőjeként azonosítania kell magát, és köteles a felhasználót tájékoztatni a kapcsolatfelvétel céljáról. A felhasználó részére közérthető információt kell szolgáltatni a FŐGÁZ Zrt. közvetített szolgáltatásának lényeges feltételeiről, jelen Üzletszabályzat alapján.

A képviselő kizárólag a FŐGÁZ Zrt. által hivatalosan elfogadott, a felhasználó vagy igazolt meghatalmazottja által kitöltött nyomtatványokat jogosult a felhasználótól átvenni, nem jogosult azonban a FŐGÁZ Zrt. nevében egyéb jognyilatkozatot tenni, a felhasználónak az ellátott képviselettel közvetlen összefüggésben nem lévő jognyilatkozatát elfogadni, illetve annak vagy bármilyen fizetőeszköz FŐGÁZ Zrt.-hez való továbbításáról intézkedni, vagy arra kötelezettséget vállalni.

A képviselő nem jogosult a felhasználótól kereskedőváltás során történő képviseletre irányuló megbízást elfogadni, azaz tilos egyúttal a felhasználó képviseletében is fellépnie és helyette bármilyen jognyilatkozatot a FŐGÁZ Zrt. felé közvetítenie.

6.1.2. Tájékoztatás az igénybejelentésre (ajánlatkérésre) a FŐGÁZ Zrt. részéről

Az ajánlatkérés kézhezvételét követően a FŐGÁZ Zrt. az ajánlatkérőt 8 munkanapon belül írásban (az ajánlatkérő választása esetén elektronikus levél útján) tájékoztatja az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszony minden lényeges eleméről.

Ha az ajánlatkérő erre való jogosultsága a rendelkezésre álló adatok alapján megállapítható, és az igénybejelentés (ajánlatkérés) alkalmas az egyetemes szolgáltatási szerződés tervezetének elkészítésére, a FŐGÁZ Zrt. az egyetemes szolgáltatásra írásban ajánlatot tesz.

Ha az ajánlatkérő az ajánlatkérést az ügyfélszolgálati irodában személyesen tette, a FŐGÁZ Zrt. fenti kötelezettségét a tájékoztatás, illetve – ha a szerződéskötés minden egyéb szükséges feltétele fennáll – a szerződéstervezet átadásával is teljesítheti.

Ha az ajánlatkérés hiányos vagy ajánlat elkészítésére nem alkalmas, a FŐGÁZ Zrt. az ajánlatkérés kézhezvételétől számított 8 napon belül hiánypótlásra hívja fel az ajánlatkérőt, a hiányok pontos megjelölésével. Az ajánlattételre meghatározott határidő a hiánypótlás kézhezvételétől számítandó.

A tájékoztatás legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) a tájékoztató hivatkozásra alkalmas egyedi azonosító számát,
- b) azt az időpontot, amelytől kezdődően a közölt feltételek teljesítése esetén az egyetemes szolgáltatás megkezdhető,
- c) az egyetemes szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatások Árrendeletben meghatározott árát,
- d) a FŐGÁZ Zrt. ajánlati kötöttségét és annak időtartamát,

- e) az egyetemes szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó teljes körű ajánlatot, valamint az egyetemes szolgáltatási szerződéstervezet FŐGÁZ Zrt. által aláírt példányait, amely magában foglalja az elosztóhálózat-használati szerződés FŐGÁZ Zrt. mint megbízott által történő kezelésére vonatkozó megbízást, ha az ajánlatkérő kérte a szerződés megbízottként történő kezelését.

A FŐGÁZ Zrt. fenti tájékoztatási kötelezettségének az egyetemes szolgáltatási szerződéstervezet megküldésével is eleget tehet, ha az tartalmazza annak valamennyi elemét.

A FŐGÁZ Zrt. jogosult az általa kiküldött szerződéses ajánlatot szkennelt vagy nyomtatott cégszerű aláírással megküldeni az ajánlatkérőnek, amely a FŐGÁZ Zrt. által cégszerűen aláírt ajánlatnak minősül. Ha az ajánlatkérő ez ellen a FŐGÁZ Zrt.-nél kifejezetten tiltakozik, részére a FŐGÁZ Zrt. eredeti cégszerű aláírással ellátott szerződéses ajánlatot küld. Egyéb esetben a FŐGÁZ Zrt. által ilyen módon aláírt, az ajánlatkérő által nem kifogásolt és aláírt ajánlatot a felek írásba foglalt és érvényes egyetemes szolgáltatási szerződésnek tekintik.

A felhasználó elosztóhálózat-használati és egyetemes szolgáltatási szerződesei megbízottként történő összevont kezelésének szabályait a 6.14.1. pont („Elosztóhálózat-használati szerződés kezelése”) tartalmazza.

6.1.3. Szerződéskötéshez, szerződésmódosításhoz szükséges adatok, iratok biztosításának rendje

Az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentéshez (ajánlatkéréshez) szükséges adatok köre legalább a következő adatokra terjed ki:

1. felhasználó adatai
 - a) *ha az ajánlatkérő természetes személy*: név, születési név, lakcím, születési hely és idő, anyja neve, továbbá egyéni vállalkozó (e.v.) esetén adószám, nyilvántartási szám és – amennyiben ilyenrel rendelkezik – egyéni vállalkozói igazolvány szám

ha az ajánlatkérő nem természetes személy (gazdálkodó szervezet stb.) megnevezés (pl. cégnév), székhely, adószám, nyilvántartási szám (pl. cégjegyzékszám), statisztikai azonosító
 - b) értesítési cím
 - c) elektronikus levelezési cím, ha az igénybejelentő az elektronikus számlázást vagy az elektronikus küldemények útján történő értesítési módot választja
2. felhasználási hely adatai (cím, helyrajzi szám, használat jogcíme)
3. felhasználási, számlázási adatok
 - a) felhasználás célja (lakossági/nem lakossági)
 - b) várható gázfelhasználás mértéke és jellemzői
 - c) elszámolási és fizetési mód, pénzügyi fizetés esetén pénzforgalmi jelzőszám

Ha az egyetemes szolgáltatási szerződésben a felhasználó mellett fizető is szerepel, a fizető – attól függően, hogy természetes vagy nem természetes személy – fentiek szerinti adatait is meg kell adni. Ha a felhasználónak vagy a fizetőnek nincs magyarországi elérhetősége, a 6.12.3. pontban („A kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja”) rögzítettek az irányadóak.

Felhasználó-változás esetén a szerződéskötéshez szükséges adatok körét a 6.3.2.3. pont („Felhasználó-változás (átírás)”) tartalmazza.

Az ajánlatkérő, illetve a felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződés kötéséhez, illetve a 6.3.2. pont szerinti eljárások során (adatmódosítás, felhasználó-változás, szolgáltatás igénybevételeivel való felhagyás) az alábbi okiratokat köteles bemutatni, illetve átadni:

- a) természetes személy (felhasználó, fizető, képviselő) esetén a személyazonosságot igazoló okirat (személyi igazolvány, személyazonosító igazolvány, útlevél, vezetői engedély), egyéni vállalkozó (e.v.) esetén továbbá az adószámot, a nyilvántartási számot és – amennyiben ilyennel rendelkezik – az egyéni vállalkozói igazolvány számot igazoló okirat,

A személyazonosságot igazoló okirat alapján a FŐGÁZ Zrt. ellenőrzi, hogy az eljáró személy rendelkezik-e szerződéskötési jogosultsággal, és az egyetemes szolgáltatási szerződés nyomtatványban feltüntetett személyes adatok az okiratban foglaltakkal megegyeznek-e.

- b) nem természetes személy esetén a felhasználó, fizető bejegyzését (létezését) igazoló okirat (pl. cégkivonat vagy annak másolata vagy a www.e-cegjegyzek internetes oldalról letölthető elektronikus cégkivonat, bírósági bejegyzési okirat) és cégjegyzési jogosultság igazolása céljából az aláíró személy aláírási címpéldánya,
- c) meghatalmazott eljárása esetén szabályszerű meghatalmazás,

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 meghatalmazásra vonatkozó minta elérhető a FŐGÁZ Zrt. honlapján és az ügyfélszolgálatokon.

- d) felhasználó-változás esetén olyan nyilatkozat vagy jegyzőkönyv (pl. birtokbaadási jegyzőkönyv), amely – gázmérővel rendelkező felhasználási hely esetén – dokumentálja az új és a régi felhasználó által, a gázmérő átadásakor rögzített mérőállás(oka)t és a mérőazonosító(ka)t,

Ha a felhasználási hely átadásakor nem történik egyeztetett mérőállás rögzítése, a FŐGÁZ Zrt. a fogyasztásmérő berendezést az új felhasználó nevére a számlázási rendszere alapján utolsó kiegyenlített számlának megfelelő mérőállással írja át.

- e) az ingatlan használatának jogcímét és az ajánlatkérő egyetemes szolgáltatási szerződéskötési jogosultságát igazoló okirat, azzal hogy az okiratból az átíráshoz nem szükséges adatok (pl. ingatlan vételára) kitarthatók:
- i. ha az ajánlatkérő a felhasználási hely tulajdonosa, a tulajdonosi minőséget igazoló okirat (60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat vagy az ingatlanra vonatkozó adás-vételi, ajándékozási szerződés),
 - ii. a korábbi felhasználó elhalálása esetén az elhalálozott felhasználó halotti anyakönyvi kivonata és a hagyatékátadó végzés, hagyatékátadó végzés hiányában annak igazolása, hogy a felhasználó az ingatlan használatára jogosult,
 - iii. haszonélvezeti jog esetén 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat vagy a haszonélvezeti jogra vonatkozó okirat,
 - iv. bérleti, lakásbérleti jog esetén a bérleti, lakásbérleti szerződés és – ha nem a tulajdonos adja bérbe az ingatlant – a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata,
 - v. önkormányzati tulajdonú ingatlan esetében az önkormányzat kiutaló határozata,
 - vi. a korábbi felhasználó jogutód nélküli megszűnése esetén az ezt igazoló hivatalos dokumentum.

- f) ha az ajánlatkérő nem a felhasználási hely tulajdonosa (a felhasználási helyet bérként vagy egyéb jogcímen használja)
- i. a felhasználási hely tulajdonosának írásbeli nyilatkozata arra vonatkozóan, hogy kapacitáslekötési-jogát az ajánlatkérő részére átadta, vagy
 - ii. a nem tulajdonos ajánlatkérő arra vonatkozó igazolása, hogy a felhasználási helyen rendelkezik kapacitáslekötési-joggal.

Az átadásáról szóló nyilatkozatot a 4. sz. függelék formanyomtatványai tartalmazzák. A kapacitáslekötési-jog átruházásával kapcsolatos részletszabályokat a 6.1.1.2. pont („Ajánlatkérés egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésére”) tartalmazza.

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

A bemutatott dokumentumokról a FŐGÁZ Zrt. másolatot készíthet, amelyből az ajánlatkérő, illetve a felhasználó minden olyan személyes adatot törölhet vagy kitakarhat, amelynek kezelésére a FŐGÁZ Zrt. nem jogosult. A dokumentumról készített másolat tekintetében az ajánlatkérő, illetve a felhasználó aláírásával igazolja, hogy az iraton szereplő adatai kezeléséhez hozzájárult. A másolatot a FŐGÁZ Zrt. jogosult megőrizni, és a felhasználóval vagy az adott felhasználási hely tekintetében ajánlatkérővel szemben felmerülő esetleges jogvitában felhasználni.

Az ajánlatkérő, illetve a felhasználó abban az esetben is köteles a szerződés megkötéséhez, módosításához szükséges adatokat, dokumentumokat a FŐGÁZ Zrt. rendelkezésére bocsátani, ha más felhasználási helyre vonatkozóan már rendelkezik a FŐGÁZ Zrt.-vel kötött egyetemes szolgáltatási szerződéssel.

Ha a fenti adatokat, iratokat az ajánlatkérő, illetve a felhasználó nem bocsátja a FŐGÁZ Zrt. rendelkezésére, a FŐGÁZ Zrt. erről értesíti az ajánlatkérőt, illetve a felhasználót. Ebben az esetben a szerződéskötésre, szerződésmódosításra irányadó határidő a hiánypótlás teljesítésétől kezdődik.

6.1.4. A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények

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

6.1.5. Ajánlattétel szabályai, ajánlati kötöttség

Az igénybejelentés (ajánlatkérés) kézhezvételét követően a FŐGÁZ Zrt. általi tájékoztatásra vonatkozó szabályokat a 6.1.2. pont („Tájékoztatás az igénybejelentésre (ajánlatkérésre) a FŐGÁZ Zrt. részéről”) tartalmazza.

A FŐGÁZ Zrt. az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszony minden lényeges eleméről történő tájékoztatás részeként az ajánlatkérőnek egyetemes szolgáltatásra vonatkozó teljes körű ajánlatot tesz, és megküldi az egyetemes szolgáltatási szerződéstervezet FŐGÁZ Zrt. által aláírt példányait. A FŐGÁZ Zrt. tájékoztatási kötelezettségének az egyetemes szolgáltatási szerződés-tervezet megküldésével is eleget tehet, ha az a tájékoztatás valamennyi, 6.1.2. pontban felsorolt elemét tartalmazza.

A FŐGÁZ Zrt. 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. Ha az ajánlatkérő ezt követően továbbra is kíván egyetemes szolgáltatási szerződést kötni, új igénybejelentést (ajánlatot) kell kérnie.

Ha a felhasználó adott felhasználási hely vonatkozásában az ajánlati kötöttség időtartama alatt új igénybejelentést (ajánlatkérést) nyújt be a FŐGÁZ Zrt.-hez, a korábbi igénybejelentése (ajánlatkérése) visszavontnak minősül, és a FŐGÁZ Zrt. az új igénybejelentésre (ajánlatkérésre) teszi meg egyetemes szolgáltatásra vonatkozó ajánlatát.

6.2. Szerződéskötésre vonatkozó szabályok

A FŐGÁZ Zrt.-t mint földgáz egyetemes szolgáltatót a működési engedélyében meghatározott szolgáltatási területen, azaz Magyarország teljes területén lévő egyetemes szolgáltatást igénylő jogosultak tekintetében – a Get.-ben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban előírt feltételekkel – egyetemes szolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli.

6.2.1. A szerződés létrejöttének módja

A FŐGÁZ Zrt. mint földgáz egyetemes szolgáltató köteles a szerződéskötési szándék bejelentésétől számított 30 napon belül az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználóval a szerződést megkötni, és a szerződésben meghatározott időponttól a szolgáltatás nyújtását megkezdeni, ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó jogszabályban előírt feltételeket teljesíti.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés tervezetét a FŐGÁZ Zrt. készíti elő. Az egyetemes szolgáltatási szerződést – annak teljes tartalmával – írásba kell foglalni, a Get. 115/C. § (2) bekezdésében foglalt kivétellel, amikor is az egyetemes szolgáltatási szerződés a törvény erejénél fogva jön létre. Írásbeli egyetemes szolgáltatási szerződéssel nem rendelkező felhasználók az egyetemes szolgáltatást a 4. sz. *melléklet* mintaszerződése és annak mellékletei szerinti tartalommal összhangban jogosultak igénybe venni, és azt a FŐGÁZ Zrt. azzal összhangban köteles részükre biztosítani. A FŐGÁZ Zrt. e felhasználók elosztó-hálózat-használati szerződését a megbízási jogviszonynak megfelelően kezeli.

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

Az egyetemes szolgáltatási szerződés legalább a következőket tartalmazza:

- a) szerződő felek megnevezése, természetes személy esetén születési helyének és idejének, anyja nevének, valamint állandó lakcímének, egyéni vállalkozó (e.v.) esetén továbbá adószámának, nyilvántartási számának és – amennyiben ilyennel rendelkezik – az egyéni vállalkozói igazolvány számának, nem természetes személy esetén székhelyének, nyilvántartási számának (cégjegyzékszám, egyéb bejegyzési szám), adószámának feltüntetésével,
- b) annak a földgázelosztónak a megnevezése, székhelye, amely rendszeréhez az érintett felhasználási hely közvetve vagy közvetlenül csatlakozik,
- c) arra vonatkozó megbízás, hogy a FŐGÁZ Zrt. a rendszerüzemeltetővel a szükséges rendszerhasználati, valamint – a felhasználó erre vonatkozó szándéka esetén – az elosztóhálózat-használati szerződést megkösse,
- d) a FŐGÁZ Zrt. és az adott területre működési engedéllyel rendelkező földgázelosztó ügyfélszolgálati irodájának elérhetősége,
- e) a felhasználási hely(ek) és a csatlakozási pont(ok) megjelölése,
- f) a szolgáltatott földgáz minőségi jellemzői,
- g) a vásárolt és a lekötött kapacitás mértéke,

- h) a földgáz egyetemes szolgáltatás igénybevételének kezdő időpontja,
- i) 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,
- j) a szolgáltatás szerződés megkötésekor hatályos ára,
- k) a szerződött egyetemes szolgáltatásért fizetendő díj meghatározásának módja,
- l) a számlázási és a fizetési mód, valamint a leolvasási, az elszámolási és a számlázási időszakok,
- m) a szerződés időtartama,
- n) a szerződés meghosszabbításának, megszüntetésének, felmondásának feltételei,
- o) a szerződésszegés esetei és jogkövetkezményei, különös tekintettel az ellátásból való kikapcsolás részletes feltételeire,
- p) a lakossági fogyasztó, illetve egyéb felhasználó panaszai benyújtásának és ügyintézésének lehetőségéről, módjáról és határidejéről való tájékoztatás, valamint a Fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott, a fogyasztói jogvita egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlésére, továbbá ennek eredménytelensége esetén az ügy eldöntésére irányuló eljárások kezdeményezésének módja és feltételei,
- q) a külön díj ellenében végzett szolgáltatások megnevezése és feltételei.

A FŐGÁZ Zrt. 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 elosztóhálózat-használati szerződés FŐGÁZ Zrt. mint megbízott által történő kezelésére vonatkozó – megbízási szerződés az egyetemes szolgáltatási szerződés aláírásával létrejön. A felhasználó elosztóhálózat-használati és egyetemes szolgáltatási szerződése megkötöttként történő összevont kezelésének szabályait a 6.14.1. pont („Elosztóhálózat-használati szerződés kezelése”) tartalmazza.

Ha a felhasználó a FŐGÁZ Zrt. 6.1.5. pont („Ajánlattétel szabályai, ajánlati kötöttség”) szerinti ajánlatát elfogadja, és – a FŐGÁZ Zrt. ajánlati kötöttségének időtartama alatt – a megküldött egyetemes szolgáltatási szerződés tervezetét véleményeltérés nélkül a FŐGÁZ Zrt.-nek a keltezés feltüntetésével aláírva visszaküldi, akkor az egyetemes szolgáltatási szerződés annak FŐGÁZ Zrt. által történő kézhezvételének napján létrejön.

Ha a felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződést véleményeltéréssel írta alá, a szerződés nem jön létre. Az ajánlat módosítása új igénybejelentésnek (ajánlatkérésnek) minősül, és továbbiakban az arra vonatkozó szabályokat kell figyelembe venni (6.1. pont).

A FŐGÁZ Zrt. jogosult az általa kiküldött egyetemes szolgáltatási szerződéses ajánlatot, illetve egyetemes szolgáltatási szerződést szkennelt vagy nyomtatott cégszerű aláírással megküldeni, amely a FŐGÁZ Zrt. által cégszerűen aláírt ajánlatnak, szerződésnek minősül. Ha az ajánlatkérő, illetve a felhasználó ez ellen a FŐGÁZ Zrt.-nél kifejezetten tiltakozik, részére a FŐGÁZ Zrt. eredeti cégszerű aláírással ellátott ajánlatot, szerződés példányt küld. Egyéb esetben a FŐGÁZ Zrt. által ilyen módon aláírt, az ajánlatkérő, illetve a felhasználó által nem kifogásolt és aláírt ajánlatot, szerződést a felek írásba foglalt és érvényes egyetemes szolgáltatási szerződésnek tekintik.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján a felhasználó részére a szállítási rendszer-üzemeltetési, a földgáztárolási és -elosztási szolgáltatásokat biztosítottak kell tekinteni, erre tekintettel az ajánlatkérő tudomásul veszi, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötése esetén, annak részeként megbízza a FŐGÁZ Zrt.-t, hogy a földgáz egyetemes

szolgáltatás biztosításához szükséges szerződéseket a rendszerüzemeltetőkkel megkösse, az igényelt kapacitásokat lekösse.

6.2.1.1. A FŐGÁZ Zrt. kapacitáslekötéssel kapcsolatos kötelezettségei és jogai, kötelezettségvállalása az átruházott kapacitás visszaadására

A teljes körű földgázellátás megvalósítása érdekében a felhasználó köteles az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésével a szerződés időtartamára saját fogyasztása mértékéig a felhasználási helyre vonatkozó felhasználói kapacitáslekötési-jogát a FŐGÁZ Zrt. részére átengedni. A FŐGÁZ Zrt. a szerződésben meghatározott időponttól akkor kezdheti meg a szolgáltatás nyújtását, ha a szállító- vagy elosztóvezetékhez már csatlakozott felhasználó kapacitáslekötés-jogát a FŐGÁZ Zrt.-nek átadta.

Ha az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnik, a megszűnés napjával a kapacitáslekötési-jog a Get. 72. §-a értelmében visszaszáll a felhasználóra. Ennek teljesülése érdekében a FŐGÁZ Zrt. kötelezettséget vállal arra, hogy a szerződés megszűnése esetén az átengedett kapacitáslekötési-jog felhasználó részére történő visszaadása iránt a szükséges intézkedéseket megteszi.

Kereskedőváltás esetén a felhasználó ellátásához szükséges rendszerhasználati kapacitások meghatározása, valamint a kereskedőváltás kapcsán érintett engedélyesek közötti kapacitásátadás a Get. 31/B-31/C. §-ában, a Vhr. 26/B. §-ában, valamint az ÜKSZ 8.4. fejezetében („Kereskedő váltás szabályai”) rögzített eljárásrend szerint történik, az ÜKSZ vonatkozó pontja szerint az érintett elosztó által meghatározott és nyilvántartott kapacitásoknak megfelelően.

6.2.1.2. Szerződéstípusok, szerződés mellékletei

A FŐGÁZ Zrt. egy egyetemes szolgáltatási szerződés mintát alkalmaz (4/a. sz. melléklet) valamennyi egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó vonatkozásában.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés mellékletét és részét képezik

- a) az Egyetemes Szolgáltatási Általános Szerződési Feltételek (4/b. sz. melléklet),
- b) az ügyfélszolgálati elérhetőségek kivonat (1. sz. melléklet alapján), amely tartalmazza a telefonos ügyfélszolgálat, valamint a felhasználó kapcsolattartási címe szerinti megyében, fővárosi elérhetőség esetén a fővárosban található állandó ügyfélszolgálati irodák és ügyfélszolgálati fiókirodák elérhetőségét,
- c) a számlázási melléklet (4/c. sz. melléklet) és
- d) a kötbértábla (5. sz. melléklet).

Az egyetemes szolgáltatási szerződés kizárólag a mellékletekkel együtt érvényes és értelmezendő. A felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződés aláírásával nyilatkozik, hogy a b)-d) pont szerinti mellékleteket átvette, valamint a mellékletek tartalmát ismeri, az abban foglaltakat magára nézve kötelező érvényűnek ismeri el. Ennek biztosítása érdekében a FŐGÁZ Zrt. a szerződéskötés során a felhasználó figyelmét felhívja, hogy a mellékletek (a b) pont szerinti melléklet tekintetében az 1. sz. melléklet) a FŐGÁZ Zrt. honlapján, illetve elektronikus vagy nyomtatott formában az ügyfélszolgálati irodákon megismerhetők.

Igény esetén a FŐGÁZ Zrt. az a) pont szerinti mellékletet egy példányban a felhasználó rendelkezésére bocsátja. Ha az egyetemes szolgáltatási szerződésen az igény jelzése elmaradt vagy nem egyértelmű, úgy kell tekinteni, hogy a felhasználó mellékletre a szerződéskötés során nem tartott igényt.

6.2.2. A szerződés hatálybalépéséhez szükséges esetleges további feltételek

- a) Ha a felhasználási helyen a földgázellátáshoz szükséges 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 megbízza a FŐGÁZ Zrt.-t, hogy az elosztóhálózat-használati szerződését a területileg illetékes elosztóval megkösse, a bekapcsolás – azaz a fogyasztásmérő-felszerelés megrendelésének – feltétele a FŐGÁZ Zrt.-vel megkötött egyetemes szolgáltatási szerződés és az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésére vonatkozó megbízás aláírása.

- b) A felhasználó érvényes elosztóhálózat-használati szerződéssel rendelkezen.

Ha a felhasználó az elosztóhálózat-használati szerződést saját maga köti meg a rendszerüzemeltetővel, a felhasználó köteles a megkötött elosztóhálózat-használati szerződésének másolati példányát a FŐGÁZ Zrt.-nek átadni, vagy megküldeni.

- c) Kapacitáslekötési-jog FŐGÁZ Zrt.-nek történő átadása a felhasználási hely tulajdonosa által.

Ha az ajánlatkérő nem a felhasználási hely tulajdonosa (a felhasználási helyet bérlőként vagy egyéb jogcímen használja), ajánlatkéréséhez csatolnia kell vagy a felhasználási hely tulajdonosának írásbeli nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy a tulajdonos kapacitáslekötési-jogát az ajánlatkérő részére átadta, vagy annak igazolását, hogy a felhasználási helyen rendelkezik kapacitáslekötési-joggal. A felhasználási hely tulajdonosának egyetemes szolgáltatási szerződés megkötéséhez történő írásbeli hozzájárulása a kapacitáslekötési-jog átadására vonatkozó nyilatkozatnak minősül, ez esetben az előzőekben jelezett nyilatkozat/igazolás csatolása nem szükséges.

A kapacitáslekötési-jog átruházásával kapcsolatos részletszabályokat a 6.1.1.2. pont („Ajánlatkérés egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésére”) tartalmazza.

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

Ha a korábbi földgázkereskedő megtagadta az igazolás kiadását, mert az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztóval kötött szerződés nemfizetésből eredő kikapcsolás miatt szűnt meg, a FŐGÁZ Zrt. jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésének feltételeként pénzügyi biztosítékot kérni, amelynek összege a Vhr. értelmében a felhasználó előző évi adatai alapján kiszámított egyhavi átlagfogyasztásának a szerződés megkötésekor érvényes, FŐGÁZ Zrt. által alkalmazott áron számított ellenértéke. Az adatokat a rendszerüzemeltető a felhasználó hozzájárulása esetén köteles a FŐGÁZ Zrt.-nek átadni. Ennek értelmében, ha a felhasználó nem járul hozzá az adatok átadásához, a FŐGÁZ Zrt. a szerződéskötést megtagadhatja.

- e) A FŐGÁZ Zrt. nem köteles egyetemes szolgáltatási szerződést kötni az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználóval, ha a 6.7.2.2. pont („Szerződés felmondása a FŐGÁZ Zrt. részéről”) alapján szerződés felmondásának lenne helye.
- f) Az egyetemes szolgáltatási szerződés nem lép hatályba, amíg az adott felhasználási helyen a felhasználónak más egyetemes szolgáltatóval vagy földgázkereskedővel hatályos szerződése van.

6.2.3. Szerződéskötésre vonatkozó speciális szabályok

Helyi önkormányzat tulajdonban álló, szociális bérlakásnak minősülő ingatlanok esetében a bérlő mint lakossági fogyasztó, míg a helyi önkormányzat (vagy az általa megbízott vagyongazdálkodó) mint nem lakossági fogyasztó köthet egyetemes szolgáltatási szerződést.

Ha a felhasználási hely tulajdonosa kiskorú, cselekvőképtelen vagy korlátozottan cselekvőképese, nevében a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően törvényes képviselője jár el. Az egyetemes szolgáltatási szerződésben a gyám vagy a gondnok fizetőként kerül feltüntetésre, egyebekben a jogviszonyra a Ptk. és a vonatkozó jogszabályok az irányadóak.

6.3. A szerződés módosítása

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

A FŐGÁZ Zrt. jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződés Üzletszabályzatban meghatározott feltételeinek egyoldalú módosítására.

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

Árváltoztatás bejelentésére vonatkozó szabályokat a 6.4.7.4. pont („Árváltozás bejelentése”) tartalmazza.

A felhasználó által kezdeményezett szerződésmódosítás a FŐGÁZ Zrt. számára szerződésmódosítási kötelezettséget automatikusan nem keletkeztet, a FŐGÁZ Zrt. mérlegelési jogát fenntartja.

6.3.2. A felhasználónál történt változás esetén alkalmazott eljárás

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

- adatmódosítást,
- szerződésmódosítást,
- szerződő személyében bekövetkező változás esetében a régi felhasználó tekintetében a szerződés megszűnését, az új felhasználó tekintetében szerződéskötési igénybejelentést (ajánlatkérést).

6.3.2.1. Adatmódosítás

A felhasználó, illetve a fizető egyetemes szolgáltatási szerződésben vagy egyéb módon rögzített adatában (pl. név, lakcím, levelezési cím) bekövetkezett változást a felhasználó, illetve a fizető 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.

Az adatváltozás előírásoknak megfelelő bejelentése, annak FŐGÁZ Zrt. általi tudomásulvételével hatályosul. Adatmódosítás esetén a bejelentett változások automatikusan átvezetésre kerülnek az egyetemes szolgáltatási szerződésen, az nem minősül szerződésmódosításnak.

A bejelentés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén, ha az az egyetemes szolgáltatási szerződés kötelező tartalmi elemét vagy számlázáshoz szükséges adatot érint (szerződő fél neve, lakhelye/székhelye, értesítési címe, cégjegyzékszám, adószáma, pénzforgalmi jelzőszáma), a FŐGÁZ Zrt. a 6.8.3.2. pontban („Az egyetemes szolgáltatási

szerződés megszegése a felhasználó részéről”) foglaltak értelmében kötbér kiszabására jogosult. A bejelentés elmulasztásából vagy késedelmes teljesítéséből származó minden jogkövetkezményt a felhasználó visel.

6.3.2.2. Szerződésmódosítás

Elszámolás alapját képező szerződéses adat (éves várható fogyasztás mértéke, átalánydíj megállapításának alapadata stb.) érdemi változása esetén a felhasználó 15 napon belül köteles a FŐGÁZ Zrt.-t a változás(ok)ról értesíteni. A FŐGÁZ Zrt. a bejelentést megvizsgálja, szükség esetén jogosult a változást alátámasztó okiratot bekérni, és – amennyiben az megfelel a jogszabályi feltételeknek és az Üzletszabályzatban foglaltaknak – teljesíti.

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

Számlázást vagy elszámolást érintő adat visszamenőleges módosítása a felhasználó részéről az alábbi esetekben nem kezdeményezhető:

- i. elszámolási időszak módosítása,
- ii. tarifaváltás,
- iii. fizetési mód megváltoztatása,
- iv. gázúzhely típusának megváltoztatása (kizárólag átalánydíjas felhasználók esetében értelmezhető).

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

6.3.2.3. Felhasználó-változás (átírás)

Ha a régi (kiköltöző) felhasználó a szolgáltatás igénybevételével felhagy, és az új (beköltöző) felhasználó a felhasználási helyen a FŐGÁZ Zrt. földgáz egyetemes szolgáltatását igénybe kívánja venni (átírás történik), a felhasználó-változást a régi (kiköltöző) és az új (beköltöző) felhasználó egyaránt köteles az ingatlan átadás-átvétel napjától számított 15 napon belül a FŐGÁZ Zrt.-nek bejelenteni, és a jelen pont rendelkezései szerint eljárni. A felhasználási hely 15 napon túli visszamenőleges átírására a 6.7.4. pont (E) alpontjában („A szerződés megszűnésének egyéb esetei”) foglaltak szerint a szerződő fél halála esetén van lehetőség. Ha a felhasználó bejelentési kötelezettségének 15 napon belül nem tesz eleget, az átírás időpontjára – figyelemmel az e pont alapján benyújtott dokumentumokban foglaltakra – a FŐGÁZ Zrt. és az új (beköltöző) felhasználó megállapodása az irányadó.

Felhasználó-változás esetén a régi (kiköltöző) felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződésének felmondása a régi (kiköltöző) felhasználó kötelessége. A bejelentés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén, a FŐGÁZ Zrt. a 6.8.3.2. pontban („Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszegése a felhasználó részéről”) foglaltak értelmében kötbér kiszabására jogosult. A felmondás további szabályait a 6.7.2.1. pont („Szerződés felmondása a felhasználó részéről”) tartalmazza.

A felhasználó személyében történt változás – a megfelelő eljárást követően – az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnését eredményezi a régi felhasználóval, és igénybejelentésnek (ajánlatkérésnek) minősül az új felhasználó részéről. A bejelentési kötelezettség a régi (kiköltöző) és az új (beköltöző) felhasználót egyaránt terheli.

Ha a régi (kiköltöző) felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését a FŐGÁZ Zrt. kezeli megbízottként, a régi (kiköltöző) felhasználó a bejelentés keretében az elosztóhálózat-használati szerződés felmondását is a FŐGÁZ Zrt. részére teszi meg. A FŐGÁZ Zrt. az

érintett elosztót a változásról és az elosztóhálózat-használati szerződés felmondásáról a bejelentés kézhezvételétől számított 3 napon belül értesíti. Ha a FŐGÁZ Zrt. e kötelezettségét nem vagy késedelmesen teljesíti, felel a földgázelosztó értesítése és a felhasználási hely helyszíni ellenőrzése elmulasztásának jogkövetkezményeiért.

Ha a régi (kiköltöző) felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését a FŐGÁZ Zrt. nem kezeli megbízottként, a régi (kiköltöző) felhasználó az őt ellátó földgázelosztónál közvetlenül köteles eljárni az elosztóhálózat-használati szerződés felmondása érdekében.

A területileg illetékes elosztó a FŐGÁZ Zrt. értesítését vagy a felhasználói bejelentést követően a Get.-ben, a FESZ-ben és az üzletszabályzatában foglaltak szerint jár el.

A régi (kiköltöző) és az új (beköltöző) felhasználó bejelentésének a következőket kell tartalmaznia:

- a) a felhasználási helyre vonatkozóan
 - aa) a felhasználási hely címét és szerződés szerinti azonosítóját,
 - ab) a fogyasztásmérő berendezés gyári számát és
 - ac) a fogyasztásmérő berendezés mérőállását, a mérőállás megállapításának dátumát,
- b) a régi (kiköltöző) felhasználó
 - ba) *természetes személy esetében:* nevét, születési nevét, születési helyét és idejét, anyja nevét, egyéni vállalkozó esetén (e.v.) továbbá adószámát, nyilvántartási számát és – amennyiben ilyenrel rendelkezik - egyéni vállalkozói igazolvány számát,
nem természetes személy esetében: nevét, székhelyét, nyilvántartási számát (pl. cégjegyzékszám), adószámát,
 - bb) új lakóhelyének / székhelyének címét, tartózkodási helyének címét vagy értesítési címét, telefonos elérhetőségét és
 - bc) a FŐGÁZ Zrt.-nél nyilvántartott felhasználói azonosító számát,
- c) a régi (kiköltöző) felhasználó nyilatkozatát, hogy egyetemes szolgáltatási szerződését felmondja,
- d) ha a régi (kiköltöző) felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését a FŐGÁZ Zrt. kezeli megbízottként, a régi (kiköltöző) felhasználó nyilatkozatát, hogy az elosztóhálózat-használati szerződését felmondja,
- e) a felhasználó személyében bekövetkezett változás jogcímét,
- f) az új (beköltöző) felhasználó
 - fa) *természetes személy esetében:* nevét, születési nevét, anyja nevét, születési helyét és idejét, egyéni vállalkozó esetén (e.v.) továbbá adószámát, nyilvántartási számát és – amennyiben ilyenrel rendelkezik - egyéni vállalkozói igazolvány számát,
nem természetes személy esetében: nevét, székhelyét, cégjegyzékszámát vagy azzal egyenértékű azonosítóját, adószámát, statisztikai azonosítóját,
 - fb) lakóhelyének / székhelyének címét, tartózkodási helyének címét vagy értesítési címét és telefonos elérhetőségét,
- g) a bejelentés keltét és
- h) a régi (kiköltöző) felhasználó és az új (beköltöző) felhasználó aláírását.

A régi (kiköltöző) és az új (beköltöző) felhasználó által aláírt, fogyasztásmérő átadás-átvételi nyilatkozat vagy birtokbaadási jegyzőkönyv, ha az az a)-f) és h)-i) pontban előírt adatokat, nyilatkozatokat tartalmazza, az új (beköltöző) felhasználó igénybejelentésének (ajánlatkérésének) is minősül.

A bejelentés formanyomtatványon is megtehető. A formanyomtatványt a 4/b. sz. függelék tartalmazza, valamint hozzáférhető a FŐGÁZ Zrt. ügyfélszolgálati irodáiban, illetve elektronikus formátumban letölthető a FŐGÁZ Zrt. honlapjáról (www.fogaz.hu). A formanyomtatványt a FŐGÁZ Zrt. kérés esetén a régi (kiköltöző) és az új (beköltöző) felhasználó számára postán megküldi.

A FŐGÁZ Zrt. jogosult az átadás-átvételi nyilatkozaton vagy a gázmérőállást is tartalmazó birtokbaadási jegyzőkönyvön a felhasználó(k) által rögzített adatokat a területileg illetékes elosztó helyszíni ellenőrzésének az eredménye alapján az elosztó által leolvasott mérőállásra módosítani, ha a hőmérsékletfüggő jelleggörbe alapján vélelmezhető vételezéstől legalább 10 százalékkal eltér, továbbá eltérés mértékétől függetlenül, ha az elosztó által leolvasott érték alacsonyabb a felek által rögzítetténel. A módosításról a FŐGÁZ Zrt. a felhasználót ügyfélszolgálatán keresztül utólagosan tájékoztatja.

Ha a felhasználási hely birtokbaadásakor az egyeztetett mérőállás rögzítése nem történik meg, a FŐGÁZ Zrt. a fogyasztásmérő berendezést az új felhasználó nevére a számlázási rendszere alapján utolsó kiegyenlített számlának megfelelő mérőállással írja át.

Az átírás feltételeinek teljesülése esetén kerülhet sor a régi (kiköltöző) felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződésének megszűnésére, az új (beköltöző) felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződésének megkötésére és a felhasználó-változás átvezetésére a számlázási és nyilvántartási rendszerekben.

Az új (beköltöző) felhasználóval az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésére a 6.2. pontban („Szerződéskötésre vonatkozó szabályok”) foglaltak szerint kerül sor. Felhasználó-változás esetén az új (beköltöző) felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződése azon a napon lép hatályba, amikor a felhasználási hely átadás-átvételére (birtokba vételére) vonatkozó jegyzőkönyv vagy ennek hiányában a jelen pont szerinti bejelentés alapján az új (beköltöző) felhasználó a felhasználási helyet birtokba vette.

A régi (kiköltöző) felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződése az új (beköltöző) felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződésének hatályba lépését megelőző napon szűnik meg. A FŐGÁZ Zrt. és a régi (kiköltöző) felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésével a 6.7.5. pontban („Elszámolás a szerződés megszűnése esetén”) foglaltak szerint köteles egymással teljes körűen elszámolni.

Ha a régi (kiköltöző) felhasználó a felhasználási helyen a földgáz vételezésével felhagy, azonban a bejelentést elmulasztja, vagy a területileg illetékes elosztó helyszíni ellenőrzését megakadályozza, a felhasználási hely tekintetében mindaddig a régi (kiköltöző) felhasználó felel a FŐGÁZ Zrt.-vel szemben az egyetemes szolgáltatási szerződésben foglaltak alapján fennálló fizetési kötelezettségek teljesítéséért és a szerződésszegés jogkövetkezményeiért, amíg az elosztó a felhasználási hely ellenőrzését nem végezte el. A régi (kiköltöző) felhasználó mentesül a felelősség alól, és a bejelentés napjától az új (beköltöző) felhasználót terheli a felelősség, ha az elosztó a felhasználási helyen vételező új (beköltöző) felhasználó magatartása miatt, írásbeli felszólítás ellenére nem tudja végrehajtani a helyszíni ellenőrzést a bejelentés kézhezvételét követő 20 napon belül. A bejelentés megtételének bizonyítása a régi (kiköltöző) felhasználót, a helyszíni ellenőrzés akadályoztatásának bizonyítása az elosztót terheli.

Ha a régi (kiköltöző) felhasználó a felhasználási helyen a földgáz felhasználásával felhagy, azonban a bejelentést elmulasztja, ugyanakkor az új (beköltöző) felhasználó a földgáz egyetemes szolgáltatás igénybevétele érdekében a FŐGÁZ Zrt.-hez igénybejelentést (ajánlatkérést) nyújt be, az új (beköltöző) felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződése

hatálybalépéséig a régi (kiköltöző) felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződése hatályos marad, és a régi (kiköltöző) felhasználó felel a szerződésben foglaltak alapján fennálló fizetési kötelezettségek teljesítéséért és a szerződésszegés jogkövetkezményeiért.

Ha a régi (kiköltöző) felhasználó a szolgáltatással történő felhagyást a FŐGÁZ Zrt.-nek bejelentette, de az új (beköltöző) felhasználó neki felróható módon az ingatlanban anélkül vételez földgázt, hogy az ehhez szükséges szerződés megkötésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett volna, 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. Ebben az esetben a FŐGÁZ Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötése érdekében felveszi a kapcsolatot az új (beköltöző) felhasználóval.

Ha az ingatlan gázmérővel felszerelt, vagy az ingatlanban a mérő nélküli (átalánydíjas) földgázvételezés biztosított, ugyanakkor az új tulajdonos a FŐGÁZ Zrt.-vel nem kíván egyetemes szolgáltatási szerződést kötni (pl. az ingatlanban nem kíván földgázt vételezni), köteles ezt a tényt a FŐGÁZ Zrt.-nek 15 napon belül bejelenteni. A bejelentésről a FŐGÁZ Zrt. az érintett elosztónak értesítést küld, és abban jelzi, hogy adott felhasználási hely ellátását a továbbiakban nem biztosítja, a korábbi egyetemes szolgáltatási szerződés felmondásra került. Az ingatlanban lévő gázmérő leszereléséről, mérő nélküli felhasználási hely esetén pedig a földgázvételezés lehetőségét szüneteltető plomba felhelyezéséről vagy a földgázvételezés lehetőségének végleges – műszaki – megszüntetéséről az elosztó üzletszabályzata szerint gondoskodik.

Jogi személy vagy a Ptk. általános szabályai szerint létrehozott jogalany jogutódlással történő megszűnése esetén a felhasználó-változás (átírás) szabályai megfelelően alkalmazandók azzal, hogy a bejelentést a jogutód köteles megtenni. Ennek elmaradásából eredő költségektől és károktól a jogutód felel. A FŐGÁZ Zrt., ha a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését megbízottként kezeli, a jogutódlás bejelentését követően intézkedik az elosztóhálózat-használati szerződés megkötéséről.

6.3.2.4. Szolgáltatás igénybevételével való felhagyás

Ha a felhasználó a szolgáltatás igénybevételével felhagy, köteles azt a felhagyás napjától számított 15 napon belül a FŐGÁZ Zrt.-nek bejelenteni, és a jelen pont rendelkezései szerint eljárni. (Ha a felhasználó az adott felhasználási helyen a szolgáltatás igénybevételével azért hagy fel, mert az ingatlant a későbbiekben új személy használja, a 6.3.2.3. pontban („Felhasználó-változás (átírás)”) foglaltak szerint kell eljárni, függetlenül attól, hogy az új személy kíván-e földgázt vételezni vagy sem.) A felhasználó a fenti bejelentés keretében egyetemes szolgáltatási szerződését felmondja. A felmondás a fogyasztásmérő elosztói engedélyes általi leszerelésével, de legkésőbb a 30 napos felmondási határidő lejártával hatályosul. A felmondás további szabályait a 6.7.2.1. pont („Szerződés felmondása a felhasználó részéről”) tartalmazza.

A bejelentésről a FŐGÁZ Zrt. a területileg illetékes elosztónak értesítést küld, és abban jelzi, hogy adott felhasználási hely ellátását a továbbiakban nem biztosítja, a korábbi egyetemes szolgáltatási szerződés felmondásra került.

Ha a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését a FŐGÁZ Zrt. kezeli megbízottként, a felhasználó a bejelentés keretében az elosztóhálózat-használati szerződés felmondását is a FŐGÁZ Zrt. részére teszi meg. A FŐGÁZ Zrt. az érintett földgázelosztót a változásról és az elosztóhálózat-használati szerződés felmondásáról a bejelentés kézhezvételétől számított 3 napon belül értesíti. Ha a FŐGÁZ Zrt. e kötelezettségét nem vagy késedelmesen teljesíti, felel a földgázelosztó értesítése és a felhasználási hely helyszíni ellenőrzése elmulasztásának jogkövetkezményeiért.

Ha a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését a FŐGÁZ Zrt. nem kezeli megbízottként, a felhasználó a területileg illetékes földgázelosztónál közvetlenül köteles eljárni a

szolgáltatás igénybevételével való felhagyás bejelentése és az elosztóhálózat-használati szerződés felmondása érdekében.

A területileg illetékes földgázelosztó a FŐGÁZ Zrt. értesítését vagy a felhasználói bejelentést követően a Get.-ben, a FESZ-ben és az üzletszabályzatában foglaltak szerint jár el.

A felhasználó bejelentésének a következőket kell tartalmaznia:

- a) a felhasználási helyre vonatkozóan
 - aa) a felhasználási hely címét és szerződés szerinti azonosítóját,
 - ab) a fogyasztásmérő berendezés gyári számát és
 - ac) a fogyasztásmérő berendezés mérőállását, a mérőállás megállapításának dátumát,
- b) a felhasználó
 - ba) *természetes személy esetében:* nevét, születési nevét, születési helyét és idejét, anyja nevét, egyéni vállalkozó esetén (e.v.) továbbá adószámát, nyilvántartási számát és – amennyiben ilyennel rendelkezik - egyéni vállalkozói igazolvány számát,
nem természetes személy esetében: nevét, székhelyét, nyilvántartási számát (pl. cégjegyzékszám), adószámát,
 - bb) új lakóhelyének / székhelyének címét, tartózkodási helyének címét vagy értesítési címét, telefonos elérhetőségét, és
 - bc) a FŐGÁZ Zrt.-nél nyilvántartott felhasználói azonosító számát,
- c) a felhasználó nyilatkozatát, hogy egyetemes szolgáltatási szerződését felmondja,
- d) ha a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését a FŐGÁZ Zrt. kezeli megbízottként, a felhasználó nyilatkozatát, hogy az elosztóhálózat-használati szerződését felmondja,
- e) a felhasználó személyében bekövetkezett változás jogcímét,
- f) a bejelentés keltét és
- g) a felhasználó aláírását.

A bejelentés formanyomtatványon is megtehető. A formanyomtatványt a 4/c. sz. függelék tartalmazza, valamint hozzáférhető a FŐGÁZ Zrt. ügyfélszolgálati irodáiban, és elektronikus formátumban letölthető a FŐGÁZ Zrt. honlapjáról (www.fogaz.hu). A formanyomtatványt a FŐGÁZ Zrt. kérés esetén a felhasználó számára postán megküldi.

A FŐGÁZ Zrt. és a felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésével a 6.7.5. pontban („Elszámolás a szerződés megszűnése esetén”) foglaltak szerint köteles egymással teljes körűen elszámolni.

Ha a felhasználó a felhasználási helyen a földgáz vételezésével felhagy, azonban a bejelentést elmulasztja, vagy a területileg illetékes elosztói engedélyes helyszíni ellenőrzését megakadályozza, a felhasználási hely tekintetében mindaddig a felhasználó felel a FŐGÁZ Zrt.-vel szemben az egyetemes szolgáltatási szerződésben foglaltak alapján fennálló fizetési kötelezettségek teljesítéséért és a szerződésszegés jogkövetkezményeiért, amíg az elosztó a felhasználási hely ellenőrzését nem végezte el. A bejelentés megtételének bizonyítása a felhasználót terheli.

6.4. A szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések

6.4.1. A szolgáltatás mennyiségi és minőségi paramétere

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

6.4.1.1. A szolgáltatás mennyiségi paramétere

A FŐGÁZ Zrt. a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően biztosítja a vele szerződést kötő, egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók folyamatos gázellátását

- az elmúlt százhusz hónap téli időszakai közül a szolgáltatási terület vonatkozásában a legmagasabb napfok számig,
- -12 Celsius-fok közép-hőmérséklethez tartozó fogyasztási értékig.

A megelőző százhusz hónap legmagasabb téli fogyasztásait a Hivatal honlapján teszi közzé.

A FŐGÁZ Zrt. a fenti ellátás biztonsági szint biztosítása érdekében gondoskodik arról, hogy minden év március 31-én rendelkezzen az általa ellátott, egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók következő gázévi fogyasztásának megfelelő szerződésben lekötött földgázforrással vagy forrásopcióval. A FŐGÁZ Zrt. gondoskodik továbbá arról, hogy közvetlenül vagy közvetve minden év október 1-jén rendelkezzen a szolgáltatási terület elmúlt százhusz hónap legmagasabb téli időszaki fogyasztása legalább 60%-ának megfelelő, hazai földgáz tárolóban elhelyezett földgázkészlettel.

A FŐGÁZ Zrt. az egyetemes szolgáltatási tevékenység ellátáshoz használt forrásportfoliót a Get. 39. §-ának megfelelő forrásokból építi fel.

6.4.1.2. A szolgáltatás minőségi paramétere

A szolgáltatás minőségi paramétereit az 5.4. pont („A szolgáltatás színvonalának eljárásrendje és mutatói”) tartalmazza.

6.4.2. A leolvasás gyakorisága, rendje

Átalánydíjas felhasználónak nem minősülő, egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználónak szolgáltatott földgáz mennyiség méréséről a területileg illetékes földgázelosztó gondoskodik hiteles gázmérővel vagy mérési rendszerrel.

A gázmérőt a területileg illetékes elosztó vagy megbízottja olvassa le az elosztó üzletszabályzatában foglaltak szerint, – eltérő megállapodás hiányában – éves elszámolási időszak esetében évente egy alkalommal. (Jogszabály előírása alapján profil alapú elszámolás esetén az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó arra irányuló kérelme esetén a leolvasását negyedévente kell elvégezni.) A leolvasás várható idejét legalább 5 napos időtartam megjelölésével a leolvasás előtti utolsó számla tartalmazza.

A felhasználó köteles lehetővé tenni, hogy a területileg illetékes földgázelosztó vagy megbízottja a gázmérőt a vele kötött elosztóhálózat-használati szerződésnek megfelelő időszakban leolvassa. A leolvasás sikertelensége esetén a földgázelosztó értesítést hagy, amelyben felhívja a felhasználó figyelmét a leolvasás második megkísérlésének idejére, annak nem-megfelelősége esetén az időpont-egyeztetés lehetőségére, elérhetőségére és a leolvasás legkésőbbi időpontjára. A leolvasás időpontja tekintetében a földgázelosztó és a felhasználó köteles megegyezni. Ha a felhasználó a leolvasást ismételten nem teszi lehetővé, az elosztó 5 napos időtartam felkínálásával térítvevényes vagy egyéb igazolható módon a felhasználó figyelmét felhívja a leolvasás legfeljebb két hónapon belüli ismételt elvégzésének várható idejére. Az értesítés tartalmazza az elosztó időpont egyeztetésre alkalmas elérhetőségét is. Ha a felhasználó a leolvasást továbbra sem teszi lehetővé, a földgázelosztó a felhasználási helyre való bejutás érdekében a járásbíróshoz fordulhat.

Az elosztó a mérési adatokat azok rendelkezésre állástól számított 3 napon belül továbbítja a FŐGÁZ Zrt.-nek. Ha a leolvasás sikertelen, az elosztó a Get.-ben, a Vhr.-ben, illetve az üzletszabályzatában meghatározott módon biztosítja a FŐGÁZ Zrt. számára az elszámoláshoz szükséges adatokat.

6.4.3. Mérés, elszámolás hibás vagy nem hiteles mérés esetén

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó földgáz fogyasztásának elszámolásához a mérésügyi jogszabályok szerinti minőségi és mennyiségi adatokat a területileg illetékes elosztó biztosítja.

Ha a felhasználónál felszerelt fogyasztásmérő berendezés a fogyasztást nem vagy hibásan méri, vagy a fogyasztásmérő berendezés hitelesítési ideje lejárt, annak adatai elszámolás alapjául nem szolgálhatnak. Ha a felhasználó a fogyasztásmérő berendezés hibáját észleli, köteles azt a területileg illetékes földgázelosztónak haladéktalanul bejelenteni.

A hibás vagy lejárt hitelesítésű mérővel történt gázvételezés esetén az elfogyasztott mennyiséget és a számlázandó időszakot a területileg illetékes elosztó határozza meg a FESZ 12. pontjában és az üzletszabályzatában foglaltaknak megfelelően, majd adatközlése alapján azt a FŐGÁZ Zrt. a hibás vagy nem hiteles mérés időszakában hatályos árakkal kiszámálja, és a számlát tájékoztató levél kíséretében a felhasználónak megküldi.

6.4.4. Mérés és elszámolás során alkalmazott számítások részletes szabályai

A felhasznált gázmennyiség ellenértékét – átalánydíjas fogyasztás kivételével – a gázmérőn leolvasott ún. üzemi állapotú gázmennyiség gáztechnikai normálállapotra átszámított mennyiségének (gnm^3), az elszámolási időszakra vetített fűtőértéknek (MJ/m^3) és a mindenkor hatályos egységárnak (Ft/MJ) a szorzata adja.

A gázmennyiség gáztechnikai normálállapotra történő átszámítása:

- az üzemi állapotú gázmennyiség (m^3), valamint
- a nyomásfaktor és a hőmérsékletfaktor alapján meghatározott korrekciós tényező (A korrekciós tényező a ténylegesen elfogyasztott földgáz mennyiségének megállapításához szükséges. Értékét befolyásoló tényező
 - a gázmérőben levő túlnyomás (szolgáltatási túlnyomás), amely a mérési ponton felszerelt, hitelesített nyomásregisztráló adataiból, ennek hiányában a névleges üzemi nyomást figyelembe véve kerül meghatározásra;
 - az Országos Meteorológiai Szolgálat által megadott barometrikus (légköri) nyomás, amelynek értéke a mérési hely tengerszint feletti magasságtól és a levegő sűrűségétől függ; továbbá
 - nem lakossági felhasználók elszámolásában, szabadterén elhelyezett gázmérő esetén az Országos Meteorológiai Szolgálat által megadott – 1 méteres mélységben mért – talajhőmérséklet (hőfok-kompenzátoros a gázmérőt kivéve).

összeszorzásával kerül kiszámításra.

Lakossági fogyasztó esetében a normálállapotra történő átszámításhoz kizárólag nyomáskorrekciót kell alkalmazni. Szabad téren elhelyezett mérő esetén ún. hőfok-kompenzátoros mérő kerül felszerelésre, ami a hőmérsékletkorrekciót a mérés során automatikusan elvégzi. Zárt helyiségben elhelyezett mérő esetén hőmérsékletkorrekcióra nem kerül sor.

Nem lakossági fogyasztók esetében nyomás- és hőmérséklet korrekció alkalmazására egyaránt sor kerül.

Az elszámolási időszak fűtőértékének megállapítása a szállítási rendszerüzemeltető által rendelkezésre bocsátott napi fűtőértékek (MJ/m^3) átlagával történik.

A kibocsátott számla számlarészletező oldalán a mérési (számlázási) időszakra vonatkozó, négy tizedes pontosságú nyomás vagy nyomás-hőmérséklet korrekciós tényező, valamint a két tizedes pontossággal meghatározott fűtőérték feltüntetésre kerül. A nyomás vagy nyomás-hőmérséklet korrekciós tényező, illetve a fűtőérték megtalálható továbbá a FŐGÁZ Zrt. honlapján (<https://www.fogaz.hu/Egyetemes-Szolgalattas/Ugyintezes/Szamlazas/Gazminoseg>).

Az átszámítás képletét, metodikáját a 3. sz. *melléklet* tartalmazza. A 3. sz. *mellékletben* nem szabályozott kérdéseket a területileg illetékes elosztó üzletszabályzata tartalmazza.

Gázmérő nélküli felhasználási hely esetében (átalánydíjas felhasználóknál) átszámításra nem kerül sor.

6.4.5. Az elszámolás alapja, elszámolási időszakok

A díjtételeket a jelen Üzletszabályzatban meghatározottak szerint kell megfizetni a jogszabályokban és az Üzletszabályzatban meghatározott alapszolgáltatások ellenértékéért.

6.4.5.1. Az elszámolás időszaka

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

Az elszámolási időszak hossza a jelen Üzletszabályzatban rögzített általános rendelkezésektől eltérhet, ha a felhasználási helyről a felhasználó elköltözött (felhasználó-váltás), a felhasználási hely a gázszolgáltatásból kikapcsolásra vagy visszakapcsolásra kerül, szabálytalan vételezés állapítható meg, vagy éves leolvasási cikluson belül ellenőrző, rendkívüli leolvasás alkalmával megállapított várható éves fogyasztás legalább 10 százalékkal eltér a tervezett éves fogyasztástól.

A FŐGÁZ Zrt. a földgázvételezés szezonálisára figyelemmel jogosult egyedi mérlegelés alapján közbenső elszámolást készíteni. A közbenső elszámolási időszakra a felhasználóval történő megállapodás szerint a felhasználó által közölt mérőállás alapján meghatározott földgázmennyiség kerül elszámolásra.

A leolvasási időszakra vonatkozó részletes szabályokat a 6.4.2. pont („A leolvasás gyakorisága, rendje”), míg az elszámolási időszakokra vonatkozó szabályokat részletesen a 6.4.6. pont („Számlázási módok, a számlázás rendje”) tartalmazza.

6.4.5.2. Az elszámolás alapja

Az elszámolás az Árendeletben meghatározottak szerint történik. Az ármeghatározás részletes szabályait a 6.4.7. pont („Jogszabályban vagy a Hivatal által meghatározott ár, annak alkalmazási feltételei és az árhoz képest alkalmazott árengedményezés szabályai, az árváltozás bejelentése”) tartalmazza.

Az elszámolási időszakban a felhasználónak értékesített földgáz mennyiségét a FŐGÁZ Zrt. az alábbiak szerint határozza meg:

- a felhasználási hely mérésére szolgáló fogyasztásmérő berendezés területileg illetékes földgázelosztó általi leolvasásából (adatrögzítéséből), ennek hiányában
- a felhasználási hely mérésére szolgáló fogyasztásmérő berendezés felhasználó általi leolvasott mérési adatának felhasználó általi közlése (diktálása) alapján, ennek hiányában
- becsléssel.

Ha a területileg illetékes földgázelosztó az éves leolvasásnál gyakrabban végez fogyasztásmérő leolvasást, a FŐGÁZ Zrt. az elosztói leolvasásból származó mérőállást a fogyasztás elszámolásánál jogosult figyelembe venni.

Az elszámolás alapja a szolgáltatott gáz fűtőértéke, valamint a fogyasztásmérő berendezésen leolvasott érték, amelyet gáztechnikai normál köbméterre kell átszámítani. Az átszámítás szabályait a 6.4.4. pont („A mérés és az elszámolás során alkalmazott számítások részletes szabályai”) tartalmazza.

6.4.6. Számlázási módok, a számlázás rendje

A FŐGÁZ Zrt. a számla felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodik, hogy a számla kiegyenlítésére a felhasználónak a kézhezvételtől számított legalább 8 nap rendelkezésére álljon.

6.4.6.1. Egyenletes részszámlázás (statisztikai elemzéssel (becsléssel) meghatározott fogyasztás egyenletes megosztása alapján)

A FŐGÁZ Zrt. – a felhasználó eltérő kérése hiányában – 20 m³/h alatti névleges összteljesítményű fogyasztásmérővel rendelkező felhasználási hely esetén az elfogyasztott gázmennyiség ellenértékének elszámolása során ún. egyenletes részszámlázásos módszert alkalmaz.

Egyenletes részszámlázásos módszer esetén a lezárt fogyasztási időszakra vonatkozó elszámoló számla a területileg illetékes elosztó vagy megbízottja által leolvasott vagy becsült mérőállás alapján kerül kibocsátásra, míg a két leolvasás között, azaz elszámolási időszakon belül rendszeres időközönként (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. Mivel a részszámla gázmennyiségének megállapítása úgy történik, hogy a felhasználók a számlázási időszakban egyenletesen fizethessenek, és az éves elszámoláskor fizetendő összeg a részszámlákkal közel azonos összegű legyen, szélsőséges időjárás esetén a FŐGÁZ Zrt. jogosult az időjárási viszonyoknak megfelelően a részszámla mennyiségét módosítani annak érdekében, hogy a majdani elszámoló számla összege a részszámlák összegétől a lehető legkisebb mértékben térjen el. A FŐGÁZ Zrt. erről az érintett felhasználókat a számlalevélen tájékoztatja, és amennyiben a felhasználó ezt nem fogadja el, úgy a mennyiség módosítására nem kerül sor, kivéve, ha a felhasználó éves egyszeri módosítási lehetőségével élve ettől függetlenül a mennyiség módosítását kezdeményezi.

A felhasználó egyenletes részszámlázás esetén jogosult a FŐGÁZ Zrt. részére az aktuális mérőállást megadni, ez esetben az elszámolt időszak fogyasztása a megadott mérőállás napjával megosztásra kerül, amely nem jelenti a számlázási mód, így a részszámla mennyiség változását.

Egy hónapnál hosszabb elszámolási időszak esetén a FŐGÁZ Zrt. az elszámolási időszak hónapjainak számánál eggyel kevesebb számú részszámla kibocsátására jogosult.

A FŐGÁZ Zrt. a részszámlán elszámolt mennyiségre egyenletes részszámlázásos rendszerben számlázott felhasználóknak az előző időszak fogyasztása alapján, új felhasználó esetében a beépített gázkészülékek névleges teljesítménye alapján tesz javaslatot, ha a felhasználó a szerződéskötés során nem adja meg az éves várható fogyasztását.

Ha a megállapított vagy a megajánlott részszámlamennyiség nem éri el az évi 120 m³-t, amely az alapdíjjal együtt közelítőleg havi bruttó 2000 Ft-os összegnek felel meg, a FŐGÁZ Zrt. három havonta bocsát ki részszámlát, amelyben a három hónapra eső földgázmennyiséget és alapdíjat számlázza.

A felhasználó egy elszámolási időszakon belül egy alkalommal módosíthatja a részszámlamennyiséget. A részszámlamennyiség módosítására indokolt esetben van lehetőség. Módosítás esetén legkorábban a módosítást követő harmadik hónaptól a FŐGÁZ Zrt. jogosult a területileg illetékes elosztótól a fogyasztásmérő rendkívüli leolvasását igényelni. Ha a rendkívüli leolvasás eredményeként megállapítható, hogy a felhasználó által módosított éves várható fogyasztási mennyiség legalább 10 százalékkal eltér a rendkívüli

leolvasás adatai alapján várható éves fogyasztástól, a FŐGÁZ Zrt. a rendkívüli leolvasás időpontját követő első számla kiállításától kezdődően a mennyiséget a rendkívüli leolvasás adatainak megfelelően módosíthatja.

A fogyasztásmérő éves leolvasását követően a leolvasás eredménye alapján a FŐGÁZ Zrt. az elszámolási időszak utolsó napjára elszámoló számlát bocsát ki, és a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljes körűen elszámol, amely magában foglalja a tételes pénzügyi elszámolást is. Az elszámoló számlából levonásra kerül az elszámolás időszakában kiállított részszámlák forint összege.

Ha a földgázelosztó a fogyasztásmérő berendezés leolvasását a 6.4.2. pontban („A leolvasás gyakorisága, rendje”) előírtak szerint második alkalommal sem tudja elvégezni, és az ismételt leolvasásra vonatkozó időpont-egyeztetés eredménytelen, a fogyasztásmennyiséget a földgázelosztó köteles becsléssel megállapítani, és a becsléssel megállapított mérőállást a FŐGÁZ Zrt. részére 3 napon belül megküldeni. Ha a becslést követően valós mérőállás áll rendelkezésre, a FŐGÁZ Zrt. a tényleges fogyasztásmennyiséget a két ismert mérőállás közötti időszakra a 3. sz. *mellékletben* meghatározott módon osztja fel, és a becslés alapján kiállított elszámoló számlát szükség szerint korrigálja, illetve a részszámla értéket szükség szerint módosítja.

Ha a felhasználó az elszámoló számlát vagy a részszámlát az egyetemes szolgáltatási szerződésben meghatározott gyakoriságnak megfelelően nem kapja kézhez, ezt haladéktalanul köteles az ügyfélszolgálatnál jelezni. A FŐGÁZ Zrt. a felhasználó számára az ismételt kiállított számlát – felhasználónak felróható okból történő ismételt számlakibocsátás esetén – első alkalommal ingyenesen, ezt követően a különdíj rendeletben előírt díj ellenében küldi meg. Az elszámoló számla, részszámla kézhezvételének elmaradása nem mentesíti a felhasználót az elfogyasztott energia ellenértékének megfizetése alól.

A felhasználó az éves elszámolási időszakon belül egy alkalommal, a felhasználási helyére vonatkozó elszámoló számla kiállítását követő 30 napon belül kérheti a számlázás módjának (egyenletes részszámlázás, hőmérsékletfüggő részszámlázás vagy a felhasználó által bejelentett havi fogyasztás alapján történő számlázás) módosítását, ettől eltérni a FŐGÁZ Zrt. hozzájárulása esetén lehet.

6.4.6.2. Hőmérsékletfüggő részszámlázás (statisztikai elemzéssel (becsléssel) meghatározott fogyasztásnak a felhasználás jellege szerinti megosztása alapján)

A felhasználó 20 m³/h névleges mérőteljesítménynél kisebb mérővel rendelkező felhasználási hely esetén kérhet hőmérsékletfüggő fogyasztás alapján történő számlázást.

Hőmérsékletfüggő részszámlázás esetén a lezárt fogyasztási időszakra vonatkozó elszámoló számla a területileg illetékes elosztó vagy megbízottja által leolvasott vagy becsült mérőállás alapján kerül kibocsátásra, míg a két leolvasás között, azaz elszámolási időszakon belül – a 6.4.6.10. pont szerinti („Részszámlázás a számlázási összeg összevonásával (kis értékű számlázás)”) esetet kivéve – rendszeres időközönként (havonta) a felhasználói profil figyelembevételével kalkulált földgázmennyiség alapján részszámla készül. A részszámla mennyisége az előző elszámolási időszak 20 éves átlaghőmérséklettel (fűtési hőmérsékleti tényezővel) korrigált tény fogyasztása, illetve a felhasználó gázfelhasználási jellege alapján kerül meghatározásra.

A felhasználó hőmérsékletfüggő részszámlázás esetén jogosult a FŐGÁZ Zrt. részére az aktuális mérőállást megadni, ez esetben az elszámolt időszak fogyasztása a megadott mérőállás napjával megosztásra kerül, amely nem jelenti a számlázási mód, így a részszámla mennyiség változását.

Egy hónapnál hosszabb elszámolási időszak esetén a FŐGÁZ Zrt. az elszámolási időszak hónapjainak számánál eggyel kevesebb számú részszámla kibocsátására jogosult.

A FŐGÁZ Zrt. a részszámlán elszámolt mennyiségre hőmérsékletfüggő részszámlázásos rendszerben számlázott felhasználóknak az előző időszak fogyasztása alapján, új felhasználó esetében a beépített gázkészülékek névleges teljesítménye alapján tesz javaslatot, ha a felhasználó a szerződéskötés során nem adja meg az éves várható fogyasztását.

A felhasználó egy elszámolási időszakon belül egy alkalommal módosíthatja az éves leolvasásig hátralevő időszak havi részszámlamennyiségeit. A részszámlamennyiség módosítására indokolt esetben van lehetőség. Módosítás esetén legkorábban a módosítást követő harmadik hónaptól a FŐGÁZ Zrt. jogosult a területileg illetékes elosztótól a fogyasztásmérő rendkívüli leolvasását igényelni. Ha a rendkívüli leolvasás eredményeként megállapítható, hogy a felhasználó által módosított éves várható fogyasztási mennyiség legalább 10 százalékkal eltér a rendkívüli leolvasás adatai alapján várható éves fogyasztástól, a FŐGÁZ Zrt. a rendkívüli leolvasás időpontját követő első számla kiállításától kezdődően a mennyiséget a rendkívüli leolvasás adatainak megfelelően módosíthatja.

A fogyasztásmérő éves leolvasását követően a leolvasás eredménye alapján a FŐGÁZ Zrt. az elszámolási időszak utolsó napjára elszámoló számlát bocsát ki, és a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljes körűen elszámol, amely magában foglalja a tételes pénzügyi elszámolást is. Az elszámoló számlából levonásra kerül az elszámolás időszakában kiállított részszámlák forint összege.

Ha a földgázelosztó a fogyasztásmérő berendezés leolvasását a 6.4.2. pontban („A leolvasás gyakorisága, rendje”) előírtak szerint második alkalommal sem tudja elvégezni, vagy az ismételt leolvasásra vonatkozó időpont-egyeztetés eredménytelen, a fogyasztásmennyiséget a földgázelosztó köteles becsléssel megállapítani, és a becsléssel megállapított mérőállást a FŐGÁZ Zrt. részére 3 napon belül megküldeni. Ha a becslést követően valós mérőállás áll rendelkezésre, a FŐGÁZ Zrt. a tényleges fogyasztásmennyiséget a két ismert mérőállás közötti időszakra a 3. sz. *mellékletben* meghatározott módon osztja fel, és a becslés alapján kiállított elszámoló számlát szükség szerint korrigálja, illetve a számla értéket szükség szerint módosítja.

Ha a felhasználó az elszámoló számlát vagy a részszámlát az egyetemes szolgáltatási szerződésben meghatározott gyakoriságnak megfelelően nem kapja kézhez, ezt haladéktalanul köteles az ügyfélszolgálatnál jelezni. A FŐGÁZ Zrt. a felhasználó számára az ismételt kiállított számlát – felhasználónak felróható okból történő ismételt számlakibocsátás esetén – első alkalommal ingyenesen, ezt követően a különdíj rendeletben előírt díj ellenében küldi meg. Az elszámoló számla, részszámla kézhezvételének elmaradása nem mentesíti a felhasználót az elfogyasztott energia ellenértékének megfizetése alól.

A felhasználó egy elszámolási időszakon belül egy alkalommal, a felhasználási helyére vonatkozó elszámoló számla kiállítását követő 30 napon belül kérheti a számlázás módjának (egyenletes részszámlázás, hőmérsékletfüggő részszámlázás vagy a felhasználó által bejelentett havi fogyasztás alapján történő számlázás) módosítását, ettől eltérni a FŐGÁZ Zrt. hozzájárulása esetén lehet.

6.4.6.3. Számlázás a felhasználó által közölt havi fogyasztás alapján (mérőállás havi közlése (diktálás))

A felhasználó 20 m³/h névleges mérőteljesítménynél kisebb mérővel rendelkező felhasználási hely esetében kérhet havi fogyasztás alapján történő számlázást, ha vállalja a mérőállásnak a FŐGÁZ Zrt. által biztosított csatornákon történő havi közlését (diktálását). Mérőállás közlése a számlán tájékoztató adatként feltüntetett leolvasási ciklussal összhangban, a számlán megjelenített időintervallumban történhet.

Ha a felhasználó havi mérőállás bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, vagy azt határnapon túl teljesíti, a FŐGÁZ Zrt. az adott számlázási időszakra vonatkozóan jogosult a korábbi, ún. bázis időszak átlagos fogyasztási adatai alapján részszámlát kibocsátani. A FŐGÁZ Zrt. a részszámla összegét a következő tényleges mérőállás (leolvasás, diktálás, elosztói becslés) alapján készült számlában számolja el.

Ha a felhasználó havi mérőállás közlési (diktálási) kötelezettségének az éves leolvasási időszakon belül két egymást követő hónapban vagy az éves leolvasási időszakban legalább háromszor nem tesz eleget, akkor a felhasználó által közölt havi fogyasztás alapján történő elszámolás az éves leolvasási eredmény elszámolását, számlázását követően automatikusan részszámlázásra módosul. Ebben az esetben a FŐGÁZ Zrt. az adott felhasználási helyet a 6.4.6.2. pont szerinti hőmérsékletfüggő részszámlázásra állítja át. A felhasználó által közölt havi tényfogyasztás alapján történő számlázásra a felhasználó erre vonatkozó kérése alapján, a feltételek fennállása esetén van mód.

A fogyasztásmérő éves leolvasását követően a leolvasás eredménye alapján a FŐGÁZ Zrt. az elszámolási időszak utolsó napjára elszámoló számlát bocsát ki, és a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljes körűen elszámol, amely magában foglalja a tételes pénzügyi elszámolást is.

Diktálás esetén a felhasználó által közölt fogyasztási adat alapján minden diktálást követően a számlában megtörténik a havi felhasználás elszámolása, ezért teljes éves időszakot magában foglaló elszámoló számla kibocsátására a felhasználó havi adatközlése alapján történő számlázás esetén nem kerül sor.

Ha a területileg illetékes elosztó a fogyasztásmérő berendezés leolvasását a 6.4.2. pontban („A leolvasás gyakorisága, rendje”) előírtak szerint második alkalommal sem tudja elvégezni, vagy az ismételt leolvasásra vonatkozó időpont-egyeztetés eredménytelen, a fogyasztásmennyiséget a földgázelosztó köteles becsléssel megállapítani, és a becsléssel megállapított mérőállást a FŐGÁZ Zrt. részére 3 napon belül megküldeni. Ha a becslést követően valós mérőállás áll rendelkezésre, a FŐGÁZ Zrt. a tényleges fogyasztásmennyiséget a két ismert mérőállás közötti időszakra a 3. sz. *mellékletben* meghatározott módon osztja fel, és a következő számlában számolja el.

Ha a felhasználó a számlát vagy az elszámoló számlát az egyetemes szolgáltatási szerződésben meghatározott gyakoriságnak megfelelően nem kapja kézhez, ezt haladéktalanul köteles az ügyfélszolgálatnál jelezni. A FŐGÁZ Zrt. a felhasználó számára az ismételten kiállított számlát – felhasználónak felróható okból történő ismételt számlakibocsátás esetén – első alkalommal ingyenesen, ezt követően a különdíj rendeletben előírt díj ellenében küldi meg. Az elszámoló számla, számla kézhezvételének elmaradása nem mentesíti a felhasználót az elfogyasztott energia ellenértékének megfizetése alól.

A felhasználó egy elszámolási időszakon belül egy alkalommal, a felhasználási helyére vonatkozó elszámoló számla kiállítását követő 30 napon kérheti a számlázás módjának (egyenletes részszámlázás, hőmérsékletfüggő részszámlázás vagy a felhasználó által bejelentett havi fogyasztás alapján történő számlázás) módosítását, ettől eltérni a FŐGÁZ Zrt. hozzájárulása esetén lehet.

6.4.6.4. Számlázás havi mérőleolvasás alapján

20 m³/h vagy a feletti névleges összteljesítményű fogyasztásmérővel rendelkező felhasználási hely esetén a FŐGÁZ Zrt. a havi elosztói mérőleolvasás alapján bocsát ki elszámoló számlát. Sikertelen havi leolvasás esetén a FŐGÁZ Zrt. a számlát jogosult becslés alapján kibocsátani.

6.4.6.5. Számlázás mérő nélküli felhasználási helyek (átalánydíjas felhasználók) esetében

Mérő nélküli felhasználási helyek vonatkozásában a FŐGÁZ Zrt. vagy az általa megbízott díjbeszedő szervezet átalánydíjas számlát bocsát ki. Az átalánydíj számlázása Díjbeszedő Holding Zrt. által kiállított számlák esetében kéthavonta, egyéb esetben háromhavonta történik, a számlázási időszakot a számla tartalmazza.

Az átalánydíj számlázásának alapját az Árrendelet szabályozza. A kiszámlázandó hőmennyiségek tekintetében az Árrendelet alapján a lakás szobaszáma és a tűzhely típusa a meghatározó, függetlenül a lakásban élők számától, főzési szokásaitól.

Átalánydíjas felhasználó esetén a FŐGÁZ Zrt. az árváltozás hatálybelépését követő első teljes hónaptól érvényesíti az új árakat (havi átalánydíj).

A tárgyhóra eső átalánydíjat hóközi felhasználó-változás esetén a régi (kiköltöző) felhasználó, hó elsejével történő felhasználó-változás esetén az új (beköltöző) felhasználó köteles megfizetni.

Az átalánydíj számlázását az egyetemes szolgáltatási szerződés hatálya alatt a FŐGÁZ Zrt. kizárólag a földgázvételezés lehetőségét szüneteltető plomba elosztó általi felhelyezését, vagy a földgázvételezés lehetőségének végleges – műszaki – megszüntetését követő hónaptól szünetelteti vagy szünteti meg.

6.4.6.6. Alapdíj

Az Árrendelet értelmében a fogyasztásmérővel rendelkező felhasználók a gázdíjon felül – felhasználási helyenként – alapdíjat kötelesek fizetni a jogszabályban előírt ellátási kötelezettségen alapuló szolgáltatás rendelkezésre állásáért. Ennek értelmében a felhasználónak az alapdíjat akkor is meg kell fizetnie, ha a vételezést a fogyasztásmérő berendezés leszereltetése nélkül szünetelteti, vagy a szolgáltatásból díjhátralék miatt kizárásra került.

Az alapdíj – az Árrendelet előírásainak megfelelően – naptári évre vonatkozóan kerül meghatározásra, havi részletezésben. Ha a fogyasztás mértéke vagy a felhasználóval történt megállapodás miatt részszámla nem minden hónapban készül, több havi alapdíj szerepelhet egy részszámlán, azzal, hogy legkésőbb az elszámoló számlán kiszámlázásra kerül minden, elszámolási időszakon belül esedékes alapdíj.

Az Árrendelet előírásai alapján az alapdíj havi összege minden hónap első napján, vagy az egyetemes szolgáltatási szerződés szerinti hányada legkorábban a szerződésben rögzített megfelelő időszak első napján esedékes. A felhasználó az alapdíjat havi vagy az egyetemes szolgáltatási szerződésben rögzített, egy hónapnál rövidebb időszaki ütemezés szerint, egybefüggő telephelyenként köteles megfizetni. Ha a felhasználó egybefüggő telephelyén több gázmérő található, az adott árszabás szerinti szabályokat – figyelemmel a FESZ 11.11. pontjában foglaltakra – a gázmérők gáztechnikai normálállapotú névleges teljesítményének összege alapján kell alkalmazni.

Az Árrendelet rendelkezésére figyelemmel a tárgyhóra eső alapdíjat felhasználó-változás esetén a korábbi felhasználó, hó elsejével történő felhasználó-változás esetén az új felhasználó köteles megfizetni.

Ha a felhasználó kérésére a szolgáltatás időlegesen szünetel, a szüneteltetés idejére alapdíjat nem kell fizetni. Ez a rendelkezés kizárólag akkor alkalmazható, ha a fogyasztásmérő leszerelése a felhasználó költségén megtörtént. (A fogyasztásmérő felszerelésének díja is a felhasználót terheli). A fogyasztásmérő leszerelésének részletszabályait az érintett elosztó üzletszabályzata tartalmazza.

Az átalánydíjas szerződéssel rendelkező ügyfelek külön alapdíjat nem fizetnek.

Az alapdíj fizetésére vonatkozó további szabályokat az Árrendelet tartalmazza.

6.4.6.7. Számlamegosztás árváltozás esetén

Az egyetemes szolgáltatás árának mint hatósági árának a változása esetén a felhasználó jogosult a FŐGÁZ Zrt.-vel a fogyasztásmérő berendezés aktuális állását az árváltozás hatályba lépését követő 15 napon belül közölni.

Részszámlázás esetén a FŐGÁZ Zrt. a közölt adatot az árváltozás hatályba lépését megelőző napra rögzíti, és az árváltozás időpontját magában foglaló éves elszámolásban figyelembe veszi. Egyéb esetben (pl. havi diktálás) és részszámlázás esetén a megadott időtartamon kívüli időpontban érkező mérőállást a FŐGÁZ Zrt. a közlés napjával tárolja, és az elszámoló számlában veszi figyelembe.

A FŐGÁZ Zrt. jogosult ellenőrző mérőleolvasást végeztetni. Ha a leolvasott mérőállás alapján becsült mérőállás a közölt mérőállástól eltér, a FŐGÁZ Zrt. jogosult az elosztó által megadott mérőállás figyelembevételével elszámolni.

Ha a felhasználó adatot a 15 napos határidőn belül nem közöl, a FŐGÁZ Zrt. a felhasználást jogosult a 3. sz. *melléklet*, illetve a 6. sz. *függelék* szerinti jelleggörbe, azaz az elszámolási rendszerben rendelkezésre álló algoritmus (fűtési hőmérsékleti tényező alapú fogyasztás megosztás) alapján megosztani, és a felhasználóval e megosztás szerint elszámolni.

A FŐGÁZ Zrt. a fentiek szerint meghatározott mérőállástól alkalmazza 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 figyelembevételével.

6.4.6.8. Elmaradt elszámolás, túlfizetés

Ha elmaradt elszámolás miatt a FŐGÁZ Zrt.-t díj vagy díjkülönbözet illeti meg, a felhasználó azt az elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben jogosult megfizetni. Ez esetben késedelmi kamat nem számítható fel. E rendelkezés nem mentesíti a FŐGÁZ Zrt.-t a szerződésszegés egyéb jogkövetkezményei alól. A részletfizetések késedelme esetén a kikapcsolás során nem lakossági fogyasztó esetében a Get. 28/A. § (3) bekezdése, míg lakossági fogyasztó esetében a Get. 29. § (3) bekezdése szerint kell eljárni.

Elszámoló számla kibocsátásakor a FŐGÁZ Zrt. a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljes körűen elszámol, amely magában foglalja a tételes pénzügyi elszámolást is. Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó folyószámláján túlfizetés mutatkozik, a felhasználóval történt eltérő megállapodás hiányában, a FŐGÁZ Zrt.

- 3000 forintot meg nem haladó összeg esetén a felhasználót megillető összeget a felhasználó következő számlájában számolja el,
- 3000 forintot meghaladó összeg esetén a felhasználó fizetési módja szerinti módon az elszámoló számla kibocsátásától számított 8 napon belül azt a felhasználónak visszafizeti.

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

6.4.6.9. Elektronikus számlakibocsátás

A FŐGÁZ Zrt. a felhasználó kérésére a számlát elektronikus úton bocsátja ki. Ebben az esetben a számla kinyomtatott formában nem kerül kibocsátásra.

A FŐGÁZ Zrt. az elektronikus számlázás lehetőségét térítésmentesen biztosítja.

Elektronikus számlázás esetén a számla tartalma és fogyasztási adatokról való tájékoztatási kötelezettség – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – megegyezik a nyomtatott számla tartalmával és a nyomtatott számla esetében előírt tájékoztatási kötelezettséggel.

6.4.6.10. Részszámlázás a számlázási összeg összevonásával (kis értékű számlázás)

Ha az éves várható fogyasztás és annak megoszlása alapján, vagy a felhasználóval történő megállapodásnak megfelelően kiállított havi részszámla összege nem éri el a nettó 2500 Ft-ot, a FŐGÁZ Zrt. az ESZSZ 6.6. pontja szerinti részszámlát összevontan bocsátja ki oly módon, hogy az összevont részszámlák nettó összege elérje a 2500 Ft-ot. Számla összevont kibocsátására kizárólag hőmérsékletfüggő részszámlázás, illetve elmaradt vagy határnapon túl teljesített díktálás miatti részszámla-kibocsátás lehetősége esetén kerül sor. Az összevont számla kiállításától a FŐGÁZ Zrt. a felhasználó kérése esetén eltérhet.

6.4.6.11. Számlák összevont megküldése

A FŐGÁZ Zrt. jogosult azonos elszámolási időszakra vonatkozóan – kivéve, ha a kalkulált éves fogyasztás nem éri el az évi 120 m³-t, amikor is három havi időszak egyszerre, egy számlában kerül kiterhelésre – legfeljebb három számlát és az azokhoz tartozó számlabefizetési megbízásokat (fehér csekkeket) egy küldeményben megküldeni a felhasználónak (fizetőnek) azzal, hogy az egyszerre megküldött számlák fizetési határideje az adott számlával érintett számlázási időszakot követő időszakra esik. Az egy küldeményben megküldött számlák fizetési határideje az egyes számlákon kerül feltüntetésre.

A felhasználó (fizető) az egyes számlák megfizetésére minden esetben az adott számlában feltüntetett fizetési határidőig köteles.

Ha a felhasználó (fizető) a számlák megfizetése során összetéveszti/felcseréli a számlázási időszakokat, az aktuálisan befizetendő számlákat, arra a számlázási időszakra vonatkozóan, amely helyett egy későbbi időszakra vonatkozóan tett eleget a fizetési kötelezettségének – de a befizetett összeg alapján a FŐGÁZ Zrt.-vel szemben tényleges tartozása nem áll fenn, ide nem értve az összetévesztés/felcserélés miatti tartozást – a felhasználóval szemben a fizetési késedelem, illetve a nemfizetés jogkövetkezményei nem kerülnek alkalmazásra.

Ha a befizetés nem azonosítható be egyértelműen, a tartozás kiegyenlítése a számlaki-egyenlítési sorrend szempontjából irányadó jogszabályi rendelkezések szerint az alábbiak szerint történik:

- elsődlegesen a késedelmes fizetésből adódó igazolt költségek;
- másodlagosan a kamat;
- harmadsorban a fennálló tőketartozás.

6.4.6.12. Végszámla kibocsátása

A végszámlát – ha az egyetemes szolgáltatási szerződés ettől eltérően nem rendelkezik – nyomtatott formában kell a felhasználó rendelkezésére bocsátani.

A végszámla kibocsátására vonatkozó további szabályokat a 6.7.5. pont („Elszámolás a szerződés megszűnése esetén”) tartalmazza.

6.4.6.13. Külső szervezetek közreműködése a díjbeszedési tevékenységben

A FŐGÁZ Zrt. leolvasással, számlázással, díjbeszedéssel összefüggő tevékenységeit megbízási szerződés alapján külső vállalkozó is végezheti.

6.4.6.14. Számlakifogások intézésének rendje

A felhasználó a számla ellen a FŐGÁZ Zrt.-nél kifogást emelhet. A felhasználó számlakifogását valamennyi ügyfélszolgálati csatornán jelezheti.

A számlakifogás az eredeti fizetési határidőt nem módosítja, és az esetlegesen így keletkező fizetési késedelem után a FŐGÁZ Zrt. késedelmi kamat felszámítására jogosult. Ettől eltérően a kifogás bejelentésének a számla kifizetésére halasztó hatálya van, ha a számlán elszámolt földgázmennyiség az előző év azonos időszakra vetített mennyiség 150%-át meghaladja. Azonos időszak alatt egyforma elszámolási időszak értendő. Ha az elszámolási időszak mértékében változás következik be, a FŐGÁZ Zrt. az azonos időszakra vetített mennyiséget a 3. sz. mellékletben, illetve a 6. sz. függelékben meghatározott jelleggörbe (fűtési hőmérsékleti tényező alapú fogyasztás megosztás) szerinti megosztással számítja ki.

A FŐGÁZ Zrt. a kifogást megvizsgálja, 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 értesíti, szóban előadott kifogás esetében - a Fogyasztóvédelmi törvény rendelkezéseivel összhangban – dokumentált módon tájékoztatja.

Ha a kifogás jogosnak bizonyult, a FŐGÁZ Zrt. haladéktalanul intézkedik a számla helyesbítéséről. A helyesbítő számla esedékességét a számla tartalmazza.

A FŐGÁZ Zrt. a felhasználót megillető visszatérítés esetében a bejelentés érdemi elbírálását követően megvizsgálja a felhasználó folyószámlájának egyenlegét, és ennek eredményétől függően az alábbiak szerint, jár el:

- a) ha a felhasználónak tartozása van, a számlakifogás során keletkezett túlfizetést a felhasználóhoz intézett jognyilatkozattal a tartozás rendezésének kiegyenlítésére (beszámítás) használja fel, ennek hiányában/a fennmaradó összeg tekintetében
- b) ha a felhasználó a szerződéskötés alkalmával nyilatkozott a túlfizetés beszámításáról, akkor a túlfizetés a következő esedékes számla/számlák fizetendő összegének csökkentéseként kerül elszámolásra, ennek hiányában/a fennmaradó összeg tekintetében
- c) a számlakifogás rendezésekor keletkezett túlfizetés kezelése a 6.4.6.8. pontban („Elmaradt elszámolás, túlfizetés”) foglaltaknak megfelelően történik.

Végszámla esetén a felhasználót megillető visszatérítés esetében a FŐGÁZ Zrt. az alábbiak szerint, jár el

- a) ha a felhasználónak tartozása van, a számlakifogás során keletkezett túlfizetést a felhasználóhoz intézett jognyilatkozattal a tartozás rendezésének kiegyenlítésére (beszámítás) használja fel, ennek hiányában/a fennmaradó összeg tekintetében
- b) a felhasználó fizetési módja szerinti módon a végszámla kibocsátásától számított 8 napon belül azt a felhasználónak visszafizeti.

Ha téves vagy elmaradt elszámolás miatt a FŐGÁZ Zrt.-t díj vagy díjkülönbözet illeti meg, a felhasználó azt a téves vagy az elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben jogosult megfizetni. Ez esetben késedelmi kamat nem számítható fel. E rendelkezés nem mentesíti a FŐGÁZ Zrt.-t a szerződésszegés egyéb jogkövetkezményei alól. A részletfizetések késedelme esetén a kikapcsolás során nem lakossági fogyasztó esetében a Get. 28/A. § (3) bekezdése, míg lakossági fogyasztó esetében a Get. 29. § (3) bekezdése szerint kell eljárni.

Az utólag indokolatlannak bizonyult számlakifogás az eredeti fizetési határidőt nem módosítja, és az esetleg így keletkező fizetési késedelem után a FŐGÁZ Zrt. késedelmi kamat felszámítására jogosult.

6.4.7. *Jogszabályban vagy a Hivatal által meghatározott ár, annak alkalmazási feltételei és az árhoz képest alkalmazott árengedményezés szabályai, az árváltozás bejelentése*

6.4.7.1. *Alkalmazott árak, áralkalmazási feltételek*

Az egyetemes szolgáltatás árát, az áralkalmazási feltételeket, valamint az árszabályozás kereteit a Hivatal javaslata alapján az energiapolitikáért felelős miniszter rendeletben állapítja meg (Árrendelet).

Az egyetemes szolgáltatás árát mint hatósági árat legmagasabb áraknak kell tekinteni. A legmagasabb ártól lefelé megkülönböztetés-mentesen, előre nyilvánosságra hozott módon lehet eltérni. A hatósági árnál magasabb árat a szerződésben érvényesen kikötni nem lehet. Ha a felek az árban nem állapodtak meg, és a termékre vagy szolgáltatásra hatósági ár van érvényben, az utóbbi az irányadó.

A hatósági árak a szerződés megkötését követően bekövetkező változása esetén – a felek eltérő rendelkezése hiányában – a megváltozott hatósági ár az érvényes szerződés részévé válik.

A FŐGÁZ Zrt. az Árrendelet értelmében a következő árszabások szerint értékesít földgázt:

- a) 20 m³/h-nál kisebb gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók árszabása, kivéve a fogyasztói közösségeket,
- b) 20 m³/h-nál kisebb gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók árszabása,
- c) 20 m³/h-nál kisebb gázmérővel rendelkező fogyasztói közösségek árszabása,
- d) 20 m³/h és annál nagyobb gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók árszabása,
- e) 20 m³/h névleges teljesítményű gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók árszabása, és
- f) gázmérővel nem rendelkező felhasználók árszabása.

A földgáz egyetemes szolgáltatás ára alapdíjból és gázdíjból áll. A földgáz egyetemes szolgáltatás árának díjelemeit az Árrendelet tartalmazza.

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

6.4.7.2. Fogyasztói közösségre vonatkozó speciális szabályok

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 az Árrendelet szerinti fogyasztói közösségnek minősülnek, és kérik az ennek megfelelő árszabás alkalmazását. A nyilatkozatban foglaltakért a felelősség a nyilatkozatot tevő fogyasztói közösség tagjait egyetemlegesen terheli.

A nyilatkozat megtételének hiányában a FŐGÁZ Zrt. a földgáz felhasználás elszámolása során nem jogosult a fogyasztói közösségekre irányadó kedvezményes árszabást alkalmazni.

A 20 m³/h-nál kisebb névleges összteljesítményű gázmérővel rendelkező társasházak és más, szerződéskötési képességgel rendelkező fogyasztói közösségek esetében a jogszabályban szereplő közösségi árszabás alkalmazásának feltétele az egyetemes szolgáltatási szerződés fogyasztói közösségként történő megkötése. Meglévő egyetemes szolgáltatási szerződés esetén az árszabások közötti váltás az egyetemes szolgáltatási szerződés módosítását jelenti, amely alkalmával a felek közbenső mérőállás alapján elszámolnak az addigi fogyasztással, amelyet a felhasználó a korábbi tartozásaival együtt köteles kiegyenlíteni. Hatályos szerződés esetén a FŐGÁZ Zrt. a fogyasztói közösség tekintetében a nyilatkozattétel benyújtásától alkalmazza a vonatkozó árszabást.

A 20 m³/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.

6.4.7.3. Árrendelvényezés szabályai (jogszabályban rögzített kedvezményes egységár alkalmazása)

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználóknak kibocsátott számlákban a FŐGÁZ Zrt. az Árrendeletben megállapított I. és II. árkategória szerinti díjszabásokat alkalmazza,

továbbá e rendeletben foglaltak alapján érvényesíti a felhasználók részére a nagycsaládos kedvezményt.

A kedvezményes I. árkategória díjszabása a 20 m³/h alatti gázmérővel rendelkező felhasználók vételezési helye esetében alkalmazandó, ide nem értve a fogyasztói közösséget. Az I. árkategóriára jogosult felhasználók által az I. árkategória díjszabása szerint maximálisan vételezhető földgázmennyiség felhasználási helyenként és naptári évenként 41 040 MJ. Ettől eltérően, nagycsaládos kedvezményre vonatkozó jogosultság megállapítása esetén az I. árkategória, lakossági felhasználókra érvényes díjszabása szerint maximálisan vételezhető földgázmennyiség három gyermekre tekintettel felhasználási helyenként és naptári évenként 61 560 MJ, valamint a negyedik gyermektől számítva gyermekenként további 10 250 MJ.

Mivel a fentiek szerinti, illetve az Árrendeletben meghatározott kedvezményes mennyiség naptári évre vonatkozik, azonban a FŐGÁZ Zrt. által alkalmazott elszámolási időszakok nem köthetők a naptári évhez, ezért a kedvezményt a FŐGÁZ Zrt. az alábbiak szerint érvényesíti az elszámolásban.

- (A) Kedvezményes egységár alkalmazása abban az esetben, ha az egyetemes szolgáltatási szerződés a teljes naptári évben hatályban van

Egyenletes részszámlázás esetén

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

Hőmérsékletfüggő részszámlázás esetén

A FŐGÁZ Zrt. a kedvezményt havonta, a részszámla számlázási időszakának mennyiségi elszámolásában, fogyasztás arányosan (a tárgyévben az elszámolási időszak végéig rendelkezésre álló tényleges fűtési hőmérsékleti tényező adatok, az év hátralevő részére a 20 éves fűtési hőmérsékleti tényező átlagadatok arányának figyelembevételével) érvényesíti.

Havi mérőállás diktálás esetén

- Havonta, a két diktált mérőállás közötti időszak mennyiségi elszámolásában, fogyasztás arányosan (a tárgyévben az elszámolási időszak végéig rendelkezésre álló tényleges fűtési hőmérsékleti tényező adatok, az év hátralevő részére a 20 éves fűtési hőmérsékleti tényező átlagadatok arányának figyelembevételével) érvényesíti a FŐGÁZ Zrt. a kedvezményt.

A mérőállás alapján kiállított számlában, beleértve a naptári év utolsó napját magában foglaló számlát is, az elszámolt időszakra vonatkozó I. sávbeli hőmennyiség meghatározása után a FŐGÁZ Zrt. megvizsgálja, mekkora MJ hőmennyiséget adott meg I. sávban az aktuális és az adott naptári évre vonatkozóan kiállított számláiban, majd összeveti ezt a hőmennyiséget az utolsó elszámolt időszak végéig maximálisan adható hőmennyiséggel. A számítás módjára vonatkozó konkrét példát a 3. sz. melléklet 5. pont c) alpontja tartalmazza.

Mérőállás közlés hiányában vagy határnapon túli mérőállás közlés esetében kibocsátott részszámlákban a kedvezményes mennyiség meghatározása ugyanazzal a módszerrel történik.

- Az előző naptári évre adható kedvezményes mennyiség teljes körű elszámolására a tárgyévet követő első mérőállás alapú (felhasználó által közölt vagy az elosztó által leolvasott) számlában kerül sor.
- (B) Kedvezményes egységár alkalmazása abban az esetben, ha az egyetemes szolgáltatási szerződés nincs a teljes naptári évben hatályban

Új szerződés kötése (fogyasztó-változás, kereskedőváltás, új felhasználási hely bekapcsolása)

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

Szerződés megszüntetése (fogyasztóváltás, szolgáltató-váltás, felhasználási hely megszüntetése)

Kiköltöző és kilépő felhasználó esetében a szerződés megszűnés időpontjáig érvényesíthető fogyasztás- és időarányos kedvezmény elszámolás történik.

Az árkategóriák közötti megosztásokat konkrét példákon keresztül a 3. sz. melléklet tartalmazza.

6.4.7.4. Árváltozás bejelentése

A FŐGÁZ Zrt. a rendeletben közzétett, egyetemes szolgáltatásra vonatkozó árakat és alkalmazásuk szabályait legkésőbb az árak alkalmazhatósága előtt 1 nappal honlapján (www.fogaz.hu) közzéteszi, valamint az ügyfélszolgálati irodákban nyilvánosságra hozza. A közzététel tartalmazza a felhasználókat megillető felmondási jogra, valamint a felmondás határidejére vonatkozó tájékoztatást is.

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

6.4.8. **A választható fizetési módok és határidők, fizetési kedvezmények**

6.4.8.1. Fizetési módok

A FŐGÁZ Zrt. által a számla kiegyenlítése során biztosított fizetési módok:

- a) postai számlabefizetési megbízás (fehér csekk),
- b) csoportos beszedési megbízás (CSOB)
- c) pénzügyintézeteken keresztül egyedi átutalás (banki átutalás)
- d) bankkártyás fizetés (ügyfélszolgálati irodában vagy web-en).
- e) QR kód alkalmazása.

Ha a felhasználó (fizető) a csoportos beszedés fizetési módot (CSOB) választja, köteles számlavezető pénzügyintézete felé bejelenteni a FŐGÁZ Zrt.-nek, illetve megbízottjának a beszedési megbízás benyújtására vonatkozó jogát.

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 megbízásra.

Átutalás esetén a felhasználó (fizető) az esedékes díjat a FŐGÁZ Zrt., illetve megbízottja számlán feltüntetett bankszámla számára köteles utalni.

Ha a felhasználó (fizető) számára a FŐGÁZ Zrt. postai számlabefizetési megbízást (fehér csekket) küld, azonban a számla kiegyenlítése egy 6 hónapos időszakon belül legalább 3

alkalommal pénzügyintézeteken keresztül egyedi átutalással történik, és a felhasználó (fizető) fizetési mód változtatást nem kért, a FŐGÁZ Zrt. – a felhasználó (fizető) tájékoztatása mellett – jogosult a fizetési módot – a felhasználó (fizető) külön kérése nélkül is – a tényleges fizetési módra átállítani. Ha a felhasználó (fizető) ezzel nem ért egyet, a kifogás bejelentését követően a FŐGÁZ Zrt. a fizetési módot haladéktalanul visszaállítja.

A felhasználó (fizető) a fizetés módjának megváltoztatását bármely időpontban kezdeményezheti. Az új fizetési mód legkorábban a következő számlázási időszak kezdetétől léphet hatályba. A fizetési mód megváltoztatására vonatkozó további szabályokat a 6.3.2.2. pont („Szerződésmódosítás”) tartalmazza.

6.4.8.2. Fizetési határidők, befizetések elszámolása

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

- a) postai számlabefizetési megbízás (fehér csekk), banki átutalás, bankkártyás fizetés vagy QR kód alkalmazása esetén a számlán feltüntetett fizetési határidő lejártáig, vagy
- b) csoportos beszedési megbízás (CSOB) esetén a számla összegének pénzügyintézet-höz történő benyújtásakor megfizetni.

A felhasználó (fizető) felelőssége, hogy a pénzügyi teljesítéshez szükséges időintervallumot a fizetés módjától függően figyelembe vegye, illetve átutalás esetén a beazonosításához szükséges adatokat megadja.

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

Ha a szolgáltatást egy egyetemleges szolgáltatási szerződés alapján többen veszik igénybe (több felhasználó van), az érintettek egyetemlegesen felelnek az egyetemleges szolgáltatás árának megfizetéséért.

Ha jogszabály vagy a felek eltérően nem rendelkeznek, a fizetés akkor minősül teljesítettnek, amikor a pénzügyösszeg a FŐGÁZ Zrt. bankszámláján jóváírásra kerül.

Nem tekinthető teljesítésnek a FŐGÁZ Zrt. bankszámlájára azonosíthatatlanul átutalt pénzügyösszeg. Az átutalást kezdeményező köteles kellő gondossággal eljárni, és a pénzrendelkezésének azonosításhoz szükséges információkat feltüntetni. Ez esetben a felhasználót (fizetőt) terheli a felelősség a nemfizetésből adódó jogkövetkezményekért.

Ha a felhasználónak a FŐGÁZ Zrt.-vel szemben több tartozása áll fenn, és teljesítése nem fedezi valamennyi tartozását, azt a felhasználó rendelkezése szerint, ennek hiányában pedig arra a tartozásra kell elszámolni, amelyre a felhasználó felismerhetően szánta. Ha a felhasználó nem rendelkezett és a szándéka sem ismerhető fel, a teljesítést

- a) a régebben lejárt,
- b) azonos lejárat esetén a felhasználóra terheesebb,
- c) egyenlő mértékben terhes tartozások közül a kevésbé biztosított követelés fedezésére kell fordítani,
- d) egyenlő mértékben biztosított követeléseket a teljesítés arányosan csökkenti.

A számla késedelmes megfizetése esetén alkalmazható jogkövetkezményeket a 6.8.3.2. pont („Az egyetemleges szolgáltatási szerződés megszűnése a felhasználó részéről”) a) alpontja tartalmazza.

6.4.8.3. Fizetési kedvezmények

6.4.8.3.1. ÖNKORMÁNYZATI TÁMOGATÁS

A FŐGÁZ Zrt. önkormányzat által biztosított támogatás esetében az önkormányzati határozatban foglaltak szerint jár el, annak végrehajtása érdekében a felhasználó (fizető) köteles együttműködni.

A felhasználó a támogatás felhasználására akkor válik jogosulttá, ha a támogatás összege az önkormányzat átutalását követően a felhasználó FŐGÁZ Zrt.-nél vezetett szerződéses folyószámláján jóváírásra került.

6.4.8.3.2. FIZETÉSI KEDVEZMÉNY

A felhasználó (fizető) évente egy alkalommal, a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül kezdeményezhet részletfizetést és/vagy fizetési halasztást a FŐGÁZ Zrt.-nél. A FŐGÁZ Zrt. a kezdeményezést megvizsgálja, és hozzájárulása esetén a részletfizetésre és/vagy a fizetési halasztásra engedélyt ad. A FŐGÁZ Zrt. az engedélyben jogosult a felhasználó által javasolt fizetési ütemezéstől eltérni, a fizetési kedvezmény megadását feltételhez kötni, így különösen az esetlegesen fennálló tartozás bizonyos részének egyösszegű, azonnali megfizetését előírni. A kérelem elbírálásánál a számla összege, az elszámolás, számlázás módja, a felhasználó (fizető) jellemző fizetési magatartása és az esetleges tartozás mértéke, ideje a mérlegelési szempont.

A fizetési kedvezmény biztosítását a FŐGÁZ Zrt. megtagadhatja, ha a felhasználó (fizető) részéről mulasztás történt a korrekt számlázás érdekében elvárható együttműködés során, illetve ha a felhasználó (fizető) magatartása egyébként nem felel meg a felek együttműködési kötelezettségének, vagy a jóhiszeműség és tisztesség polgári jogi alapelvének. Különösen ilyen magatartásnak minősül, ha a felhasználó (fizető) a tényleges fogyasztásnál alacsonyabb fogyasztást diktál be, illetve az éves mennyiséget nem a valós adatok alapján kéri beállítani. A FŐGÁZ Zrt.-nek jogában áll továbbá éves elszámoláskor a felhasználó (fizető) éves mennyiség módosításából eredő elszámoló számla összegére vonatkozó részletfizetési, illetve fizetési halasztási kérelmet elutasítani.

Ha a felhasználó (fizető) a fizetési kedvezményre vonatkozó engedélyben meghatározott feltétel(ek)e)t megszegi, a FŐGÁZ Zrt. jogosult az engedélyt azonnali hatállyal visszavonni, amely esetben a teljes tartozás (tőke, kamatok, járulékok stb.) azonnal és egy összegben esedékessé válik.

Egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása esetén, ha a FŐGÁZ Zrt. a felhasználónak (fizetőnek) földgáz egyetemes szolgáltatási jogviszonyuk fennállása alatt bármikor, bármilyen módon vagy formában fizetési kedvezményre vonatkozó engedélyt adott, az engedély automatikusan azonnal megszűnik, és az abban szereplő teljes tartozás (tőke, kamatok, járulékok stb.) a felek közötti egyetemes szolgáltatási szerződés felmondására vonatkozó jognyilatkozata másik fél általi kézhezvételének napján azonnal és egy összegben esedékessé válik.

6.4.8.3.3. SZOCIÁLISAN RÁSZORULÓ FOGYASZTÓKRA VONATKOZÓ FIZETÉSI KEDVEZMÉNY

A szociálisan rászoruló fogyasztókra vonatkozó speciális fizetési kedvezményeket a 6.13.1.2.1. pont („Fizetési kedvezmény (részletfizetés, fizetési haladék)”) tartalmazza.

6.4.9. **Fizetési és számlázási módok közötti váltás lehetőségére, módjára, feltételeire, az igénybe vehető kedvezményekre és az igénybevétel feltételeire vonatkozó aktuális tájékoztatás elérhetősége**

A számlázás és fizetés módjára, az ezek közötti váltás módjára, feltételeire, az aktuális igénybe vehető kedvezményekre és az igénybevétel feltételére vonatkozó részletes tájékoztatás a FŐGÁZ Zrt. telefonos és személyes ügyfélszolgálatain túlmenően honlapján (www.fogaz.hu) és eseti, számla melletti tájékoztató anyagokban érhető el.

6.5. A szerződő felek jogai és kötelezettségei

A FŐGÁZ Zrt.-t, illetve a felhasználót és a fizetőt a jogszabályokban, az ÜKSZ-ben, az Üzletszabályzatban és a Hivatal határozataiban foglalt kötelezettségek terhelik és jogok illetik, így különösen:

- a) 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.
- b) A felhasználó a földgázfogyasztásának megfelelő, a felhasználási helyre kötött egyetemes szolgáltatási szerződés szerinti mindenkor aktuális, jogszabályban meghatározott díjat köteles megfizetni.
- c) 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.

Gázszivárgás bejelentésére a 2. sz. *mellékletben*, illetve a honlapon feltüntetett, éjjel-nappal hívható telefonszám áll a felhasználók rendelkezésére.

- d) Üzemzavar vagy forráshiány miatti fogyasztáskorlátozás esetén a felhasználó köteles a területileg illetékes földgázelosztó üzletszabályzatában meghatározott korlátozási sorrend szerinti vételezés végrehajtására.

6.6. A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolatok bemutatása

A FŐGÁZ Zrt. jogosult az egyetemes szolgáltatási tevékenység teljesítésébe harmadik személyt bevonni, így különösen rendszerüzemeltetőket, illetve a Hivatal által jóváhagyott, kiszervezett tevékenységek végzésével megbízott más személyeket (közreműködőket).

Az egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítése érdekében a FŐGÁZ Zrt. szerződést köt a földgáz beszerzéséről, szállításáról, elosztásáról és tárolásáról az érintett engedélyesekkel. A FŐGÁZ Zrt. valamennyi elosztói engedélyes tekintetében rendelkezik az együttműködéshez szükséges megállapodásokkal, és velük a jogszabályok és az együttműködési megállapodások előírásai szerint együttműködik, honlapján tájékoztatást ad az elosztói engedélyesek honlapjának elérhetőségéről, ahol többek között az elosztó üzletszabályzata is megtalálható.

A FŐGÁZ Zrt. a kiszervezés kapcsán figyelembe veszi a jogszabályi előírásokat, különös tekintettel a Get.-ben és a Vhr.-ben foglaltakat.

A felhasználót képviselheti az általa meghatalmazott személy, illetve törvényen alapuló képviselet alapján az ezt igazoló személy. Ha a felhasználó más személyt bíz meg azzal, hogy az ügyintézés során a képviseletében eljárjon, ehhez természetes személy felhasználó esetén két tanú által aláírt (név, cím) meghatalmazásra, nem természetes személy felhasználó esetén cégszerűen aláírt meghatalmazásra van szükség. (A meghatalmazásra vonatkozó minta elérhető a FŐGÁZ Zrt. honlapján és az ügyfélszolgálatokon.) A képviseleti jogosultság szabályszerűségének biztosítása a felhasználó kötelezettsége.

6.7. A szerződés megszűnésének esetei

6.7.1. Szerződés időtartamának meghatározása

Az egyetemes szolgáltatási szerződés határozatlan időtartamra jön létre.

6.7.2. Rendes felmondás szabályai

Az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondását a másik féllel írásban kell közölni.

6.7.2.1. Szerződés felmondása a felhasználó részéről

A felhasználó a határozatlan időtartamra kötött egyetemes szolgáltatási szerződését a Get.-ben, a jelen Üzletszabályzatban és a szerződésben meghatározott feltételek betartása mellett – az Üzletszabályzat eltérő rendelkezése hiányában – 30 napos felmondási idővel, írásban mondhatja fel. A FŐGÁZ Zrt. a felmondási időtől eltekinthet. Rendes felmondás oka lehet:

- (A) A felhasználó elköltözése, új felhasználó beköltözése (felhasználó-változás (átírás))
- (B) Szolgáltatás igénybevételével való felhagyás (pl. felhasználási hely megszűnése, vételezés megszüntetése)
- (C) Kereskedőváltás

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

- a) felhasználó neve (ügyfél-azonosítója),
- b) a felhasználási hely azonosításához szükséges adatok (mérési pont azonosító (POD), felhasználási hely pontos címe és felhasználási hely azonosító),
- c) a felmondás időpontja,
- d) a felhasználási helyen felszerelt fogyasztásmérő-berendezés(ek) gyári száma, a felmondás időpontjában leolvasott mérőállás(ok),
- e) a felhasználó új lakcíme, elérhetősége a végszámla kézbesítése érdekében,
- f) a felhasználó telefonszáma a kiköltözéskor történő ellenőrzés érdekében,
- g) a felhasználó kifejezett nyilatkozata, amelyben egyértelműen kinyilvánítja felmondási szándékát.

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

Szerződés felmondása esetén a FŐGÁZ Zrt. és a felhasználó kötelesek egymással elszámolni. Az elszámolás részletes szabályait a 6.7.5. pont („Elszámolás a szerződés megszűnése esetén”) tartalmazza.

A felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondásával egyidejűleg (a kereskedőváltás esetét kivéve) az elosztóhálózat-használati szerződését is köteles felmondani. Ha a FŐGÁZ Zrt. a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését megbízottként kezeli, a FŐGÁZ Zrt. a megbízás alapján az elosztóhálózat-használati szerződést felmondja.

(A) Felhasználó-változás

Ha a felhasználási helyen a felhasználó személyében változás következik be, az elköltöző felhasználó a változást követő 15 napon belül köteles ezt a FŐGÁZ Zrt.-nek írásban bejelenteni. A bejelentés egyben az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondásának is minősül.

A felhasználó-változásra vonatkozó további szabályokat a 6.3.2.3. pont („Felhasználó-változás (átírás)”) tartalmazza.

(B) Szolgáltatás igénybevételével való felhagyás

Ha a felhasználó a felhasználási helyen a továbbiakban nem tart igényt földgázellátásra, 15 napon belül köteles ezt a FŐGÁZ Zrt.-nek írásban bejelenteni. A bejelentés egyben az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondásának is minősül.

A felmondás hatályosulásának feltétele, hogy a felhasználó a FŐGÁZ Zrt.-vel szemben fennálló tartozásait teljes körűen rendezze. Ha fennálló tartozás miatt a felhasználó felmondása nem lép hatályba, a FŐGÁZ Zrt. erről a pontos ok(ok) megjelölésével írásban (a felhasználóval történt ez irányú megállapodás esetén e-mailben) tájékoztatja a felhasználót, továbbá a tájékoztató levél keltétől számított 15 napos határidőt ad a tartozás rendezésére, és a FŐGÁZ Zrt. tartozás rendezéséről történő tájékoztatására.

A felhasználó a bejelentéssel (felmondással) egyidejűleg köteles kérni a gázmérő leszerelését, átalánydíjas (gázmérő nélküli) felhasználó esetében a földgázvételezés lehetőségének végleges – műszaki – megszüntetését is. Ennek költségeit a felhasználó viseli. Az ingatlanban lévő gázmérő leszereléséről, mérő nélküli felhasználási hely esetén pedig a földgázvételezés lehetőségét szüneteltető plomba felhelyezéséről, vagy a földgázvételezés lehetőségének végleges – műszaki – megszüntetéséről az elosztói engedélyes gondoskodik üzletszabályzata szerint.

A szolgáltatás igénybevételével való felhagyásra vonatkozó további szabályokat a 6.3.2.4. pont („Szolgáltatás igénybevételével való felhagyás”) tartalmazza.

(C) Kereskedőváltás

Ha a felhasználó a földgázt a továbbiakban más egyetemes szolgáltatótól vagy földgázkereskedőtől kívánja az adott felhasználási helyen beszerezni (kereskedőváltás), köteles azt a FŐGÁZ Zrt.-nek legalább a kereskedőváltás előtt 30 nappal írásban bejelenteni, és a bejelentéssel egyidejűleg az egyetemes szolgáltatási szerződését felmondani. A felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződésének kereskedőváltás miatti felmondása az elosztóhálózat-használati szerződés hatályát nem érinti.

A felhasználó és a FŐGÁZ Zrt. a jogszabályokban, valamint a jelen Üzletszabályzatban rögzített feltételek betartásával a felmondás feltételeiben megállapodhat, ha az nem befolyásolja az érintett rendszerüzemeltető Get.-ben és Vhr.-ben meghatározott, kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit. Ilyen megállapodás hiányában a szerződés felmondásának általános feltételei az érvényesek.

Kereskedőváltás ügyében a felhasználó eljárhat önállóan, vagy annak lebonyolításával megbízhatja azt a földgázkereskedőt/egyetemes szolgáltatót, akivel az új földgáz-kereskedelmi/egyetemes szolgáltatási szerződését megkötöti.

A kereskedőváltást az érintett engedélyesek térítésmentesen végzik, azzal összefüggésben díjat nem számíthatnak fel.

A FŐGÁZ Zrt. a felhasználó és – ha a felhasználó megbízásából az új földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató jár el – az új földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató részére a felmondás kézhezvételétől számított 5 napon belül írásban értesítést küld

- a) a felmondás visszaigazolásáról a felhasználási hely egyedi azonosító számának és az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésének időpontja feltüntetésével, vagy
- b) a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételekről, azok részletezésével, teljesítésük módjáról, határidejéről.

Ezen értesítési kötelezettség teljesítése érdekében a FŐGÁZ Zrt. megvizsgálja, hogy a felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződéses feltételeket teljesítette-e, így különösen a felmondás kézhezvételét követő 5 napon belül tartozásvizsgálatot tart, azaz a felhasználási helyre vonatkozó ügyfélfolyószámlán ellenőrzi, hogy a felhasználónak van-e lejárt esedékességű tartozása a FŐGÁZ Zrt.-vel szemben.

Ha a felhasználó önállóan jár el, köteles az a) pont szerinti értesítést a FŐGÁZ Zrt. által kibocsátott utolsó számla másolatával együtt a kézhezvételt követően az új földgázkereskedőnek/egyetemes szolgáltatónak eljuttatni az új földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató Get. szerinti kötelezettsége teljesítése érdekében.

Az a) pont szerinti visszaigazolás esetén a felhasználó által közölt felmondás annak FŐGÁZ Zrt. általi kézhezvételének időpontjában lép hatályba, továbbá a FŐGÁZ Zrt. a kereskedőváltás tényét és az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésének időpontját a visszaigazolással egyidejűleg bejelenti az érintett rendszerüzemeltetőnél.

A b) pont szerinti értesítés esetén a felhasználó a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételeknek az értesítésben megjelölt teljesítési határidőig köteles eleget tenni. A felhasználó felmondása kizárólag a nem teljesített szerződéses feltételek megadott határidőn belüli teljesítésével 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. Ha b) pont szerinti értesítésben megjelölt teljesítési határidő a nélkül telik el, hogy a felhasználó a megjelölt szerződéses feltételeket teljesítene, vagy ha a felhasználó tekintetében időközben újabb szerződéses feltétel nem teljesül, a kereskedőváltás meghiúsul. A FŐGÁZ Zrt. ez esetben az új földgázkereskedőt/egyetemes szolgáltatót írásban tájékoztatja a kereskedőváltás meghiúsulásáról, a tartozás rendezésére megállapított határidőt követő 3 munkanapon belül. Ha a meghiúsult kereskedőváltást követően a felhasználó valamennyi, felmondáshoz szükséges szerződéses feltételt teljesítette, jogosult a FŐGÁZ Zrt.-hez új igénybejelentést (ajánlatkérést) tenni.

A kereskedőváltással érintett engedélyesek és a felhasználó kötelesek együttműködni.

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

6.7.2.2. Szerződés felmondása a FŐGÁZ Zrt. részéről

A FŐGÁZ Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződést egyoldalúan írásban felmondhatja, ha:

- a) A felhasználási helyen a rendszerhasználat szüneteltetését (szolgáltatási szünet) a felhasználó kérte (FESZ 16. pont), és az igényelt szüneteltetési időtartam lejártáig, vagy az igényelt időtartam ismeretének hiányában a szünetelés megkezdését követő 6 hónapon belül nem kérte az ismételt bekapcsolást, vagy nem hosszabbította meg a szüneteltetés időtartamát (ezért azt a FŐGÁZ Zrt. sem kezdeményezte az elosztónál).

A rendszerhasználat szüneteltetésére vonatkozó szabályokat az elosztó üzletszabályzata tartalmazza.

- b) A felhasználó lejárt esedékességű tartozással rendelkezik a FŐGÁZ Zrt. felé, és a FŐGÁZ Zrt. elindította a kikapcsolás folyamatát a felhasználási helyen, de az elosztó azt a FŐGÁZ Zrt. értesítésének kézhezvételétől számított 30 napon belül bármely ok miatt (pl. zárt lakás) nem tudja végrehajtani.
- c) A felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződésének megszegése miatti kikapcsolást követően a visszakapcsolás feltételeinek fennállása ellenére a felhasználó visszakapcsolására a kikapcsolást követő 6 hónapon belül azért nem kerül sor, mert a felhasználó azt akadályozza vagy megghiúsítja.
- d) Ha a FŐGÁZ Zrt. által megküldött tértivevényes fizetési felszólítás, amelyben nem fizetés esetén a kikapcsolás lehetőségéről tájékoztatja a felhasználót, olyan stáusszal érkezik vissza, ami arra utal, hogy felhasználó már nem tartózkodik a felhasználási helyen (pl. „címezett ismeretlen”), és a személyiadat- és lakcímnnyilvántartás adatai (lakcím vagy értesítési cím) alapján történő kapcsolatfelvétel sikertelen, a FŐGÁZ Zrt. jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződést felmondani.
- e) Ha a gázmérő leolvasása során az elosztói engedélyes vagy megbízottja zárt felhasználási helyet talál, és a személyiadat- és lakcímnnyilvántartás adatai (lakcím vagy értesítési cím) alapján történő kapcsolatfelvétel sikertelen, a FŐGÁZ Zrt. jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződést felmondani.
- f) A 6.8.3.3.7. pont szerinti szolgáltatás előrefizetős mérő felszereléséhez kötése esetén, ha a felhasználó az előrefizetős mérő felszerelését, üzembe helyezését akadályozza vagy megghiúsítja, a FŐGÁZ Zrt. jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződést felmondani.
- g) A 6.8.3.3.7. pont szerinti szolgáltatás előrefizetős mérő felszereléséhez kötése esetén – függetlenül attól, hogy az előrefizetős mérő felszerelése megtörtént vagy sem –, ha a felhasználó a 6.4.8.3.2. pont szerinti fizetési kedvezményre vonatkozó engedélyben foglaltakat nem tartja be, a FŐGÁZ Zrt. jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződést felmondani.
- h) A 6.7.3. pont alapján azonnali hatályú felmondásnak lenne helye.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondását megelőzően a FŐGÁZ Zrt. a felhasználót a felmondás lehetőségéről és következményeiről tájékoztatja.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása esetén a FŐGÁZ Zrt. az elosztói engedélyesnek értesítést küld, és abban jelzi, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondásra került, az adott felhasználási hely ellátását a továbbiakban nem biztosítja.

Ha a FŐGÁZ Zrt. és a felhasználó (fizető) földgáz egyetemes szolgáltatási jogviszonyuk fennállása alatt bármikor, bármilyen módon vagy formában fizetési könnyítési megállapodást (részletfizetési megállapodást, fizetési halasztási megállapodást stb.) kötöttek, vagy a felhasználó részére a FŐGÁZ Zrt. fizetési kedvezményre vonatkozó engedélyt adott, ezen megállapodás vagy engedély a FŐGÁZ Zrt. egyetemes szolgáltatási szerződés felmondására vonatkozó jognyilatkozatának felhasználó általi kézhezvételének napján automatikusan, azonnal hatályát veszti, és az abban szereplő teljes tartozások (tőke, kamatok, járulékok stb.) azonnal és egy összegben esedékessé válnak.

Szerződés felmondása esetén a FŐGÁZ Zrt. és a felhasználó kötelesek egymással elszámolni. Az elszámolás részletes szabályait a 6.7.5. pont („Elszámolás a szerződés megszűnése esetén”) tartalmazza.

6.7.3. Azonnali hatályú felmondás

A FŐGÁZ Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződést abban az esetben mondhatja fel azonnali hatállyal, ha a felhasználó az egyetemes szolgáltatás díját – beleértve a FŐGÁZ Zrt.-n keresztül megfizetett rendszerhasználati díjat – nem fizette meg, a felhasználási

helyen a földgázszolgáltatás a felhasználó nemfizetése miatt legalább 30 napja kikapcsolásra került, és a felhasználó a fennálló tartozását a kikapcsolást követően továbbra sem egyenlítette ki. A FŐGÁZ Zrt. szüneteltetésről szóló értesítésben az azonnali hatályú felmondásra és annak határidejére a lakossági fogyasztó figyelmét felhívja.

A szerződés felmondását a FŐGÁZ Zrt. írásban közli a felhasználóval.

A szerződés azonnali hatályú felmondására egyebekben a felmondás szabályai alkalmazandók (6.7.2.2. pont („Szerződés felmondása a FŐGÁZ Zrt. részéről”).

6.7.4. A szerződés megszűnésének egyéb esetei

- (A) Nem lakossági fogyasztónak minősülő felhasználó esetén, ha az egyetemes szolgáltatásra jogosultságot biztosító **vásárolt kapacitás meghaladja a 20 m³/h-t**, a FŐGÁZ Zrt. megindíthatja a kijelentés folyamatát, amely keretében egyetemes szolgáltatásra való jogosultság hiányában felmondja az egyetemes szolgáltatási szerződést, és az elosztó felé jelzi, hogy adott felhasználási hely ellátását a továbbiakban nem biztosítja.
- (B) A felek az egyetemes szolgáltatási szerződést **közös megegyezéssel** bármikor megszüntethetik.
- (C) Az egyetemes szolgáltatási szerződés automatikus és azonnali megszűnését eredményezi, ha a **felhasználó elosztóhálózat-használati szerződése** bármely okból kifolyólag **hatályát veszítette**.
- (D) A **felhasználó elhalálása napján** a felhasználó és a FŐGÁZ Zrt. közötti egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnik. Az elhunyt felhasználó helyébe a törvény erejénél fogva az örökösök lépnek, ami azt is jelenti, hogy bármely, az örökösök haláláig felmerülő, az örökösöket terhelő kötelezettséget hagyatéki tartozás címén, a hagyatéki mértékéig ők kötelesek teljesíteni.

A felhasználó halála esetén az örökös vagy örökösök kötelesek az elhalálkozás tényét és időpontját bejelenteni az elhalálkozást követő 6 hónapon belül az alábbiak szerint.

- a) Ha a felhasználó örököse(i) a gázszolgáltatásra a továbbiakban igényt tartanak köteles(ek) közölni a FŐGÁZ Zrt.-vel az egyetemes szolgáltatási szerződés "felhasználói jogutódjának" személyét, elérhetőségét, valamint kezdeményezni az új egyetemes szolgáltatási szerződés megkötését. Az egyetemes szolgáltatási szerződés az örökössel vagy örökösökkel a halál időpontjára visszaható hatállyal jön létre. A haláleset és a szerződéskötés között eltelt idő nem minősül szerződés nélküli vételezésnek. A további szabályokat a 6.3.2.3. pont („Felhasználó-változás (átírás)”) tartalmazza.
- b) Ha a felhasználó örököse(i) a felhasználási helyen a továbbiakban nem tart(anak) igényt földgázszolgáltatásra, köteles(ek) megrendelni a területileg illetékes földgázelosztótól a gázmérő leszerelését, átalánydíjas (gázmérő nélküli) felhasználó esetében a földgázvételezés lehetőségének végleges – műszaki – megszüntetését. Ennek költségeit a felhasználó örököse(i) viseli(k). A további szabályokat a 6.3.2.4. pont („Szolgáltatás igénybevételével való felhagyás”) tartalmazza.

Ha a bejelentés megtörténtét követő 15 napon belül az adott felhasználási helyre senki nem tesz egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló igénybejelentést (ajánlatkérést), a FŐGÁZ Zrt. kezdeményezheti a felhasználási hely kijelentését az elosztónál.

Mindaddig, amíg a FŐGÁZ Zrt. tudomást nem szerez a felhasználó örökösének személyéről, jogosult a fogyasztás ellenértékét a nála nyilvántartott felhasználónak kiszámlázni, és a nála nyilvántartott címre kézbesíteni.

Ha a FŐGÁZ Zrt. tudomására jut a felhasználó elhalálkozásának ténye, a tudomásszerzéssel egyidejűleg tájékoztatást küld a felhasználási hely használatjának, hogy az a

kézhezvételtől számított 15 napon belül jelezze szerződéskötési szándékát. Ha nem érkezik válasz, a határidő elteltével szerződéses partner hiányában a FŐGÁZ Zrt. jogosult megrendelni a felhasználási hely földgázellátásból való kijelentését az elosztói engedélyestől.

- (E) A **felhasználó jogutód nélküli megszűnésével** a felhasználó és a FŐGÁZ Zrt. közötti egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnik.
- (F) Az egyetemes szolgáltatási szerződés a felek külön intézkedése nélkül megszűnik, ha a **FŐGÁZ Zrt. egyetemes szolgáltatás nyújtására való jogosultsága** (földgáz egyetemes szolgáltatói minősége) bármely okból **megszűnik**. Ez esetben a felhasználók ellátásának biztosítására a földgáz végső menedékes szolgáltatásról és a földgázkereskedő működésének lehetetlenülése esetén a felhasználók földgázellátását veszélyeztető helyzet fennállása következtében alkalmazandó eljárásról szóló 296/2015. (X.13.) Korm. rendelet rendelkezései az irányadók.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés bármely okból történő megszűnése esetén a FŐGÁZ Zrt. az elosztói engedélyesnek értesítést küld, és abban jelzi, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondásra került, az adott felhasználási hely ellátását a továbbiakban nem biztosítja.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnése esetén a FŐGÁZ Zrt. és a felhasználó/örökös(i) kötelesek egymással elszámolni. Az elszámolás részletes szabályait a 6.7.5. pont („Elszámolás a szerződés megszűnése esetén”) tartalmazza.

6.7.5. Elszámolás a szerződés megszűnése esetén

Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnése esetén a felhasználó és a FŐGÁZ Zrt. a szerződés megszűnésének napján érvényes mérőállás szerint köteles egymással a szerződés megszűnését követően teljes körűen elszámolni, és a meg nem fizetett tartozásokat megfizetni.

Az elszámolás alapját képező mérőállás

- (A) felhasználó-változás (átírás) esetében: az elköltöző és a beköltöző felhasználó közös bejelentése szerinti (átíráskori) mérőállás, ennek hiányában vagy az átíráskori mérőállás vitatása esetén a területileg illetékes elosztó által meghatározott mérőállás,
- (B) szolgáltatás igénybevételével való felhagyás esetében: a területileg illetékes elosztó által meghatározott mérőállás,
- (C) kereskedőváltás esetében: a záró mérőállás meghatározása az alábbiak szerint történik:
- i. távleolvható fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező felhasználó esetében az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésének időpontjában a rendszerüzemeltető gondoskodik a záró mérőállás távleolvasással történő meghatározásáról,
 - ii. nem távleolvható fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező felhasználó esetében a záró mérőállás meghatározására a felhasználó, a FŐGÁZ Zrt. és az új földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató megállapodása az irányadó. Ennek keretében a felek a felhasználó által közölt mérőállás vagy az ÜKSZ szerinti felhasználói profilbesorolás alapján történő becslés elfogadásáról is megállapodhatnak.

Ha a felek nem állapodnak meg a záró mérőállásban, az új földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnését megelőzően legalább 5 munkanappal kezdeményezi a rendszerüzemeltetőnél a fogyasztásmérő berendezés leolvasását. A leolvasás költsége a FŐGÁZ Zrt.-t és az új földgázkereskedőt/egyetemes szolgáltatót egyenlő mértékben terheli. (A

rendszerüzemeltető a záró mérőállást a leolvasás alapján arányosítással határozza meg.)

A rendszerüzemeltető az elszámoláshoz szükséges adatokat a leolvasást követő 3 napon belül közli a FŐGÁZ Zrt.-vel és az új földgázkereskedővel/egyetemes szolgáltatóval, amely alapján a FŐGÁZ Zrt. végszámlát bocsát ki. Az új földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató által kiállított első számla kezdő mérőállásának és a FŐGÁZ Zrt. által kiállított végszámlán szereplő záró mérőállásnak azonosnak kell lennie.

A FŐGÁZ Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnése esetén végszámlát bocsát ki, a szerződés megszűnésétől számított 20 napon belül.

A felhasználó az egyetemes szolgáltatási 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 FŐGÁZ Zrt. által kibocsátott végszámlán megjelölt határidőig köteles kiegyenlíteni.

A FŐGÁZ Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnése esetén a felhasználó túlfizetését az elszámolást követő 8 napon belül visszafizeti a felhasználó részére.

A tartozásokat – egyéb esedékessé vált tartozás hiányában – a végszámla és az esetleges késedelmi kamat megfizetésével, vagy a visszafizetés megtörténtével kell rendezetnek tekinteni.

6.7.6. A szerződés megszűnésének következményei

Új földgáz-kereskedelmi/egyetemes szolgáltatási szerződés hiányában a felhasználó FŐGÁZ Zrt.-vel fennálló egyetemes szolgáltatási szerződésének megszűnését követően vételezett földgáz tekintetében a szerződés nélküli vételezés jogkövetkezményei alkalmazandók. A szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályokat a területileg illetékes elosztó üzletszabályzata tartalmazza.

6.8. A szerződésszegés kezelése

6.8.1. A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje

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

A szerződésszerű teljesítést a FŐGÁZ Zrt. folyamatosan ellenőrzi és figyelemmel kíséri.

Pénztartozás nemteljesítése esetében e tényről, illetve a nemfizetés jogkövetkezményeiről a FŐGÁZ Zrt. a felhasználót a Get.-ben, a Vhr.-ben és a jelen Üzletszabályzatban meghatározottak szerint értesíti, illetve szólítja fel a szerződésszerű teljesítésre. Ha a felszólítás eredménytelen, a FŐGÁZ Zrt. jogosult kezdeményezni a tartozás jogi úton történő behajtását, illetve külső behajtó szakcég igénybevételét. Ez utóbbi esetben a FŐGÁZ Zrt. a külső behajtó céget megbízhatja, hogy a külső behajtó tájékoztassa a felhasználókat arról, hogy az a FŐGÁZ Zrt. nevében és helyette jogosultan jár el.

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

- a) tartozásnak a kötelezett részéről történő elismerése,
- b) a kötelelem megegyezéssel történő módosítása és az egyezség,
- c) a követelés kötelezettel szembeni bírósági eljárásban (fizetési meghagyásos eljárásban) történő érvényesítése, ha a bíróság az eljárást befejező jogerős érdemi határozatot hozott,
- d) a követelés csődeljárásban történő bejelentése,

- e) a FŐGÁZ Zrt. vagy a megbízásából eljáró külső behajtó szolgáltató, illetve a felhasználó tartozás megfizetésére vonatkozó írásbeli felszólítása, ha annak kézbesítése átvétel igazolására alkalmas módon történik.

A felhasználó folyamatosan köteles biztosítani, hogy a szolgáltatott földgáz mennyiségének ellenőrzése, elszámolása és számlázása érdekében az elosztói engedélyes a gázmérőt leolvashassa. A felhasználó a szerződés szerű teljesítés ellenőrzése érdekében az elosztó, illetve annak megbízottja részére köteles lehetővé tenni a felhasználási helyre történő bejutást. Az elosztó a Get.-ben meghatározott esetekben a felhasználási helyre való bejutás érdekében nemperes eljárást kezdeményezhet. A járásbíró határozatában

- a) a fogyasztásmérő berendezés leolvasásának, ellenőrzésének, cseréjének,
- b) a földgázelosztási szolgáltatásból történő felfüggesztéshez szükséges intézkedéseknek, vagy
- c) a felhasználói berendezés ellenőrzésének

a tűrésére és együttműködésre vonatkozó kötelezettséget állapíthat meg.

Ha a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződésben megállapított lényeges kötelezettségének az elosztó írásbeli felszólítása ellenére nem tesz eleget, így pl. a fogyasztásmérő berendezés leolvasását nem teszi lehetővé, az elosztó a szolgáltatást az üzletszabályzatában rögzítettek szerint felfüggesztheti. A felfüggesztés alapjául szolgáló helyzet megszűnését követően a szolgáltatást az elosztó a megszűnés tényéről való tudomásszerzéstől számított 24 órán – nem lakossági fogyasztó esetében 2 munkanapon – belül köteles biztosítani. Az elosztó az intézkedésről a FŐGÁZ Zrt.-t értesíti.

6.8.2. A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok

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

A szerződésszegés bizonyítása során minden olyan bizonyíték felhasználható, amely alkalmas a tényállás tisztázására, a szerződésszegés bizonyítására, így például a FŐGÁZ Zrt. nyilvántartási adatai, a felhasználó (fizető) vagy képviselője nyilatkozata, az okirat, a levelezés, a befizetési bizonylat, a helyszíni ellenőrzés megállapításai, illetve az arról készült jegyzőkönyv, a szakértői vélemény és a tárgyi bizonyíték. A bizonyítékok beszerzése érdekében a FŐGÁZ Zrt. jogosult a földgázelosztót megkeresni.

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

A szabálytalan földgázvételezés tényének megállapítására, dokumentálására, bizonyítására vonatkozó részletes szabályokat az elosztó üzletszabályzata tartalmazza.

6.8.3. Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszegésének esetei és jogkövetkezmenyei, az azonnali felmondást nem eredményező szerződésszegések következményei

A szerződésszegés alábbi pontokban meghatározott jogkövetkezmenyei együttesen is alkalmazhatók.

6.8.3.1. Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszegése a FŐGÁZ Zrt. részéről

A FŐGÁZ Zrt. szerződésszegésének minősül, ha

- a) a földgázellátásból kikapcsolt felhasználó rendezi valamennyi lejárt tartozását, és a különdíj rendeletben meghatározott különdíjat is megfizeti a FŐGÁZ Zrt.-nek, de a FŐGÁZ Zrt. e körülmény tudomására jutását követően legkésőbb 24 órán belül nem kezdeményezi a felhasználónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását (Get. 29. § (5) bekezdés)

Jogkövetkezménye: ESZSZ 8.5. pontja szerinti mértékű kötbér

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

Jogkövetkezménye: a Hivatal garantált szolgáltatásra vonatkozó határozatában megszabott mértékű kötbér

- c) a szolgáltatás minőségi követelményeit megsérti (ESZSZ 8.1. pont b) alpont, 8.2. pont), azaz ha a FŐGÁZ Zrt.

- i. a felhasználási hellyel vagy a felhasználó személyével kapcsolatos, szerződésből eredő jogok gyakorlásához, valamint kötelezettségek teljesítéséhez szükséges adatok megváltozásának bejelentését követően a nyilvántartási rendszerben az adatokat 15 napot meghaladóan vezeti át, vagy az átvezetést elmulasztja, vagy
- ii. a számlázással kapcsolatos kötelezettségeit normál üzemvitel mellett megsérti

Jogkövetkezménye: 5. sz. melléklet szerinti mértékű kötbér

Ha a FŐGÁZ Zrt.-nek felróható okból a felhasználó részére számla nem, vagy tévesen kerül kibocsátásra, a felhasználó részére részletfizetési kedvezmény kerül felajánlásra, amely értelmében a felhasználó a díjat vagy díjkülönbözetet az elmaradt vagy a téves számlázás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben jogosult kiegyenlíteni. A FŐGÁZ Zrt. a felhasználó kérésére jogosult rövidebb időtartamban, illetve eltérő mértékű részletekben is megegyezni.

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

Jogkövetkezménye: 5. sz. melléklet szerinti mértékű kötbér

- e) a jelen Üzletszabályzatban vagy az egyetemes szolgáltatási szerződésben foglalt kötelezettségeit egyéb módon megszegi (ESZSZ 8.1. pont d) alpont)

Jogkövetkezménye: kártérítés

A felhasználó bejelentése alapján a szerződésszegés körülményeinek kivizsgálását a FŐGÁZ Zrt. a bejelentés kézhezvételét követő 15 napon belül érdemben megválaszolja, és ezen időn belül egyeztető tárgyalást kezdeményezhet. Az egyeztető tárgyaláson törekedni kell a teljes körű megegyezésre. Ha egyezség nem jön létre, és a felhasználó a FŐGÁZ Zrt. válaszát nem fogadja el, a felhasználó jogosult a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz fordulni, illetve peres eljárást kezdeményezni. A felhasználói beadvány kezelésére (panaszügyintézésre) vonatkozó szabályokat a 6.10. pont („Panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések”) tartalmazza.

6.8.3.2. Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszegése a felhasználó részéről

A felhasználó szerződésszegésének minősül, ha

- a) az egyetemes szolgáltatás árát – beleértve a FŐGÁZ Zrt.-n keresztül megfizetett rendszerhasználati díjat, pótdíjat és egyéb díjakat is – nem vagy nem a szerződésben meghatározott határidőben, késedelmesen fizeti meg (ESZSZ 8.3. pont a) alpont)

Jogkövetkezményei:

- a felek megállapodása vagy a Ptk. szerinti mértékű késedelmi kamat
- a fizetési felszólításokért, valamint a kikapcsolási értesítőkért a Különdíj rendeletben (és a 6. sz. mellékletben) meghatározott díj

- kikapcsolás
 - egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása
 - nem védendő lakossági fogyasztó esetében a további szolgáltatás vagy a visszakapcsolás előrefizetős mérő felszereléséhez kötése
 - kártérítés, így különösen kikapcsolás vagy előrefizetős mérő felszerelésének megvalósulása esetén a FŐGÁZ Zrt. ezzel összefüggésben felmerülő kárai (költségei stb.) – mint a felhasználó által a Ptk. szerinti szerződésszegéssel okozott károk (költségek stb.) – megtérítése
 - nem lakossági fogyasztó esetén a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény szerinti behajtási költségátalány
- b) a 6.3.2.1. pontban előírt adatváltozás, vagy a 6.3.2.3. pontban meghatározott felhasználó-változás bejelentésére vonatkozó kötelezettségének nem vagy késedelmesen tesz eleget,
- Jogkövetkezménye:* 5. sz. melléklet szerinti mértékű kötbér
- c) a jelen Üzletszabályzatban vagy az egyetemes szolgáltatási szerződésben foglalt kötelezettségét egyéb módon megszegi (ESZSZ 8.3. pont b) alpont)

Jogkövetkezményei: kártérítés fizetése

A FŐGÁZ Zrt. jogosult követeléseit bírósági úton történő érvényesítésére, figyelemmel a 6.12.2. pontban előírtakra.

6.8.3.3. Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszegésének jogkövetkezményei

6.8.3.3.1. LAKOSSÁGI FOGYASZTÓ TARTOZÁS MIATTI KIKAPCSOLÁSA

A jelen pont szerinti kikapcsolási szabályok alkalmazandók – a Get.-ben és a Vhr.-ben meghatározott eltérésekkel – azon védendő fogyasztók esetében is, akik esetében a Get. és a Vhr. rendelkezései a kikapcsolásra lehetőséget adnak. A védendő fogyasztó kikapcsolására vonatkozó speciális előírásokat a 6.13. pont („A védendő fogyasztókra vonatkozó speciális rendelkezések”) tartalmazza.

(A) Kikapcsolás feltételei, lakossági fogyasztók tájékoztatása

A FŐGÁZ Zrt. a lakossági fogyasztó földgázellátásból történő kikapcsolását fizetési késedelem esetén az illetékes földgázelosztónál kizárólag az alábbi feltételek együttes fennállása esetén jogosult kezdeményezni, azaz a műszaki kikapcsolást ténylegesen megrendelni:

- a) a lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett azzal, hogy a kezdeményezésre legkorábban a fizetési kötelezettség lejáratát követő 63. napon kerülhet sor,
- b) lakossági fogyasztó által, fizetési haladék adásáról vagy részletfizetés lehetőségéről kezdeményezett egyeztetés esetén a lakossági fogyasztóval az egyeztetés nem vezetett eredményre,
- c) 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 előrefizetős mérő felszerelésének a lehetőségére.

Ha a védendő fogyasztók nyilvántartásában szociálisan rászoruló fogyasztóként nem szereplő lakossági fogyasztó a tartozását nem fizette meg, a FŐGÁZ Zrt. a kikapcsolást megelőző, első írásbeli értesítés megküldésével egyidejűleg írásban, közérthető módon és áttekinthető formában tájékoztatja a lakossági 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 követően a naptári éven belül – 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 FŐGÁZ Zrt. tájékoztatási kötelezettségét a védendő fogyasztói nyilvántartásba történő felvétel lehetőségére vonatkozó emlékeztető megküldésével is teljesítheti.

Ha a lakossági fogyasztó az elosztónál kezdeményezte a védendő fogyasztók nyilvántartásába szociálisan rászorulóként történő felvételét, a nyilvántartásba történő felvételig vagy annak megtagadásáig a kikapcsolási folyamatot az elosztó felfüggeszti. Ez esetben kikapcsolásra a nyilvántartásba történő felvétel megtagadását követően kerülhet sor.

A FŐGÁZ Zrt. a lakossági fogyasztó részére megküldi a tartozás fennállásáról a kikapcsolást megelőző második írásbeli értesítést, ha tartozását a FŐGÁZ Zrt. írásos felhívása ellenére a felhívásban megadott határidőig nem fizette meg, és – amennyiben a lakossági felhasználó természetes személy – a védendő fogyasztók nyilvántartásában szociálisan rászoruló fogyasztóként nem szerepel, vagy a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvételét az elosztó megtagadta.

A lakossági fogyasztó első értesítése postai vagy – a lakossági fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén – elektronikus úton, míg a második, kikapcsolás lehetőségére és az azzal járó szolgáltatásszüneteltetésre vonatkozó értesítése térítvényes levélben vagy a lakossági fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas egyéb módon történik. (A második értesítés tartalmazza a felhasználó azonosító számát, nevét, címét, a felhasználási hely címét, a lejárt tartozással érintett számla sorszámát és esedékességét, a lejárt esedékességű tartozás összegét, továbbá a visszakapcsolás feltételeit.) Az első értesítés elektronikus úton való közléséhez történő előzetes hozzájárulásnak minősül az egyetemes szolgáltatási szerződésben megadott hozzájáruláson túl, ha a lakossági fogyasztó e-mail címét az online ügyfélszolgálaton keresztül regisztrálta, és a regisztrálással egyidejűleg hozzájárult az első értesítés elektronikus úton való közléséhez.

- d) ha a lakossági fogyasztó fizetési kötelezettsége nem vagy nem kizárólag számlatartozásból ered, a FŐGÁZ Zrt. annak polgári peres vagy fizetési meghagyásos eljárás útján történő érvényesítését igazolható módon megindította. Ebben az esetben az értesítések tartalmazzák a polgári peres vagy fizetési meghagyásos eljárás megindításának lehetőségéről szóló tájékoztatást is.

Számlatartozásnak minősül a földgáz egyetemes szolgáltatás ára késedelmes fizetésének jogkövetkezményeként alkalmazott kamat és költség is.

A fenti feltételek fennállását vita esetén a FŐGÁZ Zrt. köteles bizonyítani.

Kikapcsolási kezdeményezésnek a FŐGÁZ Zrt. elosztó felé legkorábban a fizetési kötelezettség lejáratát követő 63. napon történő azon értesítése minősül, amely azt tartalmazza, hogy a lakossági fogyasztó nem rendezte a tartozását és a kikapcsolás végrehajtható. A FŐGÁZ Zrt. ennél korábbi, előzetes elosztói megkeresése – az elosztó esetleges eljárásától függetlenül - nem tekintendő a kikapcsolás kezdeményezésnek, akkor sem, ha a megkeresésben rögzítésre kerül a lakossági fogyasztó tartozása, továbbá feltételes kikapcsolási kérelmet tartalmaz a fizetési határidő túllépése esetére.

Ha a térítvényes levélről szóló értesítés a FŐGÁZ Zrt.-hez

- a) „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza, az irat – az ellenkező bizonyításig – a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 10. munkanapon,

- b) „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza, az irat a postai kézbesítés megkísérlésének napján

kézbesítettnek minősül.

A kikapcsolás kezdeményezésére 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 leállításának kezdeményezésére abban az esetben van mód, ha a tartozás rendezésének igazolására az alábbi módon sor kerül:

- a) a befizetést igazoló dokumentum FŐGÁZ Zrt. részére történő megküldésével vagy FŐGÁZ Zrt. ügyfélszolgálatán történő bemutatásával,
- b) jóváírással a felhasználó FŐGÁZ Zrt.-nél vezetett folyószámláján.

A FŐGÁZ Zrt. a tartozásbefizetés informatikai rendszerében történő rögzítésre kerülését követően kezdeményezi a kikapcsolási folyamat leállítását az érintett elosztónál. A leállítás kezdeményezését követően az illetékes földgázelosztónál a kikapcsolási folyamat leállítása technikai okok miatt nem garantált. A ki- és visszakapcsolás költsége a felhasználót terheli.

(B) Kikapcsolás végrehajtása, szerződés felmondása a kikapcsolást követően

A lakossági fogyasztó kikapcsolására olyan időpontban kerülhet sor, amelyről a földgázelosztó a lakossági fogyasztót előre értesítette azzal, hogy a kikapcsolásra nem kerülhet sor munkaszüneti napon, ünnepnapon, munkaszüneti napot vagy ünnepnapot közvetlenül megelőző munkanapon, külön jogszabályban meghatározott pihenőnapon.

A kikapcsolásra vonatkozó további szabályokat az illetékes elosztó üzletszabályzata tartalmazza.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés szerinti szolgáltatások szüneteltetésének időtartama legfeljebb 30 nap. Ha a lakossági fogyasztó számlatartozását ezen időszak alatt nem egyenlíti ki, a FŐGÁZ Zrt. a 30. napon a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja. A szüneteltetésről szóló értesítésben az azonnali hatályú felmondásra és annak határidejére a lakossági fogyasztó figyelmét fel kell hívni. Az azonnali hatályú felmondás további szabályait a 6.7.3. pont („Azonnali hatályú felmondás”) tartalmazza.

A lakossági fogyasztót alaplíj fizetési kötelezettség kikapcsolás esetén is terheli, amelyet a FŐGÁZ Zrt. a szerződött gyakorisággal számláz. Az alaplíj fizetési kötelezettség fennállására vonatkozó szabályokat a 6.4.6.6. pont („Alaplíj”) tartalmazza.

A FŐGÁZ Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződést felmondhatja, ha a kikapcsolást követően a visszakapcsolás feltételeinek fennállása ellenére a felhasználó visszakapcsolására a kikapcsolást követő 6 hónapon belül azért nem kerül sor, mert a felhasználó azt akadályozza vagy megghiúsítja.

(C) Szerződés felmondása a kikapcsolás megghiúsulása miatt

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

Az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondását követően – hatályos földgáz-kereskedelmi szerződés hiányában – az érintett lakossági fogyasztó kikapcsolásáig a lakossági fogyasztó által vételezett földgáz tekintetében a szerződés nélküli vételezés szabályai szerint kell eljárni. A szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályokat a területileg illetékes elosztó üzletszabályzata tartalmazza.

(D) Földgázellátásba történő ismételt bekapcsolás

Ha a földgázellátásból történő kikapcsolást követően a felhasználó vagy a fizető rendezi valamennyi lejárt tartozását, a FŐGÁZ Zrt. annak tudomására jutását követően legkésőbb 24 órán belül kezdeményezi a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolását. Ha a tudomásra jutás napja munkaszüneti napra esik, a határidőt az azt követő első munkanaptól kell számítani.

Az ismételt bekapcsolás kezdeményezésére a FŐGÁZ Zrt. rendelkezésére álló időt attól az időponttól kell számolni, amikor a befizetés(ek) teljesítése megvalósult. Az ismételt bekapcsoláshoz szükséges befizetések teljesítésének igazolása az alábbi módokon történhet:

- a) a befizetést igazoló dokumentum FŐGÁZ Zrt. részére történő megküldésével vagy FŐGÁZ Zrt. ügyfélszolgálatán történő bemutatásával,
- b) a jóváírás megtörténik a felhasználó FŐGÁZ Zrt.-nél vezetett folyószámláján.

A fenti esetek közül az tekintendő a befizetés teljesítésének (lejárt tartozás rendezésének), amelyik korábban következik be.

A földgázelosztó a FŐGÁZ Zrt. kezdeményezése alapján a lakossági fogyasztót a földgázellátásba az üzletszabályzatában meghatározottak szerint visszakapcsolja, ha a visszakapcsolás földgázelosztóval szemben fennálló feltételei teljesülnek.

Ha a felhasználó, fizető 2017. július 1. előtt rendezte valamennyi, FŐGÁZ Zrt.-vel szemben fennálló tartozását, és - a 2017. július 1. előtt hatályos üzletszabályzat előírásai szerint - az ismételt bekapcsolásra azért nem került sor, mert azt a felhasználó nem rendelte meg, az ismételt bekapcsolásra - 2017. július 1. előtt hatályos üzletszabályzat előírásaival összhangban - nem kerül sor automatikusan, kizárólag a felhasználó megrendelése esetén.

6.8.3.3.2. NEM LAKOSSÁGI FOGYASZTÓ TARTOZÁS MIATTI KIKAPCSOLÁSA

Ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségének teljesítésével 30 napot meghaladó késedelembe esett, továbbá a kikapcsolásra és az azzal járó szolgáltatásszüneteltetésre vonatkozó értesítés ellenére sem rendezte tartozását, a FŐGÁZ Zrt. kezdeményezheti a területileg illetékes elosztónál a felhasználási hely kikapcsolását. A FŐGÁZ Zrt. az értesítést tértivevényes levélben vagy az átvétel igazolására alkalmas más módon közli a nem lakossági fogyasztóval.

A kikapcsolás és visszakapcsolás menete egyebekben megegyezik a 6.8.3.3.1. pontban („Lakossági fogyasztó tartozás miatti kikapcsolása”) leírtakkal.

Földgázellátásból történő kikapcsolás alóli mentességre vonatkozó szabályok

A Vhr.-ben meghatározott állami vagy önkormányzati feladatot ellátó szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi, egészségügyi vagy közoktatási intézmény (a továbbiakban: közintézményi felhasználó) kezdeményezheti a FŐGÁZ Zrt.-nél a földgázellátásból fizetési késedelem miatt történő kikapcsolás alóli mentesség (a továbbiakban: moratórium) biztosítását. Ha a közintézményi felhasználó a Get.-ben és a Vhr.-ben meghatározott feltételeknek megfelel, a FŐGÁZ Zrt. köteles a moratóriumot a közintézményi felhasználó kezdeményezésében meghatározott időszakra, de legfeljebb az adott év október 15. és az azt követő év április 15. közötti időszakra biztosítani.

A moratórium alatt, ha a közintézményi felhasználó a Get.-ben és a Vhr.-ben meghatározott kötelezettségeinek eleget tesz, a közintézményi felhasználó fizetési késedelem miatti földgázellátásból történő kikapcsolása nem kezdeményezhető, a közintézményi felhasználóval kötött egyetemes szolgáltatási szerződés fizetési késedelemre történő hivatkozással nem mondható fel, amely azonban nem érinti a FŐGÁZ Zrt. azon jogát, hogy követelését bírósági vagy egyéb törvényes úton érvényesítse.

Moratórium esetén a közintézményi felhasználó fenntartója a közintézményi felhasználó moratórium alatt keletkezett tartozásaiért a Ptk. 6:419. §-a szerint egyszerű kezesként felel.

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

A moratórium részletes feltételeit, a moratóriummal érintett felek jogait és kötelezettségeit a Vhr. 55/A-55/D. §-a tartalmazza.

6.8.3.3.3. KÉSEDELMI KAMAT

Fizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén a felhasználó (fizető) a Ptk. szabályai szerint a fizetési határidőt követő naptól mint a késedelemben esés napjától a teljesítés napjáig terjedő időszakra – eltérő megállapodás hiányában – a Ptk. alapján meghatározott mértékű késedelmi kamatot köteles fizetni. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha késedelemben esett fél késedelmét kimenti.

Fizetési kötelezettség késedelmes teljesítésének minősül többek között az elszámolás során a FŐGÁZ Zrt. által visszafizetendő összeg határidőn túli visszafizetése, téves vagy elmaradt elszámolás miatt a FŐGÁZ Zrt.-t megillető díj kiegyenlítésére az ESZSZ 7.4. pontja alapján biztosított határidőn túli teljesítés. Azon eseteket, amikor a fizetési határidőn túli fizetés nem minősül késedelmes teljesítésnek, a jelen Üzletszabályzat az adott pontban részletezi.

Késedelmes fizetés esetén a késedelemben eső fél köteles a késedelmi kamaton felül a másik fél igazolt költségeit is megfizetni.

6.8.3.3.4. KÖTBÉR

Szerződésszegés esetén alkalmazható kötbér mértékét az ESZSZ 8.5. pontja, a Hivatal garantált szolgáltatásra vonatkozó határozata (lásd 5/b. sz. függelék) és az 5. sz. melléklet állapítja meg.

A kötbér kiterhelése, jóváírása írásban történik. A kötbér megfizetése a kötbérterhelő levélben vagy a jóváírási értesítőben meghatározott időpontban esedékes.

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

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

6.8.3.3.5. KÁRTÉRÍTÉS

A díjvisszatérítés, a pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít a másik félnek okozott kár megtérítése alól. A FŐGÁZ Zrt. és a felhasználó a szerződésszegéssel okozott, kötbérrel nem fedezett, igazolt kárt köteles a másik félnek a Ptk. szabályai szerint megtéríteni. Kártérítés alatt a harmadik személyeknek okozott károkat is érteni kell.

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

A szerződésszegéssel okozott kár megtérítése akkor is követelhető, ha kötbérigény érvényesítésére nem került sor.

6.8.3.3.6. BEHAJTÁSI KÖLTSÉGÁTALÁNY

A behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény alapján a FŐGÁZ Zrt. a vállalkozásnak minősülő felhasználó késedelmes fizetése esetén követelése behajtásával kapcsolatos költségei fedezetéül a behajtási költségátalányról szóló törvényben meghatáro-

zott mértékű behajtási költségátalányra tarthat igényt. A behajtási költségátalányt a FŐGÁZ Zrt. a késedelem bekövetkezésétől számított egy éves jogvesztő határidőn belül követelheti. A követelés esedékességének időpontja önkéntes teljesítés esetén ennek időpontja, önkéntes teljesítés hiányában a teljesítésre való első felszólítás időpontja.

A behajtási költségátalány alkalmazása során – kétség esetén – a FŐGÁZ Zrt. kötelezettsége annak bizonyítása, hogy a számla kézbesítésére a jogszabályi előírásoknak megfelelően került sor.

A felhasználó a behajtási költségátalány megfizetésére nem köteles, ha az erre irányuló igény érvényesítése során a késedelmét kimenti. A kimentési kifogások kezelését a FŐGÁZ Zrt. belső ügyrendje alapján végzi.

A behajtási költségátalány megfizetésére irányuló kötelezettség teljesítése nem mentesít a késedelem egyéb jogkövetkezményei alól; a kártérítésbe azonban a behajtási költségátalány összege beszámít.

6.8.3.3.7. TOVÁBBI SZOLGÁLTATÁS ELŐREFIZETŐS MÉRŐ FELSZERELÉSÉHEZ KÖTÉSE

A FŐGÁZ Zrt. a tartozás miatti kikapcsolás helyett a további szolgáltatást előrefizetős mérő felszereléséhez kötheti. Az előrefizetős mérőt az elosztó szereli fel. Az előrefizetős mérő felszerelésének költségét – a szociálisan rászoruló fogyasztókat kivéve – a felhasználó köteles az elosztónak előre megfizetni.

Szociálisan rászorulóknak nem minősülő felhasználó esetén az előrefizetős mérőn keresztüli tényleges vételezés kizárólag az esetlegesen fennálló, lejárt tartozás előzetes pénzügyi teljesítését követően lehetséges (6.4.8.3.2. pont szerinti fizetési kedvezményre vonatkozó engedély esetén ez alatt kizárólag a már teljesítendő összege(ke)t kell érteni). Az előrefizetős mérő feltöltésével, számlázásával, normál fogyasztásmérőre történő cseréjével kapcsolatos, 6.13.1.2.2. pont („Előrefizetős mérő”) szerinti szabályok szociálisan rászorulóknak nem minősülő felhasználó esetében megfelelően alkalmazandók.

A szociálisan rászoruló fogyasztó esetén a további szolgáltatás előrefizetős mérő felszereléséhez kötésének szabályait a 6.13.1.2.2. pont („Előrefizetős mérő”) tartalmazza.

6.8.3.3.8. JOGI ÚTON TÖRTÉNŐ IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS, KINTLÉVŐSÉG KEZELÉS

A felhasználó szerződésszegése esetén a FŐGÁZ Zrt. jogosult követelését jogi úton érvényesíteni, vagy a követelés behajtása érdekében kintlévőség kezelési eljárást kezdeményezni.

Ha a felhasználó fizetési határidőre nem fizeti meg tartozását, a FŐGÁZ Zrt. jogosult kintlévőség kezelési eljárást kezdeményezni. Ez esetben a felhasználó tartozással kapcsolatos adatait a FŐGÁZ Zrt. jogosult a tartozás behajtása érdekében átadni. A FŐGÁZ Zrt. vagy az általa megbízott jogosult a felhasználót (fizetőt) a hátralék rendezése érdekében telefonon, illetve egyéb csatornákon megkeresni. A FŐGÁZ Zrt., illetve az általa megbízott – az Infotv. és a Get. rendelkezéseivel összhangban – ezen eljárás során jogosult a nyilvánosan hozzáférhető nyilvántartások adatait (pl. telefonkönyv), a szerződéskötéskor rendelkezésre bocsátott felhasználói (fizetői) adatokat, illetve a felhasználóval (fizetővel) történő bármilyen kapcsolatfelvétel során a felhasználó (fizető) hozzájárulásával tudomására jutott telefonszámokat és egyéb felhasználói (fizetői) adatokat a követelés érvényesítése céljából felhasználni.

A kintlévőség kezelési eljárás során a felhasználó (fizető) fizetési kedvezmény iránti kérelmet (részletfizetés, fizetési haladék) nyújthat be a FŐGÁZ Zrt.-hez a 6.4.8.3.2. pontban előírtakra figyelemmel.

6.8.3.3.9. FELHASZNÁLÓKKAL SZEMBENI KÖVETELÉS ENGEDMÉNYEZÉSE

A FŐGÁZ Zrt. a felhasználóval szembeni követeléseit engedményezési szerződés keretében átruházhatja (engedményezés), átalánydíjas felhasználók kivételével a felhasználó

késedelembe esésének 90. napját követően. Az engedményezéssel az engedményes az engedményező FŐGÁZ Zrt. mint jogosult helyébe lép.

A FŐGÁZ Zrt. az engedményezési szerződés hatálya alá tartozó követelésekre az engedményezési szerződés hatályba lépését követően befizetéseket nem fogad, a követeléseket az engedményezési szerződés hatályba lépését követően az engedményes részére kell teljesíteni.

A FŐGÁZ Zrt. az engedményest a követelés érvényesítéséhez szükséges tájékoztatással ellátja, és részére a birtokában lévő, követelés fennállását bizonyító okiratokat átadja.

A FŐGÁZ Zrt. a kötelezettek értesítésére vonatkozó kötelezettségének az általa aláírt, engedményezésről szóló értesítő engedményes általi megküldésével is eleget tehet.

A felek által aláírt, engedményezésről szóló értesítő (engedményezési okirat) az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) az engedményező és az engedményes adatait;
- b) az adatkezelési tájékoztatót;
- c) a teljesítési utasítást;
- d) az engedményezési okirat mellékletét képező pótlapot, amely tartalmazhatja:
 - i. a kötelezett felhasználó nevét,
 - ii. a felhasználási helyet,
 - iii. a felhasználói azonosítót/vevőkódot,
 - iv. a felhasználó lakcímét/székhelyét,
 - v. a nem természetes személy felhasználó adószámát,
 - vi. a díjtartozás összegét,
 - vii. a díjtartozás alapjául szolgáló számla/számlák számát,
 - viii. a díjtartozás alapjául szolgáló számla/számlák teljesítési határidejét.

Az engedményes az értesítéssel egyidejűleg a kötelezettek felé igazolja az engedményezés megtörténtét.

6.8.4. A gázmérő nélküli fogyasztás feltételei, a feltételek megszegésének szankciója

A gázmérő nélküli fogyasztás feltételeit, a feltételek megszegésének szankcióit az elosztó üzletszabályzata tartalmazza.

6.9. A szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályok

A szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályokat az elosztó üzletszabályzata tartalmazza.

6.10. Panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések

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 panaszra mint a felhasználói beadványok egyik fajtájára – egyéb rendelkezés hiányában – a felhasználói beadványokra vonatkozó szabályok az irányadók. Nem minősül panasz az információ (felvilágosítás, tájékoztatás) kérés, az adatszolgáltatás, illetve a tevékenység minőségének javítására tett javaslat.

Panaszbejelentésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) kérelmező neve, elérhetősége,
- b) érintett felhasználási hely címe,

- c) beadvány tárgyának rövid leírása a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva,
- d) kért intézkedés megjelölése.

A fentiek hiányában a FŐGÁZ Zrt. a részére megküldött panaszbeadványt pontosítás céljából a feladónak érdemi válasz nélkül visszaküldheti.

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

A számlakifogásra vonatkozó szabályokat a 6.4.6.14. pont („Számlakifogások intézéseinek rendje”) tartalmazza.

6.10.1. Beérkező panaszok rögzítése, archiválása

A felhasználó földgáz egyetemes szolgáltatással kapcsolatos panaszát az ügyfélszolgálati csatornákon (személyesen, telefonon vagy írásban) jelezheti. A FŐGÁZ Zrt. a panaszbeadványt a FŐGÁZ Zrt.-hez érkezés napján iktatja.

Ha a szóbeli panasz kezelésével a felhasználó nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a FŐGÁZ Zrt. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A FŐGÁZ Zrt. az ügyfélszolgálati irodában írásban benyújtott vagy szóban előadott, de helyben el nem intézett beadványt igazolás ellenében veszi át.

A FŐGÁZ Zrt. a felhasználó valamennyi beadványát és az azokkal kapcsolatos ügyintézésre vonatkozó dokumentációt iktatja, és gondoskodik azok elévülési idő végéig történő, visszakereshető megőrzéséről. A FŐGÁZ Zrt. a beadvány nélküli, telefonon történő ügyintézés esetében az ügyintézés dokumentálhatósága érdekében egyedi ügyszámot alkalmaz, amelyről az ügyintézés kezdetekor tájékoztatja a felhasználót.

Az érdemi ügyintézéshez kapcsolódó hívásokat (központi telefonos ügyfélszolgálaton tett reklamáció, az ügyfélszolgálat és a felhasználó közötti telefonos kommunikáció) a FŐGÁZ Zrt. rögzíti, amelyről a felhasználó a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatást kap. A rögzített telefonos beszélgetés hangfelvételét a felhasználó írásbeli kérése esetén – a visszakereséshez szükséges adatok (hívás napja, időpontja, hívásazonosító) megadásával – a FŐGÁZ Zrt. térítésmentesen a felhasználó rendelkezésére bocsátja. A telefonos ügyintézés adatvédelmi szabályait a 4.2.6. pont („Telefonos ügyintézés adatvédelmi biztosítéka”) tartalmazza.

6.10.2. A szükséges egyeztetések végrehajtása, azok dokumentálása

Szükség esetén a beadvány beérkezésétől számított 8 napon belül a FŐGÁZ Zrt. az érintett engedélyesekkel rendezi, melyikük joga, illetve kötelessége az adott ügyben eljárni, és – ha nem a FŐGÁZ Zrt. az eljáró fél – az eljáró engedélyesnek a beadványt átadja. Ennek megtörténtéről a FŐGÁZ Zrt. a felhasználót haladéktalanul, írásban tájékoztatja.

Ha a beadvány egyetemes szolgáltatói és földgázelosztói tevékenységgel egyaránt összefügg, és ennek következtében a FŐGÁZ Zrt.-n kívül rendszerüzemeltetőt is érint, az engedélyesek kötelesek a beadvány beérkezésétől számított 15 napon belül az intézkedési hatáskörök rendezéséhez és a megfelelő intézkedések megtételéhez szükséges egyeztetéseket lefolytatni. A FŐGÁZ Zrt. jogosult az illetékes rendszerüzemeltetővel való egyeztetés során a felhasználó igénybejelentését (ajánlatkérését) továbbítani azzal a céllal, hogy a kapcsolatot a felhasználóval a rendszerüzemeltető vegye fel.

A FŐGÁZ Zrt. a felhasználói beadványhoz 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.

6.10.3. Érdemi válaszadási határidő

A FŐGÁZ Zrt. a felhasználói beadványokat – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – 15 napos határidőn belül érdemben megválaszolja.

A Hivatal határozatában (5/b. sz. függelék) definiált, panasznak nem minősülő dokumentált megkeresések esetén a FŐGÁZ Zrt. által a megkeresésekre adott válasz formátuma a felhasználó megkeresésének formátumától eltérhet, ha az megfelel az ellenőrizhetőség és visszakereshetőség kritériumának (pl. levélben történő megkeresés e-mailben vagy telefonon történő megválaszolása). A FŐGÁZ Zrt. a felhasználói beadványokat – az e pontban foglalt eltérésekkel – 15 napos határidőn belül érdemben megválaszolja.

Ha a felhasználó dokumentált megkeresése a jelen Üzletszabályzatban foglaltakra figyelemmel panasznak minősül, a panasz megválaszolása – ha jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik – írásban történik. Az elektronikus úton benyújtott panaszokra elektronikus levélben történhet a válaszadás.

A 15 napos válaszadási határidő a 6.10.2. pont („A szükséges egyeztetések végrehajtása, azok dokumentálása”) szerint az eljárási illetékesség megállapításának, illetve az egyeztetéseknek az időtartamával meghosszabbodhat, ha ezen eljárások lefolytatásának helye van, kivéve, ha a területileg illetékes földgázelosztó és a FŐGÁZ Zrt. ügyfélszolgálati tevékenységét azonos szervezeti egység vagy szervezet látja el. A válaszadási határidőbe nem számít bele a felhasználóval történő időpont egyeztetéstől a beadvánnyal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő.

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

6.10.4. Válaszadási határidő elmulasztásának következménye

Késedelmes válaszadás esetén a FŐGÁZ Zrt. a Hivatal által kiadott, egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeinek meghatározása tárgyú határozatában foglaltak alapján jár el, amely az 5/b. sz. függelékben található.

Ha a felhasználó a FŐGÁZ Zrt. válaszát nem fogadja el, vagy a FŐGÁZ Zrt. a 6.10.3. pont („Érdemi válaszadási határidő”) szerinti határidőn belül nem ad érdemi választ, a felhasználó a fogyasztóvédelmi hatósághoz vagy a Hivatalhoz fordulhat. A benyújtott panasznak (kérelemnek) legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) a kérelmező neve, elérhetősége (cím, és amennyiben rendelkezésre áll, telefonos elérhetőség, elektronikus levélcím),
- b) az érintett felhasználási hely címe,
- c) a kérelem tárgyának rövid leírása a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen a FŐGÁZ Zrt. felhasználói megkeresésre adott válaszlevelét, a FŐGÁZ Zrt.-hez az ügyfélszolgálaton írásban benyújtott és szóban előadott, de el nem intézett beadványok benyújtásának igazolására szolgáló igazolást, beadvány nélküli, telefonon történő ügyintézés esetében az egyedi ügyszámot (lásd 6.10.1. pont), vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot,
- d) a kért intézkedés megjelölése,
- e) a kérelmező aláírása.

A felhasználó a hatósági eljárást megelőzően köteles panaszával igazolható módon a FŐGÁZ Zrt.-hez fordulni. A FŐGÁZ-nál előterjesztett panaszbeadvány kötelező tartalmi elemeit a 6.10. pont („Panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések”) tartalmazza.

A felhasználó bíróság előtt, polgári peres eljárásban is érvényesítheti polgári jogi igényét, továbbá lakossági felhasználó fogyasztói jogvita rendezése céljából békéltető testülethez fordulhat. A Fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott békéltető testület hatáskörébe tartozik a felhasználó és a FŐGÁZ Zrt. közötti, a szolgáltatás minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, továbbá a felek közötti egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala. A békéltető testület eljárásának igénybe vétele nem zárja ki azt, hogy a lakossági fogyasztó egyidejűleg a területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz vagy a Hivatalhoz forduljon.

A fogyasztóvédelmi hatóságok, a békéltető testületek és a Hivatal elérhetőségeit a 3. sz. *függelék* tartalmazza.

6.11. Az ügyfélszolgálatok, egyéb elérhetőségek

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók közvetlen kapcsolattartásának biztosítására a FŐGÁZ Zrt. a Get.-ben, a Fogyasztóvédelmi törvényben és a Vhr.-ben meghatározottak szerint ügyfélszolgálatot működtet, és biztosítja a felhasználók részére az írásban, a telefonon és az elektronikus úton történő ügyintézés lehetőségét.

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

6.11.1. Személyes megkeresések kezelése (ügyfélszolgálati irodák, egyéb ügyfélszolgálati pontok)

A személyes kapcsolattartás állandó ügyfélszolgálati irodában vagy ügyfélszolgálati fiókirodában történik. (Az állandó ügyfélszolgálati irodák és ügyfélszolgálati fiókirodák kizárólag személyes ügyfélforgalmat bonyolítanak, telefonos megkereséseket és írásos bejelentéseket nem intéznek.) Az állandó ügyfélszolgálati irodákban elektronikus ügyfélhívó rendszer működik, az ügyfélszolgálati fiókirodák elektronikus ügyfélhívó rendszer alkalmazására nem kötelesek.

A FŐGÁZ Zrt. ügyfélszolgálati irodái tekintetében elektronikusan (regisztrált ügyfeleknek az online ügyfélszolgálaton keresztül, nem regisztrált ügyfeleknek e-mailben) és központi ügyfélszolgálati telefonszámán keresztül lehetővé teszi a felhasználók számára a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalását.

Az ügyfélszolgálati irodákban a FŐGÁZ Zrt. a felhasználói beadványt átveszi, és – amennyiben a helyben rendelkezésre álló információk alapján lehetséges – elvégzi az ügyintézkést.

Az ügyfélszolgálati irodák, egyéb ügyfélszolgálati pontok elérhetőségét és nyitva tartását az 1. sz. *melléklet* tartalmazza.

6.11.1.1. Az állandó ügyfélszolgálatokon ellátott feladatok

- a) a felhasználók általános tájékoztatása az egyetemes szolgáltatást érintő eljárásrendről, feltételekről, az áralkalmazási és energiatakarékossági lehetőségekről, a fogyasztóvédelmi szabályokról, fogyasztóvédelmi szervekről
- b) az egyetemes szolgáltatási szerződés kötésével, módosításával, megszüntetésével, számlázási, elszámolási reklamációkkal, panaszokkal, a szolgáltatás minőségi színvonalával és egyéb reklamációkkal kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása, valamint érdemi ügyintézés, az általános gyakorlat szerint további háttérfeldolgozást nem igénylő esetekben
- c) a pénzbefizetés kezelése bankkártyával és postai számlabefizetési megbízás (fehér csekk) rendelkezésre tartása

6.11.1.2. Az ügyfélszolgálati fiókirodákban ellátott feladatok

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

6.11.1.3. Egyéb ügyfélszolgálati pontokon ellátott feladatok

A Get. szerinti egyéb esetben a FŐGÁZ Zrt. az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségben (ún. panaszfelvételi/ügyfélkapcsolati pontokon) biztosítja a panaszfelvétel lehetőségét, továbbá tájékoztató anyagok, formanyomtatványok, valamint az Üzletszabályzat elérhetőségét.

6.11.2. Írásbeli ügyintézés

Írásbeli ügyintézés esetében az általános tájékoztódáson túl lehetőség nyílik felhasználóváltás (átírás), szerződéskötés, szerződésmódosítás, kereskedőváltás, valamint számlázással, illetve fizetési móddal kapcsolatos ügyek intézésére.

Írásban érkezett megkeresésre a FŐGÁZ Zrt. a megkeresés formájától függően levélben vagy e-mailben válaszol.

A FŐGÁZ Zrt. írásbeli elérhetőségeit a 2. sz. *melléklet* tartalmazza.

6.11.3. Telefonos ügyintézés

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

A telefonos ügyintézés során a FŐGÁZ Zrt. tájékoztatással, szerződéskötéssel, szerződésmódosítással, kereskedőváltással, számlázással, leolvasással, számlabefizetéssel, műszaki ügyintézés kezdeményezésével, számla egyeztetéssel kapcsolatos ügyfélmegkereséseket kezel.

A központi telefonos elérhetőségeket és a telefonos elérhetőségi időt a 2. sz. *melléklet* tartalmazza.

Gázszivárgás bejelentésére a 2. sz. *mellékletben*, illetve a honlapon (www.fogaz.hu) feltüntetett, éjjel-nappal hívható telefonszám áll a felhasználók rendelkezésére. A FŐGÁZ Zrt. minden olyan esetben biztosítja az elektronikus ügyintézés lehetőségét, amikor a felhasználó eredeti aláírása nem szükséges, vagy a felhasználó 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.

A FŐGÁZ Zrt. előzetes regisztráció után, a rendszer mindenkorinak megfelelően az online ügyintézés lehetőségét is biztosítja szerződéses és érdeklődő ügyfeleinek. Az online ügyfélszolgálatra vonatkozó általános szerződési feltételeket az ügyfelek a honlapon történő regisztráció során ismerhetik meg, és fogadhatják el.

6.12. Vitarendezés, értesítések

6.12.1. Irányadó jogszabályok megjelölése

A jelen Üzletszabályzatban és az egyetemes szolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a hatályos jogszabályok, különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.), a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (Get.), az annak végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet (Vhr.), az egyéb vonatkozó földgázipari jogszabályok, továbbá az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat (ÜKSZ) előírásai az irányadók.

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

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

A jelen pontban nem szereplő, további irányadó földgázipari jogszabályokat a 2. sz. függelék tartalmazza.

6.12.2. Bírósági kikötések

A felek a jelen Üzletszabályzattal, az egyetemes szolgáltatási szerződéssel, annak teljesítésével, megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban esetlegesen felmerülő minden vitás kérdést békés úton (közvetlen egyeztetéssel, külső érintettek (pl. békéltető testületek) bevonásával) kísérelnek meg rendezni.

Ha a vitás kérdés békés úton nem rendezhető, a felek közötti vitás kérdés elbírálásában a polgári perrendtartásról szóló törvény szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság jár el.

A jelen Üzletszabályzat alapján fennálló jogviszonyból származó polgári jogi igény FŐGÁZ Zrt. általi, rendes bíróságok előtti érvényesítését sem a felhasználó panaszbeadványa alapján a FŐGÁZ Zrt. által folytatott eljárás, sem a felhasználó által a fogyasztóvédelmi hatóság, a Hivatal vagy a békéltető testület előtt indított eljárás nem akadályozza.

6.12.3. A kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja

A FŐGÁZ Zrt. jogosult a szerződéses jogviszonnyal összefüggő iratokat (szerződésmódosítás, szerződés teljesítésével, az arra történő felszólítással kapcsolatos okiratok, szerződésmódosítás stb.) szkennelt vagy nyomtatott cégszerű aláírással megküldeni a felhasználónak, amely a FŐGÁZ Zrt. által cégszerűen aláírt iratnak minősül. Ha a felhasználó ez ellen a FŐGÁZ Zrt.-nél kifejezetten tiltakozik, részére a FŐGÁZ Zrt. eredeti cégszerű aláírással ellátott iratot küld. Egyéb esetben a FŐGÁZ Zrt. által ilyen módon aláírt, a felhasználó által nem kifogásolt és aláírt iratot a felek írásba foglalt és érvényes iratnak tekintik.

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 vagy székhely címére; értesítési, levelezési cím megadása esetén az értesítési, illetve levelezési címre küldi.

Ha a felhasználó földgázfelhasználásának ellenértékét és egyéb díjait fizető egyenlíti ki, a FŐGÁZ Zrt. az ezen díjakra vonatkozó számlákat és a teljesítéssel kapcsolatos, fizetőnek megküldendő egyéb iratokat a fizető állandó lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhely címére; értesítési, levelezési cím megadása esetén az értesítési, illetve levelezési címre küldi.

Ha a felhasználó (fizető) e-mail címet is megad, a küldemények a megadott elérhetőségre – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – elektronikus úton is megküldhetőek. Az elektronikus levél a sikeres kézbesítési visszaigazolás szerinti időpontban számít kézbesítettnek.

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 az elektronikus úton nem megküldhető iratok kézbesítési címe a felhasználási hely címe.

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

A FŐGÁZ Zrt. – ha jogszabály előírása alapján kötelező vagy azt tartalma miatt indokoltnak tartja – a felhasználó (fizető) részére szóló küldeményeket tértivevényes levélben vagy a felhasználó (fizető) általi átvétel igazolására alkalmas egyéb módon küldi meg a felhasználónak (fizetőnek). Ha a tértivevényes küldemény a FŐGÁZ Zrt.-hez

- a) „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza (a címzett az iratot nem vette át), az iratot – az ellenkező bizonyításáig – a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 10. munkanapon,
- b) „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza, a küldemény a postai kézbesítés megkísérlésének napján

kézbesítettnek kell tekinteni.

A FŐGÁZ Zrt. jogosult a postai úton megküldendő küldeményeket a postai kézbesítés helyett saját kézbesítés útján továbbítani a felhasználónak (fizetőnek). Ebben az esetben tértivevény alatt a küldemény átvételéről szóló írásbeli átvételi igazolást kell érteni.

Ha a felhasználó más személyt bíz meg azzal, hogy az ügyintézés során a képviseletében eljárjon, ehhez természetes személy felhasználó esetén két tanú által aláírt (név, cím) meghatalmazásra, nem természetes személy felhasználó esetén cégszerűen aláírt meghatalmazásra van szükség. A meghatalmazásra vonatkozó minta elérhető a FŐGÁZ Zrt. honlapján és az ügyfélszolgálatokon.

6.13. A védendő fogyasztókra vonatkozó speciális rendelkezések

A lakossági fogyasztók köréből a védendő fogyasztók – a védelemre jogosító, külön jogszabályban meghatározott tulajdonságuk alapján – szociálisan rászoruló vagy fogyatékkal élő fogyasztóként részesülhetnek a FŐGÁZ Zrt., illetve az elosztó által nyújtott, Vhr.-ben részletesen meghatározott bánásmódokban és kedvezményekben. Amely felhasználó egyidejűleg szociálisan rászoruló és fogyatékkal élők is minősül, mindkét csoport számára biztosított kedvezmények igénybevételére jogosult.

A védendő fogyasztót megillető kedvezményeket igénybe venni kívánó felhasználó – a jogosultságot igazoló irat eredeti példánya bemutatásával – nyilvántartásba vételét a területileg illetékes elosztói engedélyesnél kérheti. A nyilvántartásba vétellel kapcsolatos szabályokat a Get., a Vhr. és az elosztó üzletszabályzata tartalmazza. A felhasználó a nyilvántartásba vétellel válik jogosulttá a védendő fogyasztót megillető kedvezmények igénybe vételére, azzal hogy szociálisan rászoruló fogyasztó esetében az elosztó a nyilvántartásba történő felvételre vonatkozó kérelem benyújtásakor folyamatban levő kapcsolási eljárást a kérelem elbírálásáig felfüggeszti.

Ha a védendő fogyasztó vagy a védelemre jogosító ellátásban részesülő, a lakossági fogyasztó háztartásában élő személy másik felhasználási helyre költözik, a változást a fogyasztó személyében beállt változásra vonatkozó szabályok szerint (6.3.2.3. pont) kell bejelenteni, és az új felhasználási helyen megkötött szerződés alapján, ha a védelemre való jogosultság továbbra is fennáll, és azt igénylik, új igénylést kell benyújtani.

Kereskedőváltás esetén a védelem fennállásáról és a védendő fogyasztók nyilvántartásában szereplő adatokról az új földgázkereskedő/egyetemes szolgáltatót az elosztó tájékoztatja.

A védendő fogyasztókra vonatkozó rendelkezéseknek az elosztó a jogszabályokban és az üzletszabályzatában foglaltak szerint tesz eleget.

6.13.1. Szociálisan rászoruló fogyasztók

6.13.1.1. Jogosultak köre, jogosultság igazolása, terjedelme

A Get. és a Vhr. alkalmazásában szociálisan rászoruló fogyasztónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki vagy akinek a háztartásában élő személy

- a) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló törvény szerinti
 - aa) időskorúak járadékában részesül,
 - ab) aktív korúak ellátására jogosult,
 - ac) lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott települési támogatásban részesül, vagy
 - ad) ápolási díjban részesül,
- b) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény szerinti
 - ba) rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
 - bb) otthonteremtési támogatásban részesült (a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül), vagy
 - bc) olyan nevelőszülőnek, hivatásos nevelőszülőnek minősül, aki saját háztartásában neveli a gondozásba helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket,
- c) 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 az elosztó felé

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

eredeti példányának bemutatásával igazolhatja. A jogosultság igazolására vonatkozó további szabályokat az elosztó üzletszabályzata tartalmazza.

Az elosztó a szociálisan rászoruló fogyasztó nyilvántartásba vételéről és a nyilvántartásból való törlésről a FŐGÁZ Zrt.-t mint a szociálisan rászoruló fogyasztót ellátó egyetemes szolgáltatót értesíti.

6.13.1.2. A jogosultság keretében igénybe vehető kedvezmények

A szociálisan rászoruló fogyasztó az alábbi kedvezményeket veheti igénybe:

- a) részletfizetés,
- b) legfeljebb 30 napos fizetési haladék,
- c) előrefizetős mérő.

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

6.13.1.2.1. FIZETÉSI KEDVEZMÉNY (RÉSZLETFIZETÉS, FIZETÉSI HALADÉK)

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 FŐGÁZ Zrt. a szociálisan rászoruló fogyasztó fizetési kedvezményre vonatkozó kérelmét 15 napon belül érdemben köteles megválaszolni. A kérelem elbírálásáig a szociálisan rászoruló fogyasztó nem kapcsolható ki.

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

A fizetési haladék időtartama legfeljebb 30 nap.

A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint az igénylést megelőző 12 hónap fogyasztásának a 3 sz. mellékletben, illetve a 6. sz. függelékben 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.

Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a fizetési kedvezményre vonatkozó feltételeket megszegi, a FŐGÁZ Zrt. jogosult a részletfizetésre, illetve a fizetési haladéokra vonatkozó megállapodást azonnali hatállyal felmondani, amely esetben a megállapodásban szereplő teljes tartozás (tőke, kamatok, járulékok stb.) azonnal és egy összegben esedékessé válik. A részletfizetés, fizetési haladék időtartama alatt a kedvezményrel érintett díjfizetési kötelezettség vonatkozásában a fogyasztót kamatfizetési kötelezettség nem terhelheti.

Fizetési kedvezmény tekintetében e rendelkezésektől kizárólag a szociálisan rászoruló fogyasztó javára lehet eltérni.

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

6.13.1.2.2. ELŐREFIZETŐS MÉRŐ

A fizetési kedvezmény biztosítása mellett a FŐGÁZ Zrt.-nek – a földgázelosztóval történő egyeztetés mellett – figyelemfelkeltő módon fel kell ajánlania az előrefizetős mérő felszerelésének lehetőségét. Előrefizetős mérőt a FŐGÁZ Zrt. minden olyan szociálisan rászoruló fogyasztó számára biztosít, aki ezt igényli. Ha a lakossági fogyasztó szociálisan rászorulóként a díjtartozás miatti kikapcsolás időtartama alatt vagy a díjtartozás miatti kikapcsolást követően kezdeményezi a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvételét, akkor ezzel egyidejűleg – a nyilvántartásba történő felvételének esetére – kérheti az előrefizetős mérő felszerelését a 6.13.1.2.1. pontban („Fizetési kedvezmény (részletfizetés, fizetési haladék)”) meghatározott részletfizetési feltételekkel.

Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a 6.13.1.2.1. pont szerinti fizetési kedvezményre vonatkozó kérelmét a FŐGÁZ Zrt. elutasítja, vagy a szociálisan rászoruló fogyasztó a 6.13.1.2.1. pont szerinti fizetési kedvezmény ellenére sem rendezi tartozását, vagy a 6.13.1.2.1. pont szerinti részletfizetési, illetve halasztott fizetési megállapodásban foglaltakat egyéb módon nem tartja be, akkor a FŐGÁZ Zrt. a további vételezést előrefizetős mérő felszereléséhez kötheti, amelyre a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét a FŐGÁZ Zrt. a részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék megadásáról vagy elutasításáról szóló

értesítésben hívja fel. Az előrefizetős mérőt a FŐGÁZ Zrt. kezdeményezésére a földgáz-elosztó szereli fel, előzetes értesítésében megjelölt időpontban. Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó az előrefizetős mérő felszerelésébe nem egyezik bele, vagy annak felszerelését, üzembe helyezését akadályozza vagy megghiúsítja, az ellátásból a 6.8.3.3.1. pont („Lakossági fogyasztó tartozás miatti kikapcsolása”) szerint kikapcsolható.

Előrefizetős mérő felszerelése során minden esetben a legkisebb költség elvének figyelembevételével kell eljárni. Az előrefizetős mérő felszerelésével egyidejűleg a szociálisan rászoruló fogyasztót a földgázelosztó tájékoztatja írásban az előrefizetős mérő használatával kapcsolatos tudnivalókról, és az erre vonatkozó szerződési feltételekről.

Az előrefizetős mérő felszerelésével egyidejűleg a mérő felszereléséig felhalmozódott és fennálló tartozások kiegyenlítéséről a FŐGÁZ Zrt. és a szociálisan rászoruló fogyasztó köteles megállapodni. A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint a megállapodást megelőző 12 hónap fogyasztásának a 3 sz. *mellékletben*, illetve a 6. sz. *függelékben* 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 fogyasztását 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 megállapodás érdekében a FŐGÁZ Zrt. a szociálisan rászoruló fogyasztó részére a tartozások kiegyenlítésére vonatkozóan megállapodási ajánlatot küld. Ha a fogyasztó a FŐGÁZ Zrt. tartozások kiegyenlítésére vonatkozó, írásbeli ajánlatának kézhezvételét követő 15 naptári napon belül azt nem küldi vissza aláírva, vagy nem tesz ellenajánlatot, akkor úgy kell tekinteni, hogy az előrefizetős mérő felszerelésébe nem egyezik bele, illetve korábbi beleegyezését a felszerelésre vonatkozóan visszavonta.

A fizetési kedvezménnyel kapcsolatos további szabályokat a 6.13.1.2.1. pont („Fizetési kedvezmény (részletfizetés, fizetési haladék)”) tartalmazza.

Szociálisan rászoruló fogyasztó esetén az előrefizetős mérő felszerelésének költségei és az előrefizetős mérő bekötéséhez szükséges mérőhely-átalakítás költsége az elosztót terhel. Az előrefizetős mérő tulajdonjogára a fogyasztásmérőre vonatkozó általános szabályok az irányadók.

(A) Előrefizetős mérő feltöltése

Az előrefizetős mérő feltöltése a szociálisan rászoruló fogyasztó feladata. A feltöltést a felhasználási hely megjelölése mellett a szociálisan rászoruló fogyasztó javára más is teljesítheti. Az előre befizetett összeg tetszőleges időszak alatt használható fel. A feltöltés elmaradásának vagy a feltöltött összeg elfogyasztásának következtében fellépő szolgáltatási szünet nem minősül engedélyes általi kikapcsolásnak, illetve a FŐGÁZ Zrt. szerződészegésének.

A FŐGÁZ Zrt. az előrefizetős mérő feltöltésének lehetőségét személyes ügyfélszolgálatán a meghirdetett nyitvatartási időben, illetve a szerződéses partnere által üzemeltetett feltöltési pontokon biztosítja. A FŐGÁZ Zrt. személyes ügyfélszolgálatán a feltöltésre bankkártyás befizetéssel, a FŐGÁZ Zrt. szerződéses partnere által üzemeltetett feltöltési pontokon készpénzes vagy bankkártyás befizetéssel van lehetőség.

Ha az előrefizetős mérő feltöltéséhez szükséges kártya meghibásodik, a felhasználó köteles azt a FŐGÁZ Zrt. ügyfélszolgálati irodáin leadni. Ennek hiányában a FŐGÁZ Zrt. a kártyapótlás díját a 6. sz. mellékletben foglalt díjon kiszámlázhatja. A meghibásodott, eltűnt kártyák azonnali cseréjét a FŐGÁZ Zrt. kizárólag az állandó ügyfélszolgálati irodákban tudja biztosítani, egyéb esetben az új kártya postai úton, legkésőbb az igénylést követő

harmadik munkanapi feladással kerül megküldésre. A kártya meghibásodásának, cseréjének, pótlásának következtében fellépő szolgáltatási szünet nem minősül engedélyes általi kikapcsolásnak, a FŐGÁZ Zrt. szerződésszegésének, továbbá a kártya postai úton, legkésőbb az igénylést követő harmadik munkanapi feladással történő megküldése nem minősül a feltöltés biztosítására előírt kötelezettség FŐGÁZ Zrt. általi megszegésének.

A feltöltési helyekkel kapcsolatos részletes, aktuális információkat, a feltöltés mindenkori minimum összegét és a vásárolható földgázmennyiséget a FŐGÁZ Zrt. honlapján közzéteszi. A fenti tájékoztatás – az ügyfélszolgálati iroda elhelyezkedése szerinti megyében található feltöltési helyekre, a minimum összegre és a vásárolható mennyiségre kiterjedően – az 1. sz. mellékletben részletezett ügyfélszolgálati irodákban is elérhető. Kérés esetén az ügyfélszolgálati iroda további feltöltési helyekre vonatkozóan is tájékoztatást ad.

Feltöltés előtt a felhasználó köteles a kártyára rátölteni a mérő adatait.

A FŐGÁZ Zrt. az előrefizetős mérővel rendelkező szociálisan rászoruló fogyasztó részére a részletfizetési vagy a halasztott fizetési megállapodás szerinti esedékes részlet, az alapdíj, illetve az egyéb esedékes összegek (pl. késedelmi kamat) kiegyenlítése után biztosítja földgázfogyasztás előre történő kifizetését.

Lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott települési támogatásban részesülő fogyasztó esetében a kapott támogatás és a fogyasztói befizetés összértékének kell elérnie a feltöltés minimum összegét, figyelemmel a 6.4.8.3.1. („Önkormányzati támogatás”) pontban foglaltakra. Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott települési támogatásban részesül, az ilyen címen érkezett összeg kizárólag feltöltésre használható. Ebben az esetben a hátralejtörlesztéshez szükséges összeget a felhasználó köteles befizetni.

Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési vagy a halasztott fizetési megállapodás szerinti részlettel késedelembe esik, az előrefizetős mérő feltöltésekor

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

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

(B) Számlázás

Az előrefizetős mérő használatával vételezett földgáz ára nem haladhatja meg azt az árat, amelyet a szociálisan rászoruló fogyasztó egyetemes szolgáltatási szerződése alapján, előrefizetős mérő hiányában fizetne.

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

A részszámlák elszámolására a 6.4.6.1. pontnak („Egyenletes részszámlázás”) megfelelően kerül sor azzal, hogy az előrefizetős 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 előrefizetős mérő esetében a részszámlázás nem havonta és havi átlagos mennyiséggel történik, a számlázás gyakorisága és az elszámolt mennyiség a felhasználói szokásoktól függ.

(C) Előrefizetős mérő cseréje normál fogyasztásmérőre

Előrefizetős mérő felszerelését követően nem előrefizetős mérő ismételt felszerelésére az alábbiak szerint van lehetőség:

- a) szociálisan rászoruló fogyasztó, illetve olyan fogyasztóval élő fogyasztó esetében, akinek életét vagy egészségét a földgázellátásból való kikapcsolás vagy annak megszakadása közvetlenül veszélyezteti, akkor ha a FŐGÁZ Zrt. felé nincs semmifajta díj- és egyéb tartozása, fizetési kedvezmény esetén a megállapodásban foglaltak teljes körű teljesítését is beleértve;
- b) szociálisan rászoruló fogyasztói státusszal a kérelem benyújtásának időpontjában nem rendelkező felhasználó esetében, akkor ha (1) a FŐGÁZ Zrt. felé nincs semmifajta díj- és egyéb tartozása, fizetési kedvezmény esetén az engedélyben foglaltak teljes körű teljesítését is beleértve és (2) vállalja, hogy az előrefizetős mérő leszerelésének és az új, nem előrefizetős mérő felszerelésének költségeit megfizeti.

Ha az a) pont szerinti védendő fogyasztó előrefizetős mérővel ellátott régi felhasználási helyére olyan felhasználó költözik, aki nem minősül az a) pont szerinti védendő fogyasztónak, a felhasználónak nyilatkoznia kell, ha nem előrefizetős mérő felszerelésére tart igényt. A cserére a b) pont szabályai az irányadók.

6.13.2. Fogyatékkal élő fogyasztók**6.13.2.1. Jogosultak köre, jogosultság igazolása, terjedelme**

Fogyatékkal élő fogyasztónak minősül

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

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

- 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 d) pont szerint esetben az igazolásnak tartalmaznia kell azon értesítendő személy elérhetőségét is, akit az ezen körbe tartozó fogyatékkal élő személy vonatkozásában a földgázellátásból való kikapcsolás vagy annak megszakadása esetén értesíteni kell.

Az elosztó a fogyatékkal élő fogyasztó nyilvántartásba vételéről és a nyilvántartásból való törlésről a FŐGÁZ Zrt.-t mint a fogyatékkal élő fogyasztót ellátó egyetemes szolgáltatót értesíti.

6.13.2.2. A jogosultság keretében igénybe vehető kedvezmények

A fogyatékkal élő fogyasztó a nyilvántartásba történő felvétel iránti igény bejelentésekor köteles nyilatkozni arról, hogy a FŐGÁZ Zrt. által nyújtott szolgáltatások közül, fogyatékos-ságának megfelelően mely(ek)re tart igényt. A FŐGÁZ Zrt. az igényelt szolgáltatást a nyilvántartásba vételt követő legkésőbb 30. naptól biztosítja, ha az igényelt szolgáltatás megfelel a fogyatékos-ságnak. A fogyatékkal élő fogyasztó olyan igényét, amelyet a benyújtott iratok nem támasztanak alá, a FŐGÁZ Zrt. nem köteles teljesíteni.

A fogyatékkal élő fogyasztó nyilatkozatát évente legfeljebb kétszer alkalommal módosíthatja. Ha a fogyasztó korábbi nyilatkozatát módosítja, az igénybe venni kívánt szolgáltatást a FŐGÁZ Zrt. a módosítási igény beérkezését követő legkésőbb 30. naptól biztosítja a fogyasztó számára, ha az igényelt szolgáltatás a fogyatékos-ságának megfelel. A fogyatékkal élő fogyasztó olyan módosítási igényét, amelyet a benyújtott iratok nem támasztanak alá, a FŐGÁZ Zrt. nem köteles teljesíteni.

A fogyatékos-ság jellegét – amely a fogyatékkal élő fogyasztót alkalmatlanná teszi a számlaolvasásra vagy a számla felhasználási helyen kívüli, készpénzes fizetéstől eltérő kiegyenlítésére – vagy a 6.13.2.1. pont d) alpontjának való megfelelést a kezelőorvos, ennek hiányában a házi orvos a Vhr. 10. számú melléklet C) része szerinti nyomtatvány kitöltésével igazolja abból a célból, hogy a FŐGÁZ Zrt. azonosítani tudja a jogszabályok és a jelen Üzletszabályzat szerinti különleges bánásmód jellegét, tartalmát. Ha a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal szakvéleményezési hatásköre az érintettre kiterjed, a kezelőorvos vagy házi orvos e szerv szakvéleménye alapján állapítja meg a fogyatékos-ság jellegét vagy a 6.13.2.1. pont d) alpontjának való megfelelést.

A FŐGÁZ Zrt. a különleges bánásmódokat térítésmentesen biztosítja.

Vakok személyi járadékában vagy fogyatékos-sági támogatásban részesülő fogyatékkal élő fogyasztót megillető különleges bánásmód lehet:

- a) készpénzben történő számlakiegyenlítés lehetőségének biztosítása a felhasználási helyen,
- b) a számla értelmezéséhez nyújtott egyedi segítség: nagyobb méretű számlamásolat (A3-as fénymásolat), helyszíni számlamagyarázat, számlafordíttatás (Braille-írással nyomtatott számla).

A vakok személyi járadékában vagy a fogyatékos-sági 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.

Ha a földgázellátásból való kikapcsolás vagy a földgázellátás megszakadása a lakossági fogyasztó vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti, a szolgáltatás szünetelése vagy a tervezett szüneteltetés esetében az értesítés időpontjára a lakossági fogyasztókra vonatkozó tervezett szüneteltetés miatti, elosztó üzletszabályzatában meghatározott kiértesítési szabályok az irányadók.

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

A FŐGÁZ Zrt. a fentiekben túl is kiemelt figyelmet fordít a fogyatékkal élő ügyfelei esélyegyenlőségének biztosítására. Ennek keretében biztosítja ügyfélszolgálati irodái akadálymentes megközelítését. Amennyiben a fogyatékkal élő ügyfél ezt igényli, a FŐGÁZ Zrt. biztosítja a soron kívüli ügyintézését. A fogyatékkal élő ügyfelek vagy azok érdekképviselői

szervei jelzései alapján a FŐGÁZ Zrt. törekszik arra, hogy egyéb módokon is segítse a fogyasztókkal élők ügyintézését.

6.14. Eljárás megbízottként

6.14.1. Elosztóhálózat-használati szerződés kezelése

A Get. előírásaira tekintettel a felhasználó írásbeli megbízása esetén a FŐGÁZ Zrt. köteles a felhasználó elosztóhálózat-használati és egyetemes szolgáltatási szerződésének megbízottként történő összevont kezelésére. A megbízás kezdeményezésével a felhasználó hozzájárul a megbízási szerződés teljesítéséhez szükséges személyes adatai földgázelosztó részére történő átadásához.

Az elosztóhálózat-használati szerződés kezelése körében a FŐGÁZ Zrt. eljár az érintett elosztói engedélyesnél az elosztóhálózat-használati szerződés megkötése, módosítása és/vagy felhasználó általi felmondás esetén – ide nem értve a kereskedőváltást – annak megszüntetése, valamint a felhasználó szerződést érintő adatváltozásának földgázelosztó részére történő bejelentése érdekében. A FŐGÁZ Zrt. eljárása eredményeként az elosztóhálózat-használati szerződés alanyává a felhasználó válik, tehát az abban foglaltak a felhasználót közvetlenül teszik jogosítottá és kötelezetté, valamint a földgázelosztáshoz kapcsolódó, jogszabályban meghatározott tevékenységeket közvetlenül az illetékes elosztói engedélyes biztosítja a felhasználó részére. Az elosztóhálózat-használati szerződés tartalmáért a FŐGÁZ Zrt.-t mint megbízottat felelősség nem terheli.

A fentiekén túl megbízottként történő eljárás esetén a FŐGÁZ Zrt. téríti meg az illetékes földgázelosztó részére a vele megbízási jogviszonyban lévő felhasználókra vonatkozó, a földgázelosztó által a FŐGÁZ Zrt.-nek kiszámlázott rendszerhasználati díjakat, amelyeket a FŐGÁZ Zrt. – közvetített szolgáltatásként – az egyetemes szolgáltatás díjával egy számlában számláz ki a felhasználónak.

Ha a FŐGÁZ Zrt. a felhasználó megbízottjaként rendel meg külön díj ellenében végezhető szolgáltatást a földgázelosztótól, az annak külön díjával való elszámolás közvetlenül a felhasználó és a földgázelosztó között történik.

A felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését maga is kezelheti.

A megbízást az egyetemes szolgáltatási szerződés tartalmazza. A FŐGÁZ Zrt. és a felhasználó közötti megbízási jogviszonyra egyebekben a Ptk. megbízásra vonatkozó szabályai az irányadók.

A FŐGÁZ Zrt. az elosztóhálózat-használati szerződés kezelése vonatkozásában megbízottként történő eljárását a felhasználó részére térítésmentesen végzi.

6.14.2. Kereskedőváltáshoz kapcsolódó földgáz-kereskedelmi szerződés felmondása

A FŐGÁZ Zrt. mint új egyetemes szolgáltató a kereskedőváltást megelőzően fennálló földgáz-kereskedelmi/egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása vonatkozásában – a felhasználó megbízása esetén – meghatalmazottként jár el. A megbízási szerződés mintája megtalálható a FŐGÁZ Zrt. honlapján. Megbízás nélkül a FŐGÁZ Zrt. a felhasználó földgáz-kereskedelmi szerződését az őt ellátó földgázkereskedőnél nem jogosult felmondani.

A meglévő földgáz-kereskedelmi szerződés kezelése körében a FŐGÁZ Zrt. gondoskodik a felhasználó fennálló földgáz-kereskedelmi/egyetemes szolgáltatási szerződésének felmondásáról, és a kereskedőváltást bejelenti a rendszerüzemeltető részére. A meghatalmazás nem terjed ki a felmondásra kerülő földgáz-kereskedelmi/egyetemes szolgáltatási szerződés felmondásához kapcsolódó elszámolási kötelezettségekre, és nem vonatkozik a rendszerüzemeltetővel szemben fennálló esetleges elszámolási kötelezettségek teljesítésére sem.

Ha a korábbi földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató arról tájékoztatja a FŐGÁZ Zrt.-t, hogy a felmondást lejárt esedékességű számlatartozás vagy egyéb szerződéses feltétel

nem teljesítése miatt nem fogadja el, a FŐGÁZ Zrt.-vel kötött egyetemes szolgáltatási szerződés a korábbi földgáz-kereskedelmi/egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnéséhez szükséges feltételek teljesítésére vonatkozó visszaigazolásban megjelölt, szerződés megszűnésére vonatkozó időpontot követően hatályosulhat. A kereskedőváltás határidejének FŐGÁZ Zrt. érdekkörén kívül eső csúszásából eredő károkért a FŐGÁZ Zrt. nem felel.

A FŐGÁZ Zrt. a kereskedőváltás lebonyolításának vonatkozásában megbízottként történő eljárásával kapcsolatban díjazásra, költségtérítésre nem tarthat igényt.

6.15. Felhasználók tájékoztatása

6.15.1. Tájékoztatás a FŐGÁZ Zrt. közszolgáltatói tevékenységéről

A FŐGÁZ Zrt. közszolgáltatói tevékenységéről a Fogyasztóvédelmi törvény előírásai szerint információt nyújt honlapján (www.fogaz.hu) keresztül.

6.15.2. Tájékoztatás az egyetemes szolgáltatási szerződés FŐGÁZ Zrt. által egyoldalúan változtatható feltételei megváltozása esetén

Az egyetemes szolgáltatási szerződés egyoldalú módosításának eseteit, a módosítás közzétételének módját és határidejét a 6.3.1. pont („A szerződés egyoldalú módosításának esetei, a módosítás közzétételének módjára és határidejére vonatkozó előírások”) tartalmazza.

6.15.3. Tájékoztatás a felhasználói jogokról

A FŐGÁZ Zrt. a Get. 63/A. § (3) bekezdése szerinti energiafogyasztói ellenőrző listát honlapján (www.fogaz.hu) és ügyfélszolgálatán közzéteszi.

6.15.4. Fogyasztási adatokkal kapcsolatos tájékoztatás

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

A FŐGÁZ Zrt. honlapján (www.fogaz.hu) évesdíj-kalkulátort tesz közzé, amely segítségével a felhasználó által fizetendő éves költségek tájékoztató jellegű kiszámítása végezhető el.

6.15.5. Energiahatékonysággal kapcsolatos tájékoztatás és tanácsadás

A FŐGÁZ Zrt. az energiahatékonyságról szóló törvény értelmében ügyfélszolgálatán és honlapján (www.fogaz.hu) olyan, az energiahatékonysággal kapcsolatos tájékoztatást és tanácsadást nyújt az energiafogyasztók számára, amely segíti a fogyasztók tudatos energiafogyasztási szemléletének kialakítását, gyakorlatias és hasznos információkat tartalmaz az egyes fogyasztói célcsoportok által kivitelezhető energia megtakarítási lehetőségekről és a beruházásokhoz elérhető támogatási konstrukciókról.

A FŐGÁZ Zrt. a szerződéskötés és szerződésmódosítás során tájékoztatja a felhasználót a szolgáltatási területén működő, az épületek energetikai jellemzőinek tanúsítását végző energetikai tanúsítók, valamint az energetikai auditálást végző személyek és szervezetek elérhetőségéről, továbbá az energiahatékonyság javítását célzó intézkedések, programok hozzáférhetőségéről. A FŐGÁZ Zrt. ezen információkat a honlapján (www.fogaz.hu) is közzéteszi, és ügyfélszolgálatán térítésmentesen a felhasználók rendelkezésére bocsátja.

A FŐGÁZ Zrt. a szerződéskötés és szerződésmódosítás során a felhasználót tájékoztatja továbbá a szolgáltatási területén működő, azon energetikai fogyasztói tanácsadó vagy érdekvédelmi szervezetek elérhetőségéről (beleértve internetes honlapjuk elérhetőségét), amelyek tájékoztatást nyújthatnak energiahatékonyságot javító intézkedésekről és programokról, az energiafogyasztásra vonatkozó referenciaértékekről, valamint a földgázzal működő berendezések fogyasztáscsökkentésével kapcsolatos leírásokról. A FŐGÁZ Zrt. ezen információkat a honlapján (www.fogaz.hu) is közzéteszi, és ügyfélszolgálatán térítésmentesen a felhasználók rendelkezésére bocsátja.

A felhasználó kérésére a FŐGÁZ Zrt. a felhasználó által megjelölt, a felhasználó adataira vonatkozó, rendelkezésre álló számlázási és fogyasztási adatokat – a felhasználói tájékoztatás keretében – a felhasználó által megjelölt energiahatékonysági szolgáltató számára 15 napon belül megadja.

A FŐGÁZ Zrt. a felhasználók tájékoztatása céljából az elszámoló számlán vagy ahhoz csatoltan feltünteti:

- 1) a felhasználó elszámoló számlában elszámolt energiafogyasztásának a megelőző éves elszámolási időszakban mért fogyasztással való összehasonlítását, ha ez az adat ugyanazon egyetemes szolgáltatási szerződés alapján rendelkezésre áll,
- 2) a felhasználó részére az átlagos földgázfogyasztással történő összehasonlítást vagy az összehasonlítási lehetőség elérhetőségét, és
- 3) a FŐGÁZ Zrt. szolgáltatási területén működő, épületek energetikai jellemzőinek tanúsítását végző energetikai tanúsítók, energetikai auditálást végző személyek és szervezetek elérhetőségét, az energiahatékonyság javítását célzó intézkedések, programok hozzáférhetőségét, illetve azon energetikai fogyasztói tanácsadó vagy érdekvédelmi szervezetek elérhetőségét, amelyek tájékoztatást nyújthatnak energiahatékonyságot javító intézkedésekről és programokról, az energiafogyasztásra vonatkozó referenciaértékekről, valamint a földgázzal működő berendezések fogyasztáscsökkentésével kapcsolatos leírásokról. E tájékoztatás a FŐGÁZ Zrt. honlapjának elérhetősegeket tartalmazó oldalának és az ügyfélszolgálatokon történő elérhetőség jelzésével is teljesíthető.

A FŐGÁZ Zrt. az 1)-3) pont szerinti adatokat és információkat

- a) az elszámoló számla mellett legalább egy részszámlán vagy ahhoz csatoltan tünteti fel, ha a felhasználóval előzetesen statisztikai elemzéssel (becsléssel) megállapított részszámlázásban állapotodott meg,
- b) legalább negyedévente – az elszámoló számlán, valamint a részszámlákon vagy azokhoz csatoltan – tünteti fel, ha a felhasználóval előzetesen statisztikai elemzéssel (becsléssel) megállapított részszámlázásban állapotodott meg, és ezt kéri, vagy a felhasználó elektronikus számlázást választott.

A fentiekén túl a Hivatal honlapja (<http://www.mekh.hu/energiahatekonysag>) az energiafogyasztók és a piaci szereplők részére tájékoztatást nyújt az energiahatékonysági és energiamegtakarítási módszerekről, valamint az energiahatékonysággal kapcsolatos pénzügyi és jogi keretokről.

7. Alaptevékenységen kívül végzett tevékenységek bemutatása

7.1. A FŐGÁZ Zrt. által végzett, alaptevékenységéhez kapcsolódó szolgáltatások felsorolása

Az alaptevékenységhez kapcsoló szolgáltatások felsorolását és az alkalmazandó díjtételeket a 6. sz. *melléklet* (Különdíjas szolgáltatások díjszabása) tartalmazza.

A FŐGÁZ Zrt. a felhasználók tájékoztatása céljából a szolgáltatások listáját és azok díjainak hatályos, általános forgalmi adó nélküli és azzal növelt értékeit az ügyfélszolgálati irodáiban és honlapján (www.fogaz.hu) hozzáférhetővé teszi.

7.2. A FŐGÁZ Zrt. által, a felhasználók igénye alapján külön díj ellenében végezhető, alapszolgáltatáson túli kiegészítő szolgáltatások köre és díja

Az felhasználók igénye alapján külön díj ellenében végezhető szolgáltatások felsorolását és az alkalmazandó díjtételeket a 6. sz. *melléklet* (Különdíjas szolgáltatások díjszabása) tartalmazza.

A FŐGÁZ Zrt. 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, 2017.

Biczók András
vezérigazgató-helyettes

dr. Ember Csaba
igazgató

Mellékletek: 8 db

Függelékek: 9 db

Záradék:

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

Az üzletszabályzat függelékének módosításához a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyása nem szükséges.