



**NKM ENERGIA ZRT.**

**FÖLDGÁZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁSI  
ÜZLETSZABÁLYZAT**

**Budapest, 2020. augusztus 1.**

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1. Az üzletszabályzat hatálya, fogalommeghatározások, az NKM Energia Zrt.-re vonatkozó adatok, az NKM Energia Zrt. által végzett tevékenység bemutatása</b>	<b>5</b>
1.1. <i>Az üzletszabályzat hatálya</i>	5
1.2. <i>Fogalommeghatározások, rövidítések</i>	5
1.3. <i>Az NKM Energia Zrt.-re vonatkozó adatok, az NKM Energia Zrt. által végzett tevékenység</i>	13
1.3.1. <i>Az NKM Energia Zrt. általános bemutatása</i>	13
1.3.2. <i>Az NKM Energia Zrt. mint egyetemes szolgáltató tevékenysége</i>	13
<b>2. Az NKM Energia Zrt. külső környezettel való kapcsolata</b>	<b>15</b>
2.1. <i>Felettes szervekkel való kapcsolat</i>	15
2.1.1. <i>Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal</i>	15
2.1.2. <i>Fogyasztóvédelmi hatóság, Gazdasági Versenyhivatal</i>	16
2.1.3. <i>Önkormányzati kapcsolatok</i>	16
2.1.4. <i>Magyar Államkincstár és a nagycsaládos gázdíjkezdésménnel kapcsolatos feladatkörükben eljáró járási hivatalok</i>	16
2.2. <i>A felhasználói kapcsolattartás szervezetének és működésének rendje</i>	17
2.3. <i>Fogyasztói érdekvédelmi, érdekképviseleti szervekkel való kapcsolattartás</i>	17
<b>3. Az Üzletszabályzattól – mint általános szerződési feltételrendszerrel – történő eltérés lehetőségei, egyedi feltételek kialakításának lehetősége</b>	<b>18</b>
<b>4. Általános biztonsági előírások</b>	<b>19</b>
4.1. <i>A felhasználók és a rendszerhasználók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák és az ellátást biztosító rendelkezések</i>	19
4.1.1. <i>Forrásbiztosítás, szállítás, tárolás</i>	19
4.1.2. <i>Elosztás</i>	19
4.2. <i>Adatvédelemre vonatkozó biztosítékok</i>	20
4.2.1. <i>A 4.2. fejezetben használt fogalmak, rövidítések</i>	20
4.2.2. <i>Az adatvédelem alapelvei, célja</i>	21
4.2.3. <i>Adatkezelés jogalapja, kezelt adatok köre</i>	22
4.2.4. <i>Adattovábbítás</i>	25
4.2.5. <i>Adatkezelés határideje</i>	25
4.2.6. <i>Adatbiztonság</i>	26
4.2.7. <i>Ügyintézés során történő hangfelvétel adatvédelmi biztosítéka</i>	26
4.2.8. <i>A felhasználó (fizető) adatkezelésre és adatbiztonságra vonatkozó jogosultságai és az adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési, jogorvoslati lehetőségei</i>	27
4.2.9. <i>Üzleti titok védelme</i>	32
4.3. <i>A környezetvédelmi előírások és az előírást biztosító rendelkezések</i>	33
<b>5. Az ellátás minőségi és szolgáltatási színvonala</b>	<b>34</b>
5.1. <i>A tevékenység minőségi jellemzői</i>	34
5.2. <i>A forgalmazott gáz minőségi előírásai</i>	34
5.3. <i>A gázminőség ellenőrzésének részletes eljárásrendje</i>	34
5.4. <i>A szolgáltatás színvonalának eljárásrendje és mutatói</i>	35
5.5. <i>Fogyasztóelégedettség-vizsgálat bemutatása</i>	35
<b>6. Az NKM Energia Zrt. által nyújtott szolgáltatás részletes bemutatása</b>	<b>36</b>
6.1. <i>A szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó szerződéskötési igényének kezelése</i>	36
6.1.1. <i>Igénybejelentés (ajánlatkérés) rendje</i>	36

6.1.2.	Tájékoztatás az igénybejelentésre (ajánlatkérésre) az NKM Energia Zrt. részéről	39
6.1.3.	Szerződéskötéshez, szerződésmódosításhoz szükséges adatok, iratok biztosításának rendje	40
6.1.4.	A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények	43
6.1.5.	Ajánlattétel szabályai, ajánlati kötöttség	43
6.2.	<i>Szerződéskötésre vonatkozó szabályok</i>	43
6.2.1.	A szerződés létrejöttének módja, ideje	44
6.2.2.	A szerződés hatálybalépéséhez szükséges esetleges további feltételek	47
6.2.3.	A szerződéskötés megtagadásának esetei	47
6.2.4.	Szerződéskötésre vonatkozó speciális szabályok	48
6.3.	<i>A szerződés módosítása</i>	48
6.3.1.	A szerződés egyoldalú módosításának esetei, a módosítás közzétételének módjára és határidejére vonatkozó előírások	48
6.3.2.	A felhasználónál történt változás esetén alkalmazott eljárás	49
6.3.3.	Szerződésmódosítás kezdeményezése az NKM Energia Zrt. részéről	54
6.4.	<i>A szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések</i>	55
6.4.1.	A szolgáltatás mennyiségi és minőségi paramétere	55
6.4.2.	A leolvasás gyakorisága, rendje	55
6.4.3.	Mérés, elszámolás hibás vagy nem hiteles mérés esetén	56
6.4.4.	Mérés és elszámolás során alkalmazott számítások részletes szabályai	56
6.4.5.	Az elszámolás alapja, elszámolási időszakok	57
6.4.6.	Számlázási módok, a számlázás rendje	58
6.4.7.	Jogszabályban vagy a Hivatal által meghatározott ár, annak alkalmazási feltételei és az árhoz képest alkalmazott árengedményezés szabályai, az árváltozás bejelentése	67
6.4.8.	A választható fizetési módok és határidők, fizetési kedvezmények	70
6.4.9.	Fizetési és számlázási módok közötti váltás lehetőségére, módjára, feltételeire, az igénybe vehető kedvezményekre és az igénybevétel feltételeire vonatkozó aktuális tájékoztatás elérhetősége	73
6.5.	<i>A szerződő felek jogai és kötelezettségei</i>	73
6.6.	<i>A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolatok bemutatása</i>	74
6.7.	<i>A szerződés megszűnésének esetei</i>	74
6.7.1.	Szerződés időtartamának meghatározása	74
6.7.2.	Rendes felmondás szabályai	74
6.7.3.	Azonnali hatályú felmondás	79
6.7.4.	A szerződés megszűnésének egyéb esetei	79
6.7.5.	Elszámolás a szerződés megszűnése esetén	81
6.7.6.	A szerződés megszűnésének következményei	82
6.8.	<i>A szerződésszegés kezelése</i>	82
6.8.1.	A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje	82
6.8.2.	A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok	83
6.8.3.	Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszegésének esetei és jogkövetkezményei, az azonnali felmondást nem eredményező szerződésszegések következményei	84
6.8.4.	A gázmérő nélküli fogyasztás feltételei, a feltételek megszegésének szankciója	92
6.9.	<i>A szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályok</i>	92
6.10.	<i>Panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések</i>	93
6.10.1.	Beérkező panaszok rögzítése, archiválása	93
6.10.2.	A szükséges egyeztetések végrehajtása, azok dokumentálása	94
6.10.3.	Érdemi válaszadási határidő	94
6.10.4.	Válaszadási határidő elmulasztásának következménye	95
6.11.	<i>Az ügyfélszolgálatok, egyéb elérhetőségek</i>	95
6.11.1.	Személyes megkeresések kezelése (ügyfélszolgálati irodák)	95
6.11.2.	Írásbeli ügyintézés	96
6.11.3.	Telefonos ügyintézés	96
6.11.4.	Elektronikus ügyintézés (online ügyfélszolgálatok)	97

6.11.5.	E-ügyintézési tv. szerint biztosított e-ügyintézés (ügyfélkapu, cégkapu, hivatali kapu)	97
<b>6.12.</b>	<b>Vitarendezés, értesítések</b>	<b>98</b>
6.12.1.	Irányadó jogszabályok megjelölése	98
6.12.2.	Bírósági kikötések	98
6.12.3.	A kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja	99
<b>6.13.</b>	<b>A védendő fogyasztókra vonatkozó speciális rendelkezések</b>	<b>100</b>
6.13.1.	Szociálisan rászoruló fogyasztók	100
6.13.2.	Fogyatékkal élő fogyasztók	105
<b>6.14.</b>	<b>Eljárás megbízottként</b>	<b>107</b>
6.14.1.	Elosztóhálózat-használati szerződés kezelése	107
6.14.2.	Kereskedőváltáshoz kapcsolódó földgáz-kereskedelmi szerződés felmondása	108
<b>6.15.</b>	<b>Felhasználók tájékoztatása</b>	<b>108</b>
6.15.1.	Tájékoztatás az NKM Energia Zrt. közszolgáltatói tevékenységéről	108
6.15.2.	Tájékoztatás az egyetemes szolgáltatási szerződés NKM Energia Zrt. által egyoldalúan változtatható feltételei megváltozása esetén	108
6.15.3.	Tájékoztatás a felhasználói jogokról	109
6.15.4.	Fogyasztási adatokkal kapcsolatos tájékoztatás	109
6.15.5.	Energiahatékonysággal kapcsolatos tájékoztatás és tanácsadás	109
<b>7.</b>	<b>Alaptevékenységen kívül végzett tevékenységek bemutatása</b>	<b>111</b>

#### **Mellékletek**

- 1/a. Egyetemes szolgáltatási szerződés
- 1/b. Általános szerződési feltételek
- 1/c. Számlázási melléklet
2. Az elszámolás során alkalmazott számítási eljárás, paraméterek
3. Kötöttábrák

#### **Függelékek**

1. Az NKM Energia Zrt. telefonszámai, postacíme és egyéb elérhetőségei
2. Az NKM Energia Zrt. ügyfélszolgálati irodáinak elérhetősége (települések)
- 3/a. Ajánlatkérés - földgáz egyetemes szolgáltatás igénybevételére
- 3/b. Átadás - átvételi nyilatkozat felhasználóváltozás bejelentéséhez
- 3/c. Megrendelés földgázszolgáltatás végleges megszüntetésére
- 4/a. 732/2009. számú MEH határozat – Színvonalmutatók
- 4/b. 5291/2016. számú MEKH határozat – Garantált Szolgáltatások
5. Jelleggörbe
6. Egyetemes szolgáltatás ára és az áralkalmazási feltételek
7. Különdíjas szolgáltatások díjszabása

## 1. Az üzletszabályzat hatálya, fogalommeghatározások, az NKM Energia Zrt.-re vonatkozó adatok, az NKM Energia Zrt. által végzett tevékenység bemutatása

### 1.1. Az üzletszabályzat hatálya

Az NKM Energia Zrt. mint az NKM Földgázszolgáltató Zrt. és az NKM Áramszolgáltató Zrt. általános jogutódja (székhelye: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.) a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által kiadott, H/2408/2019 számú működési engedély alapján végzi földgáz egyetemes szolgáltatási tevékenységét.

Az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt.-re mint földgáz egyetemes szolgáltatóra, valamint az NKM Energia Zrt.-vel vagy - figyelemmel az Üzletszabályzat 2. pontjában foglaltakra - jogelődjével létrejött, érvényes és hatályos 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 az NKM Energia Zrt. földgáz egyetemes szolgáltatási működési engedélyében meghatározott szolgáltatási területre, azaz Magyarország teljes területére.

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

Az Üzletszabályzat a Hivatal jóváhagyásával lép hatályba (időbeli hatály).

Az Üzletszabályzat és a benne szereplő általános szerződési feltételek az NKM Energia Zrt. legutóbb FVFO\_2019/1255-4 ügyszámú MEKH határozattal jóváhagyott földgáz egyetemes szolgáltatási üzletszabályzat és az abban foglalt általános szerződési feltételek helyébe lépnek, a hatálybalépéskor már folyamatban lévő, illetve a hatályba lépése előtt az NKM Energia Zrt.-vel vagy - figyelemmel az Üzletszabályzat 2. pontjában foglaltakra - jogelődjével létrejött, érvényes és hatályos jogviszonyokra is alkalmazandók. Ez a rendelkezés értelemszerűen irányadó az Üzletszabályzat és a benne szereplő általános szerződési feltételek jövőbeni módosításaira is.

Az NKM Energia Zrt. köteles Üzletszabályzatát módosítani vagy új üzletszabályzatot készíteni, ha azt jogszabályi változások, hatósági előírások, vagy egyéb körülmények indokoltá teszik. A módosított vagy új üzletszabályzat hatályba lépésének feltétele a MEKH jóváhagyása.

Az NKM Energia 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.nemzetikozmuvek.hu](http://www.nemzetikozmuvek.hu) internetes oldalon hozzáférhető. Az Üzletszabályzatról első alkalommal díjmentesen, a második alkalomtól díjazás ellenében másolat, kivonat kérhető.

### 1.2. Fogalommeghatározások, rövidítések

A jelen Üzletszabályzat alkalmazása tekintetében:

- 1. Alapdíj:** az a díj, melyet a 20 m<sup>3</sup>/h-nál kisebb névleges teljesítményű gázmérővel rendelkező felhasználó (Ft/év), valamint a 20 m<sup>3</sup>/h és annál nagyobb névleges

(össz)teljesítményű mérővel rendelkező felhasználó (Ft/m<sup>3</sup>/h/év) a jogszabályban előírt ellátási kötelezettségen alapuló szolgáltatás rendelkezésre állásáért a szerződési időszakra vonatkozóan fizet. [Árrendelet 2. § (1) a)]

2. **Általános Szerződési Feltétel(ek) (ÁSZF):** általános szerződési feltételnek minősül az a szerződési feltétel, amelyet az NKM Energia Zrt. több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a felhasználó közreműködése nélkül előre meghatározott, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyaltak meg. [Ptk. 6:77. § (1)]
3. **Árrendelet:** a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó értékesítési árak megállapításáról és alkalmazásáról szóló 69/2016. (XII. 29.) NFM rendelet.
4. **Átalánydíj:** az Árrendeletben meghatározott díjtétel, amit az átalánydíjas felhasználó földgázfogyasztásának ellenértékeként fizet.
5. **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.
6. **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. [Get. 3. § 3.]
7. **Csatlakozóvezeték:** a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan telekhatárától, mint elosztói kiadási ponttól a fogyasztói főcsapig terjedő vezeték. [Get. 3. § 4.]
8. **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. [Get. 3. § 7.]
9. **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. [Get. 3. § 8.]
10. **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. [Get. 112. §]
11. **Egyetemes szolgáltatási szerződés:** az egyetemes szolgáltatásra jogosult, azt igénybe vevő felhasználó és az egyetemes szolgáltató, jelen Üzletszabályzat tekintetében az NKM Energia Zrt. között létrejött földgáz-kereskedelmi szerződés. [Get. 3. § 27a., 32. § és 34. §]
12. **Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó (fogyasztó):** a lakossági fogyasztó és a 20 m<sup>3</sup>/h kapacitást meg nem haladó vásárolt kapacitással rendelkező egyéb felhasználó, valamint az önkormányzati bérlakásban élők felhasználási helyei ellátása biztosításának mértékéig a helyi önkormányzat. [Get. 32. § (1)]
13. **Egyetemes szolgáltató:** olyan földgázkereskedő, amely az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókat – igényük esetén – egyetemes szolgáltatással látja el, jelen Üzletszabályzat alkalmazásában az NKM Energia Zrt. [Get. 32. § és 34. §]

14. **Együttműködő földgázrendszer:** a rendszer-összekötési pontokkal határolt, összekapcsolt szállítóvezeték, a szállítóvezetékhez kapcsolódó elosztóvezeték, a földgáztároló, valamint a részleges szigetüzem. [Get. 3. § 10.]
15. **Elosztóhálózat-használati szerződés:** a földgázelosztó és a felhasználó között létrejött szerződés, amely alapján a felhasználó az elosztóvezeték a földgázelosztói csatlakozási szerződésben meghatározott vásárolt kapacitás mértékéig használhatja. [Get. 3. § 11a.]
16. **Elosztó (földgázelosztó):** az a gazdasági társaság, amely meghatározott településrészen, településen (településeken), területen a földgáz elosztását a Hivatal engedélye alapján végzi. A területileg illetékes földgázelosztó a számla számlarészletező adatai között szerepel. [Get. 116. § és Vhr. 126. §]
17. **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. [Get. 3. § 12.]
18. **Előrefizetős mérő:** olyan fogyasztásmérő berendezés, amely a földgáz ellenértékének előzetes megfizetését követően biztosítja a földgáz vételezését. [Get. 3. § 13.]
19. **Elszámolási időszak:** szerződésben megállapított, elszámolás alapjául szolgáló, két mérőleolvasás közötti időszak. [Get. 3. § 13a.]
20. **Elszámolási mérés:** az ÜKSZ szerint kialakított, rendszerüzemeltető által működtetett, a mérésügyi jogszabályok szerint mérésre alkalmas fogyasztásmérő berendezés adatainak rögzítése a földgázforgalom meghatározása érdekében.
21. **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. [Vhr. 1. § (1) 2. és 115/A. § (3)]
22. **Engedélyes:** aki a Get. szerint engedélyköteles tevékenység végzésére a Hivatal által kiadott engedéllyel rendelkezik. [Get. 3. § 15.]
23. **E-ügyintézés:** a jogszabályban kijelölt szolgáltató által nyújtott olyan, az ügyfél által személyre szabható internetes alkalmazás, amely az azonosított ügyfél számára egységesen elérhető lehetőséget biztosít az e-ügyintézéshez szükséges nyilatkozatok, eljárási cselekmények és egyéb kötelezettségek teljesítésére, az ügyfél által igénybe vehető e-ügyintézési szolgáltatások igénybevitelére.
24. **E-ügyintézési tv.:** az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény.
25. **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 szállítóvezetéki felhasználó ellátását szolgáló gázátadó állomást. [Get. 3. § 16.]
26. **Felhasználó (fogyasztó):** aki földgázt vagy vezetéken keresztül PB-gázt saját felhasználás céljára vásárol. [Get. 3. § 17.]
27. **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. [Vhr. 1. § (1) 5.]
- 28. Felhasználói berendezés:** a fogyasztói vezeték, a gázfogyasztó készülék és a gázfelhasználó technológiák, valamint az azok rendeltetésszerű és biztonságos használatához szükséges tartozékok összessége. [Get. 3. § 18.]
- 29. Fizetési határidő:** a számlán fizetési határidőként feltüntetett időpont, amely időpontig a befizetésnek az NKM Energia Zrt.-hez mint számlakibocsátóhoz a jogszabályokban előírtak szerint be kell érkeznie, az ezen túli befizetés késedelmes teljesítésnek minősül.
- 30. 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. [Vhr. 1. § (1) 4.]
- 31. Fogyasztási jelleggörbe:** a 2. sz. mellékletben és az 5. sz. függelékben közzétett, az éves gázfogyasztás naptári hónapokra vagy ennél kisebb időegységekre eső részének százalékos arányát tartalmazó adatsor. [Vhr. 1. § 5a.]
- 32. Fogyasztói főcsap:** a gázmérőnél lévő, ennek hiányában a csatlakozóvezeték és a fogyasztói vezeték közé beépített elzáró szerelvény, amely a csatlakozóvezeték tartozéka. [Get. 3. § 19.]
- 33. Fogyasztói főelzáró:** a telekhatáron vagy annak közelében létesített elzáró szerelvény, amely az elosztóvezeték tartozéka. [Get. 3. § 20.]
- 34. 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. [Árrendelet 2. § (1) b)]
- 35. Fogyasztói (felhasználói) nyomásszabályozó:** az a készülék, amely az elosztóvezetéken érkező gáz nyomását a felhasználóval kötött szerződésben vagy szabványban meghatározott mértékre csökkenti, és közel állandó értéken tartja. [11/2013. (III. 21.) NGM rendelet 2. melléklet 2.1.30.]
- 36. Fogyasztói vezeték:** az a vezeték szakasz tartozékaival együtt, amely a gázmérőtől - ennek hiányában a fogyasztói főcsaptól - a gázfogyasztó készülékig terjed. [Get. 3. § 21.]
- 37. Fogyasztóvédelmi törvény:** a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény.
- 38. Fogyatékkal élő fogyasztó:** a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesülő személy, a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá az a személy, akinek életét vagy egészségét a földgázellátásból való kikapcsolás vagy annak megszakadása közvetlenül veszélyezteti. [Get. 3. § 22.]
- 39. Földgáz:** olyan természetes éghető gáz, amely a földkéregben keletkezett, bányászati tevékenység során kerül a felszínre, valamint bármely, a Get. szerint alkalmazott berendezésben környezetvédelmi és műszaki biztonsági szempontból megfelelő módon, biztonságosan felhasználható, ideértve a földgáz minőségű, biomasszából és egyéb nem bányászati forrásból származó gázokat is. [Get. 3. § 23. és 26.]
- 40. Földgázelosztás:** a földgáznak elosztóvezetéken történő továbbítása a felhasználóhoz. [Get. 3. § 24.]



- 41. Földgáz-kereskedelem:** a földgáz üzletszerű, ellenérték fejében, nem saját felhasználási célra történő vásárlása és értékesítése. [Get. 3. § 25.]
- 42. Földgáz-kereskedelmi szerződés:** a földgázkereskedő és a felhasználó között létrejött, földgáz adás-vételére irányuló szerződés. [Get. 3. § 27a.]
- 43. Földgázipari tevékenység:** a Get.-ben szabályozott engedély- vagy bejelentésköteles tevékenység. [Get. 3. § 29.]
- 44. 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. [Get. 3. § 30.]
- 45. Fűtési hőmérsékleti tényező:** az átlagos helyiség-hőmérséklet (az épületek energetikai jellemzőinek meghatározásáról szóló 7/2006. (V.24.) TNM rendelet 3. melléklete szerint +20 Celsius-fok) és a napi külső középhőmérséklet különbsége.
- 46. 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. [ÜKSZ 5.4.6.]
- 47. Fűtőérték:** az MSZ 1648 szabvány szerinti, gáztechnikai normálállapotú, köbméterben mért száraz földgáz fűtőértéke. [Árrendelet 2. § (1) c)]
- 48. 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. [Get. 111. §]
- 49. 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. [Get. 3. § 34a.]
- 50. 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. [Árrendelet 2. § (1) d)]
- 51. Gázév:** a tárgyév október 1-jei gáznap kezdetétől a tárgyévet követő év szeptember 30-ai gáznap végéig terjedő időszak. [Get. 3. § 36.]
- 52. Gázfogyasztó készülék:** földgázzal, valamint PB-gázzal üzemeltetett készülék. [Get. 3. § 37.]

- 53. Gáznap:** a 2017/459 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. [Get. 3. § 38.]
- 54. Gáztechnikai normálállapot:** a földgáz olyan állapota, amikor annak abszolút nyomása 101,325 kPa és termodinamikai hőmérséklete 288,15 K. [Árrendelet 2. § (1) e)]
- 55. Gáztechnikai normál köbméter (g<sub>nm</sub><sup>3</sup>):** az a gázmennyiség, amely 288,15 K hőmérsékleten és 101,325 kPa nyomáson 1 köbméter (m<sup>3</sup>) térfogatot foglal el. [ÜKSZ 2.33.]
- 56. Get.:** a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény.
- 57. Háztartás:** az egy lakásban együtt lakó, ott bejelentett lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező természetes személyek közössége. [Vhr. 56. § (2), a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról 1992. évi LXVI. törvény 1. § (3) és 5. § (2) és (4)]
- 58. Hivatal vagy MEKH:** a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal.
- 59. Hőmérsékletfüggő részszámlázás:** adott számlázási időszak általános hőmérséklet viszonyaihoz arányosított prognosztizált fogyasztás.
- 60. Kapacitáslekötési jog:** a felhasználási helyet megillető, csatlakozási szerződéssel megszerzett vásárolt kapacitás feletti rendelkezés, a felhasználási hely tulajdonosának az elosztóhálózathoz való hozzáférésre vonatkozó joga. [Get. 62. § (3)]
- 61. Kapacitáslekötési jog átadó nyilatkozat:** a felhasználási hely tulajdonosának írásbeli nyilatkozata, amellyel kapacitáslekötési jogát átmenetileg átadja a felhasználási helyet bérlőnek vagy egyéb jogcímen használónak. [Get. 62. § (4) és Vhr. 75. § (3)]
- 62. Korlátozás:** földgázellátási zavar esetén az egyes korlátozási kategóriákba besorolt felhasználók gázfogyasztásának csökkentése vagy megszüntetése annak érdekében, hogy az együttműködő földgázrendszeren vagy annak egy részén a hidraulikai egyensúly fenntartható vagy helyreállítható legyen. [Get. 3. § 46.]
- 63. Közintézményi felhasználó:** a Vhr. 55/A. §-a szerinti felhasználó.
- 64. Különdíj:** a különdíj rendeletben meghatározott díj.
- 65. Különdíj rendelet:** a földgáz egyetemes szolgáltatók által külön díj ellenében végezhető szolgáltatásokról szóló 71/2016. (XII. 29.) NFM rendelet.
- 66. Lakossági fogyasztó:** az a felhasználó, aki saját háztartása - egy felhasználási helyet képező egy vagy több lakóépület, lakás, üdülő vagy hétvégi ház, továbbá lakossági célra használt garázs - fogyasztása céljára vásárol földgázt földgáz vételezésére megkötött szerződés alapján, és az így vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet. Ha a lakóépületben a műszakilag megosztott, önálló lakások száma meghaladja az épületben lévő önálló nem lakás céljára szolgáló helyiségek számát, a lakóépületet, mint felhasználót a közös fogyasztás vonatkozásában úgy kell tekinteni, hogy saját háztartás céljára vételez és a vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet. [Get. 3. § 47.]

- 67. Legkisebb költség:** az engedélyezett tevékenység gyakorlásához az engedélyesnél, illetve nemzetgazdasági szinten szükséges és indokoltan felmerülő ráfordítás. [Get. 3. § 48.]
- 68. Lejárt tartozás:** a felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződése alapján az NKM Energia Zrt.-vel szemben fennálló összes esedékessé vált, fizetési határidőn belül meg nem fizetett hátraléka (ideértve a díjakat is), annak kamataival, járulékaival és mindazon, felhasználót terhelő költségekkel együtt, amelyek az NKM Energia Zrt.-nél a felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződésével és annak érvényesítésével kapcsolatban felmerültek.
- 69. Napfok szám:** a fűtési küszöbérték alatti hőmérsékleteknek, a fűtési időszak hidegmennyiségével arányos, ÜKSZ szerint meghatározott értéke. [Vhr. 1. § (1) 13.]
- 70. 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”)).
- 71. Rendszerhasználati szerződés:** a rendszerhasználó által a szállítási rendszerüzemeltetővel, a földgázelosztóval vagy a földgáztárolói engedéllyessel a Get.-ben, a Get. végrehajtására kiadott rendeletekben, az ÜKSZ-ben, a kapacitáslekötési-platform szabályzatában, valamint a rendszerüzemeltető működési engedélyében és üzletszabályzatában meghatározott tevékenységek végzésére és szolgáltatások biztosítására kötött szerződés. [Get. 3. § 51.]
- 72. Rendszerhasználó:** az a felhasználó, földgáztermelő, földgázkereskedő – beleértve a korlátozott földgáz-kereskedelmi engedélyest és az egyetemes szolgáltatót is –, illetve rendszerüzemeltető – beleértve a határkeresztező gázvezetéken földgáz átszállító külföldi székhelyű szállítási rendszerüzemeltetőt is –, aki rendszerhasználati szerződés alapján a földgázrendszer kapacitását leköti, vagy azt földgáz betáplálására vagy vételezésére igénybe veszi. [Get. 3. § 51a.]
- 73. Rendszerüzemeltető:** a szállítási rendszerüzemeltető, a földgáztárolói engedélyes és a földgázelosztó. [Get. 3. § 52a.]
- 74. Részszámla:** a felhasználó részére az elszámolási időszakon belül, rendszeres időközönként statisztikai elemzéssel vagy adatszolgáltatással megállapított mennyiségről kiállított számla, amely minden esetben tartalmazza a földgáz tényleges, aktuálisan alkalmazott értékesítési árát, valamint a fogyasztási időszakra vonatkozó elszámolt energiafogyasztást. [Vhr. 1. § (1) 20. és 115/A. § (3)]
- 75. Számlázási időszak:** az az időszak, amelyre vonatkozóan a nyújtott szolgáltatások ellenértékét a számla tartalmazza.
- 76. Számlázási mód:** az a számlázási eljárás, ami meghatározza, hogy a felhasználó egyes számláiban az éves várható fogyasztás ellenértéke milyen arányban kerüljön elszámolásra.
- 77. 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 igénybevételevel jött létre, és annak írásba foglalása a felhasználónak nem felróható okból maradt el. Vételezésre jogosító szerződés nélkül használja az elosztóvezeték 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.
- 78. Tartozás:** a lejárt tartozás és a felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződése alapján az NKM Energia Zrt.-vel szemben fennálló, jövőbeli esedékességű, meg

nem fizetett követelések. (Tartozás igazolás kiállítása esetén az NKM Energia Zrt.-vel szemben fennálló, jövőbeli esedékességű, meg nem fizetett követelések is feltüntetésre kerülnek.)

- 79. Telekhatár:** a gázfogyasztással érintett ingatlanok az ingatlan-nyilvántartás szerinti határa.
- 80. Teljesítmény:** a felhasználók időegységre eső gázfogyasztása, gázfelhasználása. [Get. 3. § 61.]
- 81. Termikus fogyasztás meghatározás:** adott elszámolási időszakra vonatkozó fogyasztás 2. sz. *mellékletben* részletezett meghatározásának módja napi átlaghőmérsékleti adatok figyelembevételével abban az esetben, ha nem áll az NKM Energia Zrt. rendelkezésére leolvasott mérőállás.
- 82. Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat (ÜKSZ):** az együttműködő földgázrendszer technikai működésére, valamint a kereskedelmi folyamatra vonatkozó főbb szabályokat tartalmazó, a Hivatal által jóváhagyott szabályzat. [Get. 3. § 64.]
- 83. Üzemzavar:** minden olyan a földgáz termelését, tárolását, szállítását, elosztását korlátozó vagy megszüntető esemény, amelynek oka az együttműködő földgázrendszer normál üzemmenettől eltérő olyan működése, amelynek következménye veszélyeztetés vagy földgázellátási zavar, és amely egy vagy több felhasználó földgázellátásának szünetelését okozza. [Get. 3. § 65.]
- 84. Üzletszabályzat:** az NKM Energia Zrt. jelen, Hivatal által jóváhagyott földgáz egyetemes szolgáltatási üzletszabályzata, amely tartalmazza az általános szerződési feltételeket, valamint a Vhr.-ben meghatározott elemeket. [Get. 3. § 66.]
- 85. 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. [Get. 3. § 67.]
- 86. 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. [Get. 3. § 68.]
- 87. 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. [Vhr. 1. § (1) 28. és 115/A. § (3)]
- 88. Vhr.:** a földgázellátásról szóló 2008. évi. XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I.30.) Korm. rendelet.

Az Üzletszabályzatban – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – írásbeli forma alatt bármely olyan mód értendő, amellyel a jognyilatkozatban foglalt tartalom változatlan formában visszaidézhető, valamint a nyilatkozattevő személye és a nyilatkozat megtételének időpontja azonosítható, így különösen a papír alapú (levél, formanyomtatvány stb.) és az elektronikus kapcsolattartás formái, valamint az ügyintézés során rögzített hangfelvétel is értendő.

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

### **1.3. Az NKM Energia Zrt.-re vonatkozó adatok, az NKM Energia Zrt. által végzett tevékenység**

#### **1.3.1. Az NKM Energia Zrt. általános bemutatása**

Az NKM Energia Zrt. 2019. június 30. napjával jött létre mint az NKM Földgázszolgáltató Zrt. és az NKM Áramszolgáltató Zrt. általános jogutódja.

Az NKM Energia Zrt. főbb cégjogi jellemzői:

Cégnév:	NKM Energia Zrt.
Székhely:	1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.
Cégbejegyzés helye:	Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Cégjegyzékszám:	01-10-140263

Az NKM Energia Zrt. határozatlan időtartamra alakult. Az NKM Energia Zrt. üzleti éve a naptári évvel egyező. Az első üzleti év az összeolvadás napjától (2019. június 30.) a naptári év végéig tart.

#### **1.3.2. Az NKM Energia Zrt. mint egyetemes szolgáltató tevékenysége**

Az NKM Energia 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 az NKM Energia 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.

Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. és az NKM Áramszolgáltató Zrt. összeolvadásával létrejött NKM Energia Zrt. az összeolvadás pillanatában az NKM Földgázszolgáltató Zrt. helyébe lépett, aminek következtében az NKM Földgázszolgáltató Zrt. (vagy korábbi elnevezése szerint a Fővárosi Gázművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság) és a felhasználó között létrejött jogviszonyok általános jogutódlással átkerültek az NKM Energia Zrt.-hez. Az ilyen módon átkerült jogviszonyok változatlan feltételekkel alkalmazandóak az NKM Energia Zrt. mint egyetemes szolgáltató és a felhasználó között. Mindebből kifolyólag, amennyiben a felhasználónak az NKM Földgázszolgáltató Zrt.-vel (vagy korábbi elnevezése szerint a Fővárosi Gázművek Zártkörűen Működő Részvénytársasággal) létrejött egyetemes szolgáltatási jogviszonya alapján tartozása áll fenn, az a tartozás az NKM Energia Zrt.-t megillető tartozásnak minősül, amelyet az NKM Energia Zrt. jogosult a felhasználó (fizető) felé érvényesíteni, és a követelések behajtása érdekében a felhasználóval (fizetővel) szemben – saját maga vagy meghatalmazottja útján - eljárni. Ugyanakkor, ha a felhasználónak az összeolvadást megelőzően létrejött egyetemes szolgáltatási jogviszony alapján az NKM Földgázszolgáltató Zrt. felé követelése keletkezett, annak érvényesítése érdekében az NKM Energia Zrt.-vel szemben léphet fel.

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

Az NKM Energia 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 földgáz mennyiség beszerzése,
- a földgáz mennyiség felhasználási helyre való eljuttatásához szükséges kapacitások lekötése,
- számlázás,
- felhasználóváltozás 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.

Az NKM Energia Zrt. ügyfélszolgálati tevékenységét, ideértve a felhasználóval való kapcsolattartással, a számlakibocsátással és az ellenérték-beszedéssel kapcsolatos tevékenységeket, az NKM Ügyfélkapcsolati Kft. látja el a Hivatal 9136/2018. számú határozata alapján.

Az NKM Energia Zrt. egyetemes szolgáltatási tevékenységen kívül az engedélyhez kötött földgázipari tevékenységek közül földgáz-kereskedelmi, engedélyhez kötött villamosenergia-ipari tevékenységek közül villamos energia egyetemes szolgáltatási, villamosenergia-kereskedelmi és közvilágítási tevékenységet végez.

Az NKM Energia Zrt. egyéb tevékenységi köreit az NKM Energia Zrt. Alapszabálya tartalmazza.

## 2. Az NKM Energia Zrt. külső környezettel való kapcsolata

### 2.1. Felettes szervekkel való kapcsolat

#### 2.1.1. Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

A Hivatal feladata, hogy az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. egyetemes szolgáltatási tevékenység végzésére vonatkozó működési engedélyét,
- jóváhagyja az NKM Energia 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 lejárt 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 lejárt 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 elérhetőségei megtalálhatók az NKM Energia Zrt. honlapján.

### **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 lejárt 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 a kormányhivatal mint fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés jelen Üzletszabályzatban meghatározott feltételeinek egyoldalú módosításával kapcsolatos panaszok esetén (Get. 36. § (2) bek.), valamint az egyetemes szolgáltatás legmagasabb árától történő eltérés miatti panaszok elbírálására (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 elérhetőségei megtalálhatók az NKM Energia Zrt. honlapján.

### **2.1.3. Önkormányzati kapcsolatok**

Az NKM Energia 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 ügyintézése kapcsán.

### **2.1.4. Magyar Államkincstár és a nagycsaládos gázdíjkedvezményrel kapcsolatos feladatkörükben eljáró járási hivatalok**

A nagycsaládos kedvezményre vonatkozó jogosultságot a nagycsaládos gázdíjkedvezményrel kapcsolatos feladatkörükben eljáró megyei kormányhivatal megyeszékhely szerinti járási hivatalai, Budapest esetében Budapest Főváros VIII. kerületi hivatala, Pest Megye esetében a Váci Járási Hivatal állapítja meg egyszerűsített határozattal. A jogosultakról a Magyar Államkincstár nyilvántartást vezet.



A Magyar Államkincstár az NKM Energia Zrt.-t, a járási hivatal 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 („Árrendezés szabályai”) tartalmazza.

## **2.2. A felhasználói kapcsolattartás szervezetének és működésének rendje**

Az NKM Energia 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.

Az NKM Energia Zrt. ügyfélszolgálati működését a 6.11. pont („Az ügyfélszolgálatok, egyéb elérhetőségek”) tárgyalja. A központi telefonos, írásbeli és egyéb elérhetőségeket az 1. sz. függelék, a kapcsolattartás személyes módjára rendelkezésre álló ügyfélszolgálati irodák elérhetőségét a 2. sz. függelék tartalmazza. (Az ügyfélszolgálati irodák címe, nyitvatartása megtalálható az NKM Energia Zrt. honlapján.)

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

## **2.3. Fogyasztói érdekvédelmi, érdekképviseleti szervekkel való kapcsolattartás**

Az NKM Energia Zrt. rendszeres kapcsolatot tart fenn a helyi és az országos fogyasztói érdekvédelmi, érdekképviseleti szervezetekkel annak érdekében, hogy

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

Az NKM Energia Zrt. megküld minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot az érdekképviseleti szerveknek – azok kérése alapján –, amely a felhasználó és az NKM Energia Zrt. kapcsolatára vonatkozik.

Az NKM Energia Zrt. üzletszabályzata, illetve annak módosítása tervezetét az energetikai felhasználói érdekképviseletekkel egyeztetve, azok észrevételeivel együtt nyújtja be a Hivatal részére, a fogyasztóvédelmi hatósággal történő előzetes véleményeztetést követően. Az NKM Energia Zrt. az észrevételek megtételére legalább 20 napos határidőt biztosít. Az NKM Energia 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.

Az egyetemes szolgáltatásban vételező felhasználók szempontjából a GET-ben és a Vhr.-ben említett érdekképviseleti szervezetek felsorolása és elérhetősége a honlapon található.

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

Az NKM Energia Zrt. egyetemes szolgáltatói szerződéseiben az Üzletszabályzatot és az abban foglalt általános szerződési feltételeket alkalmazza. Az Üzletszabályzat – ellenkező kikötés hiányában – minden, az NKM Energia Zrt.-vel egyetemes szolgáltatási szerződést kötő ajánlatkérőre és szerződést kötött felhasználóra irányadó, és a szerződésben külön nem szabályozott kérdéseket rendezi. Az Üzletszabályzat előírásai kizárólag akkor nem alkalmazandók az NKM Energia 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.

Az NKM Energia Zrt. meghatározott felhasználói csoportok számára a jogszabályi rendelkezések keretein belül egyedi szerződési feltételeket állapíthat meg. Ha az NKM Energia 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 az NKM Energia 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

Az NKM Energia Zrt. köteles és jogosult Magyarország teljes területén a földgázellátásba bekapcsolt településeken, településrészekben és területeken a folyamatos és biztonságos földgázszolgáltatásra.

Az NKM Energia 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.

Az NKM Energia Zrt. kizárólag az MSZ 1648 szabványban meghatározott minőségű szagosított földgázt szolgáltat.

Az NKM Energia 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

Az NKM Energia 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.

Az NKM Energia Zrt. mint földgáz egyetemes szolgáltató rendelkezik a felhasználói ellátására közvetlenül vagy közvetve megkötött forrás- és kapacitáslekötési megállapodásokkal, illetve más földgázkereskedő által az NKM Energia 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

Az NKM Energia Zrt. és a területileg illetékes földgázelosztó közötti együttműködés a jogszabályi előírásoknak megfelelően biztosított. A földgázelosztók saját honlapot üzemeltetnek, amelyen nyilvános tájékoztatást adnak tevékenységükről, működésükről. A földgázelosztók listája megtalálható a Hivatal ([www.mekh.hu](http://www.mekh.hu)), valamint az NKM Energia Zrt. ([www.nemzetikozmuvek.hu](http://www.nemzetikozmuvek.hu)) honlapján.

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

Az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés kezdő időpontjáról, várható időtartamáról, valamint a szükséges biztonsági intézkedésekről a földgázelosztó értesíti a felhasználókat.

Üzemzavarok elhárítására a földgázelosztó folyamatosan működő ügyeleti szolgálatot működtet. Az üzemzavar-elhárításra (pl. gázömlés elhárítása) vonatkozó

rendeleteket a területileg illetékes földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza. Gázszivárgás bejelentésére az 1. sz. függelékben, illetve a honlapon feltüntetett, éjjel-nappal hívható telefonszám áll a felhasználók rendelkezésére.

A területileg illetékes földgázelosztó az élet- és vagyónbiztonság, valamint a földgázszolgáltatás folyamatosságának veszélyeztetettsége esetén a földgázelosztási szolgáltatást felfüggeszti.

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

#### **4.2. Adatvédelemre vonatkozó biztosítékok**

Az NKM Energia Zrt. földgáz egyetemes szolgáltatása biztosításával összefüggésben az általa kezelt személyes adatok védelmére vonatkozó biztosítékokat a 4.2. pontban foglaltak szerint határozza meg, figyelemmel az Általános Adatvédelmi Rendeletben és az Infotv.-ben foglaltakra.

Az adatkezelés, az adatfeldolgozás, az adattovábbítás, valamint az adatbiztonság Üzletszabályzatban nem szabályozott, további részletes szabályairól, eljárásrendjéről az NKM Energia Zrt. Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata rendelkezik, amely elérhető az NKM Energia Zrt. honlapján ([www.nemzetikozmuevek.hu](http://www.nemzetikozmuevek.hu)) és ügyfélszolgálati irodáiban.

Az NKM Energia Zrt. a földgáz egyetemes szolgáltatása biztosításával, valamint az ügyintézés során történő hangfelvétellel összefüggésben az általa kezelt személyes adatokkal kapcsolatos, az Általános Adatvédelmi Rendelet és az Infotv. szerinti, átlátható, előzetes, a NAIH ajánlásának megfelelő tájékoztatási kötelezettségének az Általános Adatkezelési Tájékoztatóban, valamint a Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban tesz eleget.

Az NKM Energia Zrt. által kötött szerződésekben, illetve más dokumentumokban kapcsolattartóként megjelölt természetes személyek személyes adatainak kezeléséről szóló részletes Adatkezelési Tájékoztató, valamint a szerződéses partnerek adott szerződésben név szerint meghatározott természetes személy kapcsolattartói személyes adatainak kezeléséhez készített érdekmérlegelési teszt az NKM Energia Zrt. honlapján tekinthető meg. A felhasználó a tájékoztatók elérhetőségéről köteles az egyetemes szolgáltatási szerződésben feltüntetett természetes személy kapcsolattartóját/kapcsolattartóit tájékoztatni, és meggyőződni arról, hogy ezen érintett természetes személy(ek) az adott dokumentumokat elolvasta/elolvasták.

Az NKM Energia Zrt. a lakossági felhasználóknál végzendő Felhasználói Elégedettség Felmérésekben önkéntesen részt vevő felhasználók és fizetők egyes személyes adatainak a Felhasználói Elégedettség Felmérésekkel összefüggésben történő kezeléséről az Általános Adatvédelmi Rendelet és az Infotv. szerinti, átlátható, előzetes, a NAIH ajánlásának megfelelő tájékoztatási kötelezettségének a Felhasználói Elégedettség Felmérések során történő személyes adatkezelésekre vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatójában tesz eleget, amely honlapján elérhető.

##### **4.2.1. A 4.2. fejezetben használt fogalmak, rövidítések**

- 1. Adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 8.]
- 2. Adatkezelés:** a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés, továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 2.]

3. **Adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 7.]
4. **Adatvédelmi incidens:** a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 12.]
5. **Álnevesítés:** a személyes adatok olyan módon történő kezelése, amelynek következtében további információk felhasználása nélkül többé már nem állapítható meg, hogy a személyes adat mely konkrét természetes személyre vonatkozik, feltéve hogy az ilyen további információt külön tárolják, és technikai és szervezési intézkedések megtételével biztosított, hogy azonosított vagy azonosítható természetes személyekhez ezt a személyes adatot nem lehet kapcsolni. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 5.]
6. **Általános Adatkezelési Tájékoztató:** az egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítésével kapcsolatos adatkezelésre vonatkozó, az Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat mellékletét képező, az NKM Energia Zrt. honlapján és ügyfélszolgálati irodáiban önállóan is elérhető tájékoztató.
7. **Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR):** a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló, 2016. április 27-i, 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet.
8. **Érintett hozzájárulása:** az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozik vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 11.]
9. **Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztató:** az ügyintézés során történő hangfelvétellel kapcsolatos adatkezelésre vonatkozó, az NKM Energia Zrt. honlapján és az ügyfélszolgálati irodáiban elérhető tájékoztató.
10. **Infotv.:** az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény.
11. **NAIH:** Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság.
12. **Személyes adat:** azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 1.]

#### 4.2.2. Az adatvédelem alapelvei, célja

Adatvédelem körében az NKM Energia Zrt. mint adatkezelő feladata meghatározni az általa kezelt személyekre (felhasználókra, fizetőkra és az adatkezeléssel érintett egyéb természetes személyekre pl. ajánlatkérő) vonatkozó személyes adatok körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítani az adatvédelem Alaptörvényben, Általános Adatvédelmi Rendeletben és Infotv.-ben lefektetett elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, továbbá megakadályozni a személyes adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, a személyes adatok jogosulatlan megváltoztatását, felhasználását vagy nyilvánosságra hozatalát, valamint biztosítani a törlés, a sérülés és a megsemmisülés elleni védelmet.

A jelen 4.2. pont alkalmazásában a felhasználóra vonatkozó előírások az adatkezeléssel érintett egyéb természetes személyekre is vonatkoznak.

*A személyes adatok kezelésére vonatkozó alapelvek (Általános Adatvédelmi Rendelet 5. cikk)*

A személyes adatok:

- kezelését jogszerűen és tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon kell végezni („jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság”);
- gyűjtése csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból történhet, és azok nem kezelhetők ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető módon („célhoz kötöttség”);
- az adatkezelés céljai szempontjából megfelelőek és relevánsak kell, legyenek, és a szükségesre kell korlátozódniuk („adattakarékosság”);
- pontosak és szükség esetén naprakészek kell, legyenek; minden észszerű intézkedést meg kell tenni annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatok haladéktalanul törlésre vagy helyesbítésre kerüljenek („pontoság”);
- tárolásának olyan formában kell történnie, amely az érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé („korlátozott tárolhatóság”);
- kezelését oly módon kell végezni, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve („integritás és bizalmas jelleg”).

Az NKM Energia Zrt. felelős a fentieknek való megfelelésért, továbbá képesnek kell lennie e megfelelés igazolására („elszámoltathatóság”).

*A felhasználó (fizető) személyes adatai kezelésének alapvető céljai*

- a) a felhasználó részére a földgáz egyetemes szolgáltatás elérhetővé tétele,
- b) a felhasználó (fizető) 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.

Az NKM Energia Zrt. mint adatkezelő egyetemes szolgáltatási tevékenységének a végzése, az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, 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 és a fizető, valamint a védelemre jogosító ellátásban részesülő, felhasználó háztartásában élő személy azonosításához szükséges és elégséges személyes adatokat.

**4.2.3. Adatkezelés jogalapja, kezelt adatok köre**

A személyes adatok kezelése akkor jogszerű, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés a) pontja);

- az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés *b*) pontja);
- az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés *c*) pontja);
- az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés *f*) pontja).

Ha az érintett cselekvőképtelensége folytán vagy más elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, akkor a saját vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelméhez, valamint a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető közvetlen veszély (pl. rendkívüli hideg időjárás) elhárításához vagy megelőzéséhez szükséges mértékben a hozzájárulás akadályainak fennállása alatt az érintett személyes adatai kezelhetőek (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés *d*) pontja).

Az NKM Energia Zrt. és a felhasználó szerződéses kapcsolata vonatkozásában az adatkezelés jogalapja elsődlegesen az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés *b*) pontja (az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett természetes személy az egyik fél, vagy az adatkezelés a szerződés megkötését megelőzően az érintett természetes személy kérésére történő lépések megtétele – a szerződés megkötésnek előkészítése – érdekében szükséges). Ugyanakkor a Get. 36. § (1) bekezdése rögzíti, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződésnek legalább tartalmaznia kell a szerződő természetes személy nevét, a születési helyét és idejét, az anyja nevét, a lakcímét, a számlázási és fizetési módot, a leolvasási, az elszámolási és a számlázási időszakokat, a szerződés időtartamát, a felhasználási hely és a csatlakozási pont megjelölését stb., így a jogszabályban kifejezetten előírt személyes adatok megadása az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötéséhez kötelező.

A Get. 65-66. §-a szerinti védendő fogyasztók (szociálisan rászoruló vagy fogyatékkal élő fogyasztók) ezen státuszukkal kapcsolatos személyes adatai kezelésének jogalapja az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés *c*) pontja (az NKM Energia Zrt.-re vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatkezelés), figyelemmel a Get. 66. § (6) bekezdésében, valamint a Get. 125. § (1b) bekezdésében előírtakra.

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).

Az NKM Energia Zrt. a felhasználói (fizetői) 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) felhasználási hely azonosítója,
- c) földgázvételezés időpontja, tartama, mennyisége,
- d) számlázással, díjfizetéssel és díjtarozással összefüggő adatok,
- e) az elosztóhálózat-használati és az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésének és felmondásának eseményei,
- f) minden egyéb olyan adat, amely a szerződéses jogviszony időtartama alatt a szerződésben foglaltak teljesítése érdekében szükséges.

Az NKM Energia Zrt. jogosult továbbá az egyetemes szolgáltatási szerződés hatálya alatt jogszerűen tudomására jutott adatokat, elérhetőségeket kezelni.

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

Az NKM Energia Zrt. a kezelt személyes adatokat haladéktalanul törli, ha

- a) kezelése jogellenes vagy jogszabály a törlését elrendeli;
- b) a felhasználó (fizető) azt kéri vagy az adatkezelés ellen tiltakozik, kivéve a kötelező (jogszabályon alapuló) és a szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelések eseteit;
- c) az adatkezelés jogalapja megszűnt;
- d) az hiányos vagy téves – és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható –, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki;
- e) azt az NKM Energia Zrt.-re előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) az adatkezelés célja megszűnt;
- g) az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt;
- h) azt bíróság vagy a NAIH elrendeli.

A törlési kötelezettség a c) és az f) pont esetében nem vonatkozik azon személyes adatra, amelynek adathordozóját a levéltári anyag védelmére vonatkozó jogszabály értelmében levéltári őrizetbe kell adni.

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



Az NKM Energia Zrt. a helyesbítésről, a megjelölésről, a zárolásról és a törlésről a felhasználót, illetve a fizetőt, továbbá mindazokat értesíti, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbította. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel a felhasználó (fizető) jogos érdekét nem sérti.

#### **4.2.4. Adattovábbítás**

Az NKM Energia Zrt. az általa kezelt adatok közül az adatkezelés, adattovábbítás céljához szükséges adatokat az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdése szerinti valamely jogalap (lásd különösen a 4.2.3. pontban írt jogalapok) fennállása, illetve az Általános Adatvédelmi Rendelet 28. cikke szerinti adatfeldolgozó közreműködése esetén átadhatja:

- a) NKM Energia Zrt. megbízása alapján eljáró adatfeldolgozók részére, különösen, de nem kizárólagosan 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 közvédelmi bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, ügyészeknek, valamint bíróságoknak,
- f) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a végrehajtónak,
- g) a fogyasztóvédelmi hatóságnak.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az adat átvevőjét az NKM Energia Zrt.-vel azonos, illetve – ha ilyen jogszabály van - jogszabályban az adat átvevőjére vonatkozóan meghatározott titoktartási kötelezettség terheli.

Az NKM Energia Zrt. az adattovábbítás jogszerűségének ellenőrzése, valamint a felhasználó (fizető) 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.

#### **4.2.5. Adatkezelés határideje**

Az NKM Energia Zrt. a dokumentumok és/vagy e dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát a hatályos jogszabályok előírásai szerint tárolja.

A felhasználóhoz, illetve a fizetőhöz kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot és/vagy ezen dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát, amelyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, és így számviteli bizonylatnak minősülnek, az NKM Energia Zrt. a hatályos adó-, számviteli és egyéb jogszabályokban meghatározott megőrzési időig, valamint a polgári jogi elévülés időpontjáig tárolja. Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen (1) a szerződések és azok módosításai, (2) a szerződéseken alapuló számlák, befizetési bizonylatok, ellenőrzések, beavatkozások bizonylatai, dokumentumai.

Az egyetemes szolgáltatás biztosításával, valamint a hangfelvétellel összefüggő egyes adatkezelési határidőket egyebekben az Általános Adatkezelési Tájékoztató és a Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

#### **4.2.6. Adatbiztonság**

Az NKM Energia Zrt. gondoskodik az adatok biztonságáról, a tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével, megteszi továbbá azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek biztosítják, hogy a felvett, tárolt, illetve kezelt adatok védettek legyenek, továbbá megakadályozza azok megsemmisülését, jogosulatlan felhasználását és jogosulatlan megváltoztatását. Az NKM Energia Zrt. felhív továbbá minden olyan harmadik felet, akiknek az adatokat továbbítja vagy átadja, hogy az adatbiztonság követelményének tegyenek eleget.

Az NKM Energia Zrt. gondoskodik arról, hogy a kezelt adatokhoz illetéktelen személy ne férhessen hozzá, ne hozhassa nyilvánosságra, ne továbbíthassa, valamint azokat ne módosíthassa, törölhesse. A kezelt adatokat kizárólag az NKM Energia Zrt., valamint alkalmazottai, illetve az általa igénybe vett adatfeldolgozó(k) ismerhetik meg, azokat az NKM Energia Zrt. harmadik, az adat megismerésére jogosultsággal nem rendelkező személynek nem adja át.

Az NKM Energia Zrt. megtesz minden tőle telhetőt annak érdekében, hogy az adatok véletlenül se sérüljenek, illetve semmisüljenek meg. A fenti kötelezettségvállalást az NKM Energia Zrt. az adatkezelési tevékenységben részt vevő munkavállalói részére előírja.

Az NKM Energia 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, illetve a fizetőhöz rendelhetők.

Az NKM Energia Zrt. a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja, ideértve, többek között, adott esetben:

- a személyes adatok álnevesítését és titkosítását,
- a személyes adatok kezelésére használt rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegének biztosítását, integritását, rendelkezésre állását és ellenálló képességét,
- fizikai vagy műszaki incidens esetén az arra való képességet, hogy a személyes adatokhoz való hozzáférést és az adatok rendelkezésre állását kellő időben vissza lehessen állítani;
- az adatkezelés biztonságának garantálására hozott technikai és szervezési intézkedések hatékonyságának rendszeres tesztelésére, felmérésére és értékelésére szolgáló eljárást.

A biztonság megfelelő szintjének meghatározásakor kifejezetten figyelembe kell venni az adatkezelésből eredő olyan kockázatokat, amelyek különösen a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítéséből, elvesztéséből, megváltoztatásából, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalából vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférésből erednek.

#### **4.2.7. Ügyintézés során történő hangfelvétel adatvédelmi biztosítéka**

Az NKM Energia 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 az NKM

Energia 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 az NKM Energia Zrt. ügyfélszolgálatát hívta, és az ügyintézővel folytatott beszélgetés rögzítésre kerül. Ha a hívó vagy a hívott ügyfél a hangfelvétel ellen tiltakozik, az adott ügyet kizárólag személyesen vagy írásban intézheti.

Az NKM Energia 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.

Az NKM Energia Zrt. – az ügyfél hozzájárulása esetén – jogosult a személyes ügyintézés során elhangzottak rögzítése érdekében hangfelvételt készíteni. A hangfelvétellel kapcsolatos tájékoztatás és rendelkezésre bocsátás szabályai megegyeznek a telefonos ügyintézés során történő hangfelvétel szerinti eljárással.

Az NKM Energia Zrt. az ügyintézés során történő hangfelvétellel összefüggésben az általa kezelt személyes adatokkal kapcsolatos, az Általános Adatvédelmi Rendelet és az Infotv. szerinti, átlátható, előzetes, a NAIH ajánlásának megfelelő tájékoztatási kötelezettségének a Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban tesz eleget.

#### **4.2.8. A felhasználó (fizető) adatkezelésre és adatbiztonságra vonatkozó jogosultságai és az adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési, jogorvoslati lehetőségei**

A felhasználó (fizető) az NKM Energia Zrt. adatvédelmi tisztviselőjénél vagy belső adatvédelmi felelősénél kérelmezheti

- a) tájékoztatását személyes adatai kezeléséről (az adatkezelés megkezdését megelőzően, illetve az adatkezelés során),
- b) hozzáférést személyes adataihoz (személyes adatai adatkezelő általi rendelkezésére bocsátását),
- c) személyes adatainak helyesbítését, kiegészítését,
- d) személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését („elfeledtetéshez való jog”), korlátozását vagy zárolását („adatkezelés korlátozásához való jog”).

A felhasználónak (fizetőnek) joga van továbbá az adathordozhatósághoz, valamint tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen.

Az NKM Energia Zrt. adatvédelmi tisztviselőjének és belső adatvédelmi felelősének nevét, elérhetőségét az NKM Energia Zrt. honlapján közzétett Általános Adatkezelési Tájékoztató rögzíti. Ezen információk az ügyfélszolgálati irodákban is megismerhetők.

##### **4.2.8.1. Tájékoztatás személyes adat kezeléséről, a hozzáféréshez való jog biztosítása**

###### **4.2.8.1.1. A felhasználó (fizető) adatkezelés megkezdését megelőző tájékoztatása**

Az előzetes tájékozódáshoz való jog érvényesülése érdekében az NKM Energia Zrt. a honlapján elérhető Általános Adatkezelési Tájékoztatóban, valamint a Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban az általa, illetve a megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által végzett adatkezelési műveletek megkezdését megelőzően vagy legkésőbb az első adatkezelési művelet megkezdését követően haladéktalanul az érintett felhasználó (fizető) rendelkezésére bocsátja

- a) az NKM Energia Zrt. és – ha valamely adatkezelési műveletet adatfeldolgozó végez – az adatfeldolgozó megnevezését és elérhetőségeit,
- b) az adatvédelmi tisztviselő nevét és elérhetőségeit,
- c) a tervezett adatkezelés célját és
- d) az érintettet az Általános Adatvédelmi Rendelet, illetve az Infotv. alapján megillető jogok, valamint azok érvényesítése módjának ismertetését, valamint
- e) tájékoztatást nyújt
  - e.a) az adatkezelés jogalapjáról,
  - e.b) a kezelt személyes adatok megőrzésének időtartamáról, ezen időtartam meghatározásának szempontjairól,
  - e.c) a kezelt személyes adatok továbbítása vagy tervezett továbbítása esetén az adattovábbítás címzettjeinek – ideértve a harmadik országbeli címzetteket és nemzetközi szervezeteket – köréről,
  - e.d) a kezelt személyes adatok gyűjtésének forrásáról, és
  - e.e) az adatkezelés körülményeivel összefüggő minden további érdemi tényről.

4.2.8.1.2. A felhasználó (fizető) kérelmére az NKM Energia Zrt. tájékoztatást ad a felhasználó (fizető) általa kezelt, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevééről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az esetleges adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, továbbá – a felhasználó (fizető) személyes adatainak továbbítása esetén – az adattovábbítás jogalapjáról, időpontjáról, az érintett személyes adatokról és az adattovábbítás címzettjéről.

Az NKM Energia Zrt. a tájékoztatást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban egy hónapon belül, közérthető formában, a felhasználó (fizető) erre irányuló kérelmére írásban adja meg. A tájékoztatás térítésmentes, ha a felhasználó (fizető) a tárgyévben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet az NKM Energia 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 (fizető) tájékoztatását az NKM Energia Zrt. kizárólag az Általános Adatvédelmi Rendeletben, illetve az Infotv.-ben meghatározott esetekben tagadhatja meg. A tájékoztatás megtagadása esetén az NKM Energia Zrt. írásban közli a felhasználóval, illetve a fizetővel, hogy a felvilágosítás megtagadására az Általános Adatvédelmi Rendelet, illetve az Infotv. mely rendelkezése alapján került sor. A felvilágosítás megtagadása esetén az NKM Energia Zrt. tájékoztatja a felhasználót, illetve a fizetőt a bírósági jogorvoslat, továbbá a NAIH-hoz fordulás lehetőségéről.

4.2.8.1.3. A felhasználó (fizető) jogosult arra, hogy az NKM Energia Zrt.-től visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:

- a) az adatkezelés célja,
- b) az érintett személyes adatok kategóriája,
- c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket,

- d) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai,
- e) a felhasználó (fizető) azon joga, hogy kérelmezheti az NKM Energia Zrt. a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen,
- f) a NAIH-hoz történő panasz benyújtásának joga,
- g) ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ,
- h) az automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár,
- i) ha a személyes adatoknak harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására kerül sor, a felhasználó (fizető) jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozóan az Általános Adatvédelmi Rendelet 46. cikke szerinti megfelelő garanciákról.

Az NKM Energia Zrt. az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát a felhasználó (fizető) rendelkezésére bocsátja. Ha a felhasználó (fizető) elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha a felhasználó (fizető) másként kéri.

#### 4.2.8.2. Személyes adat helyesbítése, kiegészítése, zárolása (korlátozása) vagy törlése iránti kérelem

4.2.8.2.1. A felhasználó (fizető) írásban kérheti, hogy az NKM Energia Zrt. által kezelt bármely pontatlan személyes adatát az NKM Energia Zrt. helyesbítse.

Ha a személyes adat a valóságnak nem felel meg, és a valóságnak megfelelő személyes adat az NKM Energia Zrt. rendelkezésére áll, a személyes adatot az NKM Energia Zrt. automatikusan helyesbíti.

Az NKM Energia Zrt. megjelöli az általa kezelt személyes adatot, ha a felhasználó (fizető) vitatja annak helyességét vagy pontosságát, de a vitatott személyes adat helytelensége vagy pontatlansága nem állapítható meg egyértelműen.

4.2.8.2.2. Figyelembe véve az adatkezelés célját, a felhasználó (fizető) jogosult arra, hogy kérje az NKM Energia Zrt. által kezelt hiányos személyes adatai megfelelő kiegészítését.

4.2.8.2.3. A felhasználó (fizető) írásban kérheti, hogy a személyes adatait az NKM Energia Zrt. zárolja (az adatkezelés korlátozott jellegének egyértelmű jelölésével, és az egyéb adatoktól elkülönített kezelés biztosításával). A zárolás addig tart, amíg az a felhasználó (fizető) által megjelölt indok szükségessé teszi az adatok tárolását. Az adat zárolását kérheti a felhasználó (fizető) például abban az esetben, ha úgy ítéli meg, hogy beadványát az NKM Energia Zrt. jogellenesen kezelte, azonban az általa kezdeményezett hatósági vagy bírósági eljárás érdekében szükséges, hogy a beadványt az NKM Energia Zrt. ne törölje. Ebben az esetben a hatóság vagy a bíróság megkereséséig az NKM Energia Zrt. tovább tárolja a személyes adatot (például az adott beadványt), ezt követően törli az adatokat.

4.2.8.2.4. A felhasználó (fizető) az alábbiakra figyelemmel írásban kérheti az NKM Energia Zrt.-től személyes adatainak a törlését.

A személyes adatok törlése alapvetően akkor kérhető, ha az NKM Energia Zrt. adatkezelése a felhasználó (fizető) hozzájárulásán alapul, pl. hozzájárulását adta ahhoz,

hogy adatait (telefonszám, e-mail-cím) az NKM Energia Zrt. kapcsolattartás céljából kezelje. Ilyen esetben a személyes adatokat az NKM Energia Zrt. törli.

Ha a felhasználó (fizető) személyes adatait a földgázellátás biztosítás céljából, jogszabály alapján vagy az egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítése érdekében adta meg, ezen személyes adatok ezzel összefüggő kezelése az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésével nem szűnik meg automatikusan, illetve az NKM Energia Zrt. a törlési kérelmet sem tudja teljesíteni. Ebben az esetben az NKM Energia Zrt.-nek a vonatkozó jogszabályok szerint a felhasználó (fizető) személyes adatait a szerződés megszűnésétől követően is kezelnie kell a 4.2.5. pontban, illetve az adatkezelési tájékoztatókban foglalt adatkezelési időtartamig.

4.2.8.2.5. Az NKM Energia Zrt. a helyesbítésre, kiegészítésre, zárolásra (korlátozásra) vagy törlésre irányuló kérelmet legfeljebb egy hónapon belül teljesíti, és erről a kérelmezőt az általa megadott elérhetőségre küldött levélben értesíti.

Ha az NKM Energia Zrt. a felhasználó (fizető) helyesbítés, kiegészítés, zárolás (korlátozás) vagy törlés iránti kérelmét bármely okból nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő egy hónapon belül írásban (postai vagy – a felhasználó (fizető) hozzájárulása esetén – elektronikus úton) közli a kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait. A kérelem elutasítása esetén az NKM Energia Zrt. tájékoztatja a felhasználót, illetve a fizetőt a bírósági jogorvoslat, továbbá a NAIH-hoz fordulás lehetőségéről.

#### 4.2.8.3. Adathordozhatósághoz való jog biztosítása, tiltakozás személyes adat kezelése ellen

4.2.8.3.1. A felhasználó (fizető) írásban kérheti, hogy a rá vonatkozó, általa az NKM Energia Zrt. rendelkezésére bocsátott személyes adatokat

- a) megkapja, továbbá
- b) az NKM Energia Zrt. egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná, ha:
  - a.a) az adatkezelés az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés a) pontja vagy 9. cikk (2) bekezdés a) pontja szerinti hozzájáruláson vagy az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pontja szerinti szerződésen alapul; és
  - a.b) az adatkezelés automatizált módon történik.

Az adatok hordozhatóságához való jog gyakorlása során a felhasználó (fizető) jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

4.2.8.3.2. A felhasználó (fizető) írásban tiltakozhat személyes adatainak az Általános Adatvédelmi Rendelet a 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti, az NKM Energia Zrt. vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az NKM Energia Zrt. a személyes adatokat nem kezeli tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik. Ha felhasználó (fizető) tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

Az NKM Energia 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, illetve a fizetőt írásban tájékoztatja. Ha az NKM Energia Zrt. a felhasználó (fizető) 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 (fizető) személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Ha a felhasználó (fizető) az NKM Energia Zrt. döntésével nem ért egyet, illetve ha az NKM Energia Zrt. a 15 napos határidőt elmulasztja, a felhasználó (fizető) – a döntés közzétételétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 napon belül – bírósághoz fordulhat.

Az NKM Energia Zrt. a felhasználó (fizető) adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat nem továbbítható az adatátvevő részére, ha az NKM Energia Zrt. egyetértett a tiltakozással vagy bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

#### 4.2.8.4. Adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési, jogorvoslati lehetőségek

##### *4.2.8.4.1. PANASZTÉTELI JOG AZ ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATBAN*

A bírósági vagy hatósági eljárás kezdeményezése előtt a felhasználónak (fizetőnek) joga és lehetősége van arra, hogy a személyes adatai kezelésével kapcsolatos panaszát az NKM Energia Zrt. részére küldje meg kivizsgálás és – a panasz megalapozottsága esetén – annak teljesítése, orvoslása érdekében.

A felhasználó (fizető) adatkezeléssel kapcsolatos jogai érvényesítése érdekében, vagy amennyiben az NKM Energia Zrt. által kezelt adataival kapcsolatban bármilyen kérdése, kételye van, illetve adataival kapcsolatban felvilágosítást kér, panaszt kíván előterjeszteni, vagy a fentiek szerinti valamely jogával kíván élni, ezt megteheti az NKM Energia Zrt. honlapján elérhető Általános Adatkezelési Tájékoztatóban, valamint a Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban részletesen ismertettek szerint levélben, az NKM Energia Zrt. ügyfélszolgálati telefonszámán vagy ügyfélszolgálati irodáiban, adatvédelmi tisztviselőjénél, illetve belső adatvédelmi felelősénél.

Az NKM Energia Zrt. adatvédelmi tisztviselőjének és belső adatvédelmi felelősének nevét, elérhetőségét az NKM Energia Zrt. honlapján közzétett Általános Adatkezelési Tájékoztató rögzíti. Ezen információk az ügyfélszolgálati irodákban is megismerhetők.

##### *4.2.8.4.2. BÍRÓSÁGI ELJÁRÁS KEZDEMÉNYEZÉSE*

A felhasználó (fizető) az NKM Energia Zrt., illetve – az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó tevékenységi körébe tartozó adatkezelési műveletekkel összefüggésben – az adatfeldolgozó ellen bírósághoz fordulhat, ha megítélése szerint az NKM Energia Zrt., illetve adatfeldolgozó a személyes adatait a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírások megsértésével kezeli.

A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – a felhasználó (fizető) választása szerint – a felhasználó (fizető) lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

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

#### 4.2.8.4.3. HATÓSÁGI ELJÁRÁS KEZDEMÉNYEZÉSE

A felhasználó (fizető) a NAIH-nál (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c., honlap: <http://naih.hu>; postacím: 1530 Budapest, Pf. 5.; telefon: +36-1-391-1400; fax: +36-1-391-1410; e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)) jogainak érvényesítése érdekében vizsgálatot, illetve hatósági eljárás lefolytatását kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy a személyes adatai kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll, így különösen, ha

- a) véleménye szerint az NKM Energia Zrt. a fentiek szerinti érintetti jogainak érvényesítését korlátozza, vagy ezen jogainak érvényesítésére irányuló kérelmét elutasítja (vizsgálat kezdeményezése), vagy
- b) megítélése szerint személyes adatainak kezelése során az NKM Energia Zrt., illetve az adatfeldolgozó megsérti a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírásokat (hatósági eljárás lefolytatásának kérelmezése).

#### 4.2.8.5. Kártérítés, sérelemdíj

Az NKM Energia Zrt. a felhasználó (fizető) adatainak jogellenes kezelésével, az Általános Adatvédelmi Rendeletben foglalt előírások megsértésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével okozott kárt köteles megtéríteni.

Ha az NKM Energia Zrt. a felhasználó (fizető) adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével a felhasználó (fizető) személyiségi jogát megsérti, a felhasználó az NKM Energia Zrt.-től sérelemdíjat követelhet.

A felhasználóval (fizetővel) szemben az NKM Energia Zrt. felel az adatfeldolgozó által okozott kárért, és az NKM Energia Zrt. köteles megfizetni a felhasználónak, illetve a fizetőnek az adatfeldolgozó által okozott személyiségi jogsértés esetén járó sérelemdíjat is. Az NKM Energia 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 (fizető) szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

#### 4.2.9. **Üzleti titok védelme**

Az NKM Energia Zrt. nem természetes személy felhasználóinak a fogyasztói státuszát (egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésnek és fennállásának ténye, egyetemes szolgáltatási szerződés jogszabályokban vagy egyéb nyilvános módon nem hozzáférhető tartalmi elemei) üzleti titokként kezeli.

A másik fél előzetes írásbeli hozzájárulás nélkül üzleti titkot egyik fél sem adhat ki harmadik személy(ek) részére, nem tehet hozzáférhetővé. E rendelkezés nem vonatkozik az NKM Energia Zrt. részére szerződés alapján jogi, pénzügyi-számviteli, biztosítási, illetve pénzügyi vagy kiegészítő pénzügyi szolgáltatást nyújtó harmadik fél részére adandó valamennyi információkra. Jelen korlátozás – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – nem vonatkozik továbbá olyan harmadik feleknek átadásra kerülő információkra, amely az NKM Energia Zrt. kapcsolt vállalkozásának vagy tulajdonosi jog gyakorlójának minősül.

A titoktartási kötelezettség az alábbi információkra nem terjed ki:

- a) amelyek a nyilvánosság számára rendelkezésre állnak, vagy amelyek a jövőben az információt kapó fél hibáján kívül válnak nyilvánossá,



- b) amelyek bizonyíthatóan már az ajánlatadást megelőzően is ismertek voltak az információt kapó fél számára,
- c) amelyek olyan harmadik fél által jutottak az információt kapó fél tudomására, akit/amelyet nem köt titoktartási megállapodás azon féllel szemben, akire/amelyre az információ vonatkozik,
- d) amelynek nyilvánosságra hozatalát vagy kiadását jogszabály teszi kötelezővé, vagy amelynek nyilvánosságra hozatalát vagy kiadását hatályos jogszabály alapján az arra jogosult szerv (bírószék, hatóság) elrendeli, a jogszabályban, szabályzatban, döntésben előírt mérték és kör tekintetében.

Minden további kérdésben az üzleti titok védelméről szóló 2018. évi LIV. törvényben foglaltak az irányadók.

#### **4.3. A környezetvédelmi előírások és az előírást biztosító rendelkezések**

Az NKM Energia 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.

Az NKM Energia Zrt. a működéséhez szükséges energia környezettudatos felhasználására törekszik, folyamatosan racionalizálva energiateljesítményét.

Az NKM Energia Zrt. környezetvédelmi tevékenységét vezérigazgatói utasításban kiadott Környezetvédelmi Szabályzat szabályozza.

## **5. Az ellátás minőségi és szolgáltatási színvonala**

### **5.1. A tevékenység minőségi jellemzői**

Az NKM Energia 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.

Az NKM Energia Zrt. egyetemes szolgáltatási tevékenységére MSZ EN ISO 9001 szerinti, akkreditált tanúsító szervezet által tanúsított minőségirányítási rendszert működtet.

Az NKM Energia Zrt. számlát kiállító informatikai rendszere rendelkezik a Get. 100. § (1c) bekezdés szerinti tanúsítással.

### **5.2. A forgalmazott gáz minőségi előírásai**

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

A földgáz minőségére vonatkozó adatok az NKM Energia Zrt. honlapján (<https://www.nkmenergia.hu/foldgaz/Egyetemes-Szolgáltatás/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 az NKM Energia Zrt. a rendszerüzemeltetőtől kapott értesítés alapján kezdeményezheti a szolgáltatás felfüggesztését.

A bejelentett gázminőség reklamációt az NKM Energia 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 az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. az önkormányzattal egyeztetett időben és helyen – a területileg illetékes földgázelosztó bevonásával – az érintett gázátadó állomáson helyszíni gázminőség ellenőrzést végeztethet. A gázminőség ellenőrzésébe az érintett földgázelosztó 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 követendő eljárásrendet kell alkalmazni.

Az NKM Energia 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 földgázelosztó 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 az NKM Energia 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) a 4/a. sz. függelék, az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeket (felhasználókat érintő garantált szolgáltatások) a 4/b. sz. függelék tartalmazza. Az NKM Energia 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**

Az NKM Energia 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.

Az NKM Energia Zrt. a kutatásokat piackutató cégek bevonásával végzi a kutatás céljának megfelelő módszertannal (személyes megkérdezés, telefonos megkérdezés, fókuszcsoporthoz vizsgálatok stb.).

Az NKM Energia Zrt. adatbázisában szereplő ügyfeladatokat 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.

Az NKM Energia Zrt. folyamatosan törekszik a felmérések eredményei alapján szolgáltatásai és ügyfélkapcsolatai fejlesztésére.

## 6. Az NKM Energia Zrt. által nyújtott szolgáltatás részletes bemutatása

### 6.1. A szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó szerződéskötési igényének kezelése

Az egyetemes szolgáltatást igénybe venni kívánó részére az egyetemes szolgáltatás általános igénybevételi feltételeiről az NKM Energia Zrt. honlapján és ügyfélszolgálatain keresztül ad tájékoztatást.

#### 6.1.1. *Igénybejelentés (ajánlatkérés) rendje*

##### 6.1.1.1. Igénybejelentés kapacitás módosítására, elosztóhálózat-használati szerződés megkötésére

A földgázelosztói csatlakozási szerződéssel nem rendelkező igénylő, a földgázelosztói csatlakozással már rendelkező, kapacitásmódosítást kérő vagy elosztóhálózatot használni kívánó felhasználó vagy megbízottja a FESZ-ben és a területileg illetékes földgázelosztó üzletszabályzatában foglaltak szerint jelenthet be felhasználói igényt az érintett földgázelosztónál. Az ezzel kapcsolatos előzetes tájékoztatásra, a földgázelosztói 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 földgázelosztó üzletszabályzatában foglaltak az irányadók.

A felhasználó az NKM Energia Zrt. ügyfélszolgálatán is jelezheti a kapacitásmódosításra, illetve az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésére vonatkozó igényét. Az NKM Energia Zrt. az igényt iktatja, és az érintett földgázelosztó számára ez előbbi esetben a Hivatal 4/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 az NKM Energia 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 az NKM Energia 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, 3/a. sz. *függelékben* található formanyomtatvány az ügyfélszolgálati irodákon térítésmentesen hozzáférhető, illetve az NKM Energia Zrt. honlapjáról elektronikusan letölthető.

Az ajánlatkérésben a felhasználónak nyilatkoznia kell arról, hogy kezdeményezi-e az elosztóhálózat-használati szerződés NKM Energia Zrt. mint megbízott által történő kezelését. Ha az ajánlatkérésben a felhasználó úgy nyilatkozik, hogy kezdeményezi az elosztóhálózat-használati szerződés NKM Energia Zrt. mint megbízott által történő kezelését, a kezdeményezéssel hozzájárul az elosztóhálózat-használati szerződés megkötéséhez szükséges személyes adatai érintett földgázelosztó részére történő átadásához, továbbá az egyetemes szolgáltatási szerződés aláírásával az NKM Energia Zrt.-t megbízza, hogy képviselőként teljes jogkörrel eljárjon a területileg illetékes földgázelosztónál az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésekor. A felhasználó elosztóhálózat-használati és egyetemes szolgáltatási szerződése megkötésére 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 az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. a felhasználási hely használójának ellátására egyetemes szolgáltatási szerződést nem köthet, a kapacitáslekötési joggal kizárólag a felhasználási hely tulajdonosa rendelkezhet.

A felhasználási helyet bérlőként vagy egyéb jogcímen használó ajánlatkérő, felhasználó erre vonatkozó hozzájárulása esetén az NKM Energia Zrt. a felhasználási hely tulajdonosa részére – a tulajdonos későbbi kapacitáslekötési jogának érvényesítése védelmében – a felhasználó kikapcsolásra okot adó díjtartozásával (lejárt tartozásával) összefüggő adatait továbbítja. A felhasználási hely tulajdonosának kötelezettsége és felelőssége a felhasználó adattovábbítási hozzájárulásának beszerzése és az NKM Energia Zrt. részére történő átadása, természetes személy esetében oly módon, hogy az adattovábbítási hozzájárulás megadása előtt részletes, a 4.2.1. pontban definiált Általános Adatvédelmi Rendeletnek (GDPR) mindenben megfelelő előzetes tájékoztatást kell nyújtania különösen pl. a hozzájárulás önkéntességéről és annak bármikor történő visszavonásának jogáról.

A felhasználási hely tulajdonosa akkor rendelkezhet ismételten kapacitáslekötési jogával, ha a jog átadásának alapjául szolgáló jogcím megszűnt, vagy a felek írásban megállapodtak annak visszaszámzárásáról, és e megállapodás az NKM Energia Zrt.-nek bemutatásra került, továbbá a felhasználási helyre vonatkozóan nincs lejárt számlatartozása se az NKM Energia 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 számlatartozásokat.

#### **6.1.1.3. Ajánlatkérés felhasználóváltozás esetén**

Felhasználóváltozás esetén, az NKM Energia Zrt. az új felhasználóval új egyetemes szolgáltatási szerződést köt. A felhasználóváltozás szabályaira a 6.3.2.3. pont („Felhasználóváltozás (átírás)”) rendelkezései az irányadóak.

#### **6.1.1.4. Ajánlatkérés kereskedőváltás esetén**

A földgázkereskedőt/egyetemes szolgáltatót váltó felhasználó bejelentése új ajánlatkérésnek minősül. Ha a felhasználó az NKM Energia 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.

Az NKM Energia Zrt. mint új egyetemes szolgáltató a felhasználóval fennálló megbízási jogviszony 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 megbízási 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 az NKM Energia Zrt.-t értesíti belépési szándékáról, annak várható időpontjáról, annak érdekében, hogy az NKM Energia Zrt. az érintett földgázelosztónál a Get. 31/B. §-ában előírt bejelentési és kezdeményezési kötelezettségének határidőben eleget tudjon tenni. A felhasználó a korábbi földgázkereskedőjétől/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 az NKM Energia Zrt. részére. Az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. megállapodásának hiányában – az elszámoláshoz szükséges adatokat a leolvasást vagy a becslést követő 3 napon belül közli a korábbi földgázkereskedővel/egyetemes szolgáltatóval és az NKM Energia Zrt.-vel, amely alapján a korábbi földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató végszámlát bocsát ki. Az NKM Energia 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 NKM Energia 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, az NKM Energia Zrt. – Get.-ben és Vhr.-ben előírt kötelezettségei teljesítése esetén – nem tartozik kártérítéssel és kötbérrel felhasználó részére.

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

Az NKM Energia 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.

Az NKM Energia 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.

Az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. ügyintézője szóban tájékoztatja a felhasználót a szerződés megkötésének módjáról, az ahhoz szükséges iratokról, adatokról, továbbá az Üzletszabályzat hozzáférhetőségéről. Az NKM Energia Zrt. személyes ügyintézés során intézkedik a szerződés helyben történő megkötéséről, egyéb – telefonos vagy írásbeli - ügyintézés során 15 napon belül megküldi a felhasználó részére az NKM Energia Zrt. részéről aláírt egyetemes szolgáltatási szerződés nyomtatvány két példányát.

Az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt.-vel együttműködni, és az NKM Energia Zrt. által részére átadott, eljuttatott szerződést aláírni, és azt 15 napon belül az NKM Energia 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. Az NKM Energia Zrt. ezen felhasználók elosztóhálózat-használati szerződését a megbízási jogviszonynak megfelelően kezeli.

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

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

A képviselő kizárólag az NKM Energia Zrt. által hivatalosan elfogadott, a felhasználó vagy igazolt meghatalmazottja által kitöltött nyomtatványokat jogosult a felhasználótól átvenni, nem jogosult azonban az NKM Energia Zrt. nevében egyéb jognyilatkozatot tenni, a felhasználónak az ellátott képviselettel közvetlen összefüggésben nem lévő jognyilatkozatát elfogadni, illetve annak vagy bármilyen fizetőeszköz NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. felé közvetítenie.

### **6.1.2. Tájékoztatás az igénybejelentésre (ajánlatkérésre) az NKM Energia Zrt. részéről**

Az ajánlatkérés kézhezvételét követően az NKM Energia 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, az NKM Energia Zrt. az egyetemes szolgáltatásra írásban ajánlatot tesz.

Ha az ajánlatkérő az ajánlatkérést az ügyfélszolgálati irodában személyesen tette, az NKM Energia 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, az NKM Energia 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) az NKM Energia Zrt. ajánlati kötöttségét és annak időtartamát,
- e) az egyetemes szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó teljeskörű ajánlatot, valamint az egyetemes szolgáltatási szerződéstervezet NKM Energia Zrt. által aláírt példányait, amely magában foglalja az elosztóhálózat-használati szerződés NKM Energia Zrt. mint megbízott által történő kezelésére vonatkozó megbízást, ha az ajánlatkérő kérte a szerződés megbízottként történő kezelését.

Az NKM Energia Zrt. fenti tájékoztatási kötelezettségének az egyetemes szolgáltatási szerződéstervezet megküldésével is eleget tehet, ha az tartalmazza annak valamennyi elemét.

Az NKM Energia Zrt. jogosult az általa kiküldött szerződéses ajánlatot szkennelt cégszerű aláírással megküldeni az ajánlatkérőnek, amely az NKM Energia Zrt. által cégszerűen aláírt ajánlatnak minősül. Ha az ajánlatkérő ez ellen az NKM Energia Zrt.-nél kifejezetten tiltakozik, részére az NKM Energia Zrt. eredeti cégszerű aláírással ellátott szerződéses ajánlatot küld. Egyéb esetben az NKM Energia 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 szerződésai 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 ilyenekkel rendelkezik – egyéni vállalkozói igazolvány szám

*ha az ajánlatkérő nem természetes személy (gazdálkodó szervezet stb.)* megnevezés (pl. cégnév), székhely, adószám, nyilvántartási szám (pl. cégjegyzékszám)



- 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.

Felhasználóváltás esetén a szerződéskötéshez szükséges adatok körét a 6.3.2.3. pont („Felhasználóváltás (átírás)”) tartalmazza.

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

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

A személyazonosságot igazoló okmány alapján az NKM Energia 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.hu](http://www.e-cegjegyzek.hu) 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 képviselőként 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 az NKM Energia Zrt. honlapján és az ügyfélszolgálatokon.

- d) felhasználóváltás 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,

- 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, végrehajtási jegyzőkönyv, árverési jegyzőkönyv),
  - ii. a korábbi felhasználó elhalálozása esetén az elhalálozott felhasználó halotti anyakönyvi kivonata és a jogerős hagyatékátadó végzés, jogerős hagyatékátadó végzés hiányában annak igazolása, hogy a felhasználó az ingatlan használatára jogosult,  
A halotti anyakönyvi kivonat nem igazolja a tulajdonjogot, de azt az NKM Energia Zrt. a jogerős hagyatékátadó végzés kibocsátásáig szükség szerint jogosult elfogadni.
  - 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 vagy vagyonezével kötött lakásbérleti szerződés,
  - 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 bérlőként 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.

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.

Az átadásáról szóló nyilatkozatot a 3. sz. *függelék* formanyomtatványai tartalmazzák. A kapacitáslekötési jog átruházásával kapcsolatos részletszabályokat a 6.1.1.2. pont („Ajánlatkérés egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésére”) tartalmazza.

Az NKM Energia Zrt. indokolt, az általánostól eltérő egyedi esetekben jogosult a benyújtandó adatok és dokumentumok körét a fentiekben túl meghatározni.

A bemutatott dokumentumokról az NKM Energia Zrt. másolatot készíthet. Az NKM Energia Zrt. által készített másolatból, illetve az ajánlatkérő vagy a felhasználó által a NKM Energia Zrt. részére nem közvetlenül átadott (postai vagy elektronikus úton megküldött) dokumentumokból minden olyan személyes adatot ki kell törölni vagy ki kell takarni, amelynek kezelésére az NKM Energia Zrt. nem jogosult illetve amely személyes adatok vonatkozásában a NKM Energia Zrt. nem rendelkezik adatkezelési céllal (pl. ingatlan vételára, a földgázellátás biztosítását nem érintő szerződési feltételek stb.). A személyesen átadott dokumentum, illetve a dokumentumról az NKM Energia Zrt. által készített másolat tekintetében az ajánlatkérő, illetve a felhasználó aláírásával igazolja,

hogy az iraton szereplő adatai kezeléséhez hozzájárult. Az ajánlatkérő, illetve a felhasználó által a NKM Energia Zrt. részére postai vagy elektronikus úton megküldött (nem személyesen átadott) dokumentum esetében az ajánlatkérő, illetve a felhasználó előzőek szerinti aláírásának hiányában is úgy kell tekinteni, hogy az ajánlatkérő, illetve a felhasználó az iraton szereplő adatai kezeléséhez hozzájárult. A másolatot, illetve megküldött dokumentumot az NKM Energia Zrt. jogosult megőrizni, és az ajánlatkérővel, illetve a felhasználóval szemben felmerülő esetleges jogvitában felhasználni.

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

Ha a fenti adatokat, iratokat az ajánlatkérő, illetve a felhasználó nem bocsátja az NKM Energia Zrt. rendelkezésére, az NKM Energia 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 teljeskörűen teljesítse az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján rá háruló kötelezettségeket, együttműködjön az NKM Energia Zrt.-vel a szerződés teljesítése során, továbbá közöljön minden olyan adatot, adatváltozást és egyéb információt az NKM Energia Zrt.-vel, ami a szolgáltatás, valamint a felek közötti szerződéses viszony fenntartásához, teljesítéséhez szükséges. Ennek érdekében az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. általi tájékoztatásra vonatkozó szabályokat a 6.1.2. pont („Tájékoztatás az igénybejelentésre (ajánlatkérésre) az NKM Energia Zrt. részéről”) tartalmazza.

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

Az NKM Energia Zrt. ajánlati kötöttsége 30 napig áll fenn, így ha a felhasználó a szerződéstervezetet 30 napon belül nem küldi vissza aláírva az NKM Energia Zrt.-nek, vagy arra vonatkozóan nem nyilatkozik, az NKM Energia Zrt. ajánlati kötöttsége megszűnik. Ha az ajánlatkérő ezt követően továbbra is kíván egyetemes szolgáltatási szerződést kötni, új igénybejelentést (ajánlatot) kell tennie.

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

### **6.2. Szerződéskötésre vonatkozó szabályok**

Az NKM Energia 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 – az Üzletszabályzatban meghatározott általános szerződési feltételekkel, határozatlan tartamú egyetemes szolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó erre vonatkozó, 6.1. pont („A szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó szerződéskötési igényének kezelése”) szerint bejelentett igénye esetén.

Ha természetes személy felhasználó egy felhasználási helyen belül lakossági felhasználási célra és nem lakossági felhasználási célra is vételez földgázt, akkor azt úgy kell tekinteni, hogy a felhasználás nem lakossági célra történik. A felhasználás céljának minősítéséről az NKM Energia Zrt. a felhasználóval egyeztet, amelynek során az NKM Energia Zrt. felhívja a felhasználó figyelmét a felhasználási célonkénti külön mérés kialakításának lehetőségére. Ha a felhasználó ezzel nem kíván élni, akkor a felhasználó tudomásul veszi, hogy a vételezésre a nem lakossági felhasználókra vonatkozó feltételek lesznek érvényesek.

Természetes személy felhasználó esetén a lakossági célú és a nem lakossági célú felhasználási helyek szempontjából a jogosultságot külön-külön kell vizsgálni, a lakossági célú felhasználási hely(ek) teljesítményigényét nem kell figyelembe venni a nem lakossági célú felhasználási hely(ek) (összegzett) teljesítményigényének számításakor.

### **6.2.1. A szerződés létrejöttének módja, ideje**

Az NKM Energia 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 az NKM Energia 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 az 1. sz. *melléklet* mintaszerződése és annak mellékletei szerinti tartalommal összhangban jogosultak igénybe venni, és azt az NKM Energia Zrt. azzal összhangban köteles részükre biztosítani. Az NKM Energia Zrt. e felhasználók elosztóhálózat-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 ilyenrel 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 az NKM Energia Zrt. a rendszerüzemeltetőkkel a szükséges rendszerhasználati, valamint – a felhasználó erre vonatkozó szándéka esetén – az elosztóhálózat-használati szerződést megkösse,
- d) az NKM Energia 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.

Az NKM Energia Zrt. egyetemes szolgáltatási szerződés formanyomtatványai tartalmazzák az NKM Energia 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 NKM Energia Zrt. mint megbízott által történő kezelésére vonatkozó – megbízási szerződés az egyetemes szolgáltatási szerződés aláírásával létrejön. A felhasználó elosztóhálózat-használati és egyetemes szolgáltatási szerződéseit megbízottként történő összevont kezelésének szabályait a 6.14.1. pont („Elosztóhálózat-használati szerződés kezelése”) tartalmazza.

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

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).

Az NKM Energia Zrt. jogosult az általa kiküldött egyetemes szolgáltatási szerződéses ajánlatot, illetve egyetemes szolgáltatási szerződést szkennelt cégszerű aláírással megküldeni, amely az NKM Energia Zrt. által cégszerűen aláírt ajánlatnak, szerződésnek minősül. Ha az ajánlatkérő, illetve a felhasználó ez ellen az NKM Energia Zrt.-nél kifejezetten tiltakozik, részére az NKM Energia Zrt. eredeti cégszerű aláírással ellátott

ajánlatot, szerződés példányt küld. Egyéb esetben az NKM Energia 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 rendszerüzemeltetési, a földgáztárolási és -elosztási szolgáltatásokat biztosítottak kell tekinteni, erre tekintettel az ajánlatkérő tudomásul veszi, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötése esetén, annak részeként megbízza az NKM Energia Zrt.-t, hogy a földgáz egyetemes szolgáltatás biztosításához szükséges szerződéseket a rendszerüzemeltetőkkel megkösse, az igényelt kapacitásokat lekösse.

#### 6.2.1.1. Az NKM Energia Zrt. kapacitáslekötéssel kapcsolatos kötelezettségei és jogai, kötelezettségvállalása az átruházott kapacitás visszaadására

A teljeskörű földgázellátás megvalósítása érdekében a felhasználó köteles az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésével a szerződés időtartamára saját fogyasztása mértékéig a felhasználási helyre vonatkozó felhasználói kapacitáslekötési jogát az NKM Energia Zrt. részére átengedni. Az NKM Energia Zrt. a szerződésben meghatározott időponttól akkor kezdheti meg a szolgáltatás nyújtását, ha a szállító- vagy elosztóvezetékhez már csatlakozott felhasználó kapacitáslekötés-jogát az NKM Energia 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 az NKM Energia 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 földgázelosztó által meghatározott és nyilvántartott kapacitásoknak megfelelően.

#### 6.2.1.2. Szerződéstípusok, szerződés mellékletei

Az NKM Energia Zrt. egy egyetemes szolgáltatási szerződés mintát alkalmaz (1/a. sz. melléklet) valamennyi egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó vonatkozásában.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés mellékletét és részét képezik

- a) az Egyetemes Szolgáltatási Általános Szerződési Feltételek (1/b. sz. melléklet),
- b) az ügyfélszolgálati elérhetőségek kivonat, 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 (1/c. sz. melléklet) és
- d) a kötbértábla (3. 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 az NKM Energia Zrt. a szerződéskötés során a felhasználó figyelmét felhívja, hogy a mellékletek (a b) pont szerinti melléklet tekintetében az ügyfélszolgálati elérhetőségek teljes köre) az NKM Energia Zrt. honlapján, illetve elektronikus vagy nyomtatott formában az ügyfélszolgálati irodákon megismerhetők.

Személyes ügyintézés esetén az NKM Energia Zrt. a szerződéskötéssel egyidejűleg az a) pont szerinti mellékletet egy példányban a felhasználónak átadja kivéve, ha a felhasználó nyilatkozik, hogy arra nem tart igényt. Egyéb esetben a felhasználó kérésére az NKM Energia Zrt. az a) pont szerinti mellékletet egy példányban a felhasználó részére megküldi. 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 földgázelosztó üzletszabályzatában foglaltak szerint teljeskörűen megteremteni, a szabályszerű földgázvételezéshez szükséges engedélyeket, hozzájárulásokat beszerezni.

Ha a felhasználó megbízza az NKM Energia Zrt.-t, hogy az elosztóhálózat-használati szerződését a területileg illetékes földgázelosztóval megkösse, a bekapcsolás – azaz a fogyasztásmérő-felszerelés megrendelésének – feltétele az NKM Energia Zrt.-vel megkötött egyetemes szolgáltatási szerződés és az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésére vonatkozó megbízás aláírása.

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

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

- c) 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. A szerződéskötés megtagadásának esetei**

- a) Az NKM Energia Zrt. a felhasználó egyetemes szolgáltatásra való jogosultságát a felhasználó nyilatkozata és a felhasználási hely(ek) jellemzői alapján a földgázelosztó bevonásával vizsgálja. Ha a felhasználó a jogosultság feltételeinek nem felel meg, az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötését az NKM Energia Zrt. megtagadja.

- b) Az ajánlatkérő a szerződés megkötéséhez szükséges, Get. 36. § (1) bekezdés a) pontjában meghatározott adatokat a hiánypótlási felszólításban megadott határidőn belül nem bocsátja az NKM Energia Zrt. rendelkezésére, az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötését az NKM Energia Zrt. megtagadja.

- c) Kapacitáslekötési jog átadásának hiányában az NKM Energia Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötését megtagadja.

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 földgázkereskedelmi szerződése megszűnését követően ismét egyetemes szolgáltatást kíván igénybe venni, az NKM Energia Zrt. jogosult a felhasználótól a korábbi földgázkereskedő arra vonatkozó igazolását kérni, hogy a felhasználó földgázkereskedelmi 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, az NKM Energia 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, NKM Energia Zrt. által alkalmazott áron számított ellenértéke. (Az alkalmazott egységárba beleszámítandó minden olyan díj, amelyet jogszabály a földgáz egyetemes szolgáltatás során felszámítandó tételként határoz meg. Ilyen díj, például MSZKSZ tagdíj, jövedéki adó, áfa.) Az adatokat a rendszerüzemeltető a felhasználó hozzájárulása esetén köteles az NKM Energia Zrt.-nek átadni. Ennek értelmében, ha a felhasználó nem járul hozzá az adatok átadásához, az NKM Energia Zrt. a szerződéskötést megtagadhatja.

- e) Ha az egyetemes szolgáltatási szerződést az NKM Energia Zrt. felmondta felhasználó lejárt számlatartozása miatt a Vhr.-ben foglaltak szerint, vagy a felhasználó rendes felmondás keretében felmondta, az adott felhasználóval a felmondott szerződéses jogviszonyban felhalmozott, el nem évült tartozás teljeskörű kiegyenlítéséig az NKM Energia Zrt. a felhasználóval ugyanazon felhasználási helyre kötött új egyetemes szolgáltatási szerződés megkötését megtagadhatja.
- f) Az NKM Energia Zrt. nem köteles egyetemes szolgáltatási szerződést kötni az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználóval, ha a 6.7.2.2. pont („Szerződés felmondása az NKM Energia Zrt. részéről”) alapján szerződés felmondásának lenne helye.

#### **6.2.4. 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 vagyonkezelő) mint nem lakossági fogyasztó köthet egyetemes szolgáltatási szerződést.

Ha a felhasználási hely tulajdonosa kiskorúság miatt korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképtelen, vagy olyan nagykorú, aki cselekvőképességében részlegesen vagy teljesen korlátozott, nevében a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően törvényes képviselője jár el. Az egyetemes szolgáltatási szerződésben fizetőként a törvényes képviselő kerül feltüntetésre, egyebekben a jogviszonyra a Ptk. és a vonatkozó jogszabályok az irányadók.

### **6.3. A szerződés módosítása**

#### **6.3.1. A szerződés egyoldalú módosításának esetei, a módosítás közzétételének módjára és határidejére vonatkozó előírások**

Az NKM Energia Zrt. jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződés Üzletszabályzatban meghatározott feltételeinek egyoldalú módosítására.

Az NKM Energia Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződés általa egyoldalúan változtatható feltételeinek várható módosítása esetén, azok hatálybalépése előtt legalább 30 nappal a módosítást ügyfélszolgálati irodáiban és honlapján közzéteszi, valamint az érintett felhasználókat a tervezett módosítás tartalmáról és a szerződés felmondásának lehetőségéről írásban értesíti.

Az NKM Energia Zrt. az üzletszabályzat módosítására vonatkozóan a jóváhagyást követően legalább 3 hónapos elérhetőség biztosításával honlapján és ügyfélszolgálatán rövid, a módosítás lényegét bemutató tartalmi összefoglalót tesz közzé, amelyben a felhasználók jogait vagy kötelezettségeit közvetlenül érintő, módosított üzletszabályzati rendelkezéseket tárgykörönként megjelöli. Az NKM Energia Zrt. – amennyiben a felhasználóval történő kapcsolattartás keretében azzal rendelkezik – a felhasználó



elektronikus levélcímére a tájékoztatást az elektronikus számlán vagy a fizetési felszólításon feltüntetve közvetlenül megküldi.

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

A felhasználó által kezdeményezett szerződésmódosítás az NKM Energia Zrt. számára szerződésmódosítási kötelezettséget automatikusan nem keletkeztet, az NKM Energia 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 az NKM Energia 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 (fizető) egyetemes szolgáltatási szerződésben vagy egyéb módon rögzített adatában (pl. név, lakcím, levelezési cím) bekövetkezett változást a felhasználó (fizető) 15 napon belül köteles személyesen vagy írásban bejelenteni az NKM Energia 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 NKM Energia Zrt. általi tudomásulvétellel 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), az NKM Energia 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.

Felhasználó adataiban bekövetkezett változásról való hivatalos értesítés esetén (pl. önkormányzati határozat megküldése az NKM Energia Zrt. részére) az NKM Energia Zrt. – szükség esetén a földgázelosztóval történő előzetes egyeztetést követően – a változásokat rendszerében automatikusan átvezeti, és erről a felhasználót a számlán keresztül tájékoztatja. Ez esetben külön felhasználói bejelentésre nincs szükség.

#### **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 az NKM Energia Zrt.-t a változás(ok)ról értesíteni. Az NKM Energia 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 az NKM Energia 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 nem kezdeményezhető, ha az az elszámolásban visszamenőleges hatályú korrekciót eredményezne, így különösen:

- 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 (fizető) saját maga köteles viselni, köteles továbbá az NKM Energia Zrt.-nek a bejelentés elmulasztásából, illetve késedelmes teljesítéséből eredő kárait a polgári jog szabályai szerint megtéríteni.

### 6.3.2.3. Felhasználóváltás (átírás)

Ha a régi (kiköltöző) felhasználó a szolgáltatás igénybevételével felhagy, és az új (beköltöző) felhasználó a felhasználási helyen az NKM Energia Zrt. földgáz egyetemes szolgáltatását igénybe kívánja venni (átírás történik), a felhasználóváltást a régi (kiköltöző) és az új (beköltöző) felhasználó egyaránt köteles az ingatlan átadás-átvétel napjától számított 15 napon belül az NKM Energia Zrt.-nek bejelenteni, és a jelen pont rendelkezései szerint eljárni. A felhasználási hely 15 napon túli visszamenőleges átírására a 6.7.4. pont (D) 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 – az NKM Energia Zrt. és az új (beköltöző) felhasználó megállapodása az irányadó.

Felhasználóváltás esetén a régi (kiköltöző) felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződésének felmondása a régi (kiköltöző) felhasználó kötelessége. A bejelentés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén, az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. kezeli megbízottként, a régi (kiköltöző) felhasználó a bejelentés keretében az elosztóhálózat-használati szerződés felmondását is az NKM Energia Zrt. részére teszi meg. Az NKM Energia Zrt. az érintett földgázelosztót a változsról és az elosztóhálózat-használati szerződés felmondásáról a bejelentés kézhezvételétől számított 3 napon belül értesíti. Ha az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. nem kezeli megbízottként, a régi (kiköltöző) felhasználó az őt ellátó földgázelosztónál közvetlenül köteles eljárni az elosztóhálózat-használati szerződés felmondása érdekében.

A területileg illetékes földgázelosztó az NKM Energia 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
  - a.a) a felhasználási hely címét és szerződés szerinti azonosítóját,
  - a.b) a fogyasztásmérő berendezés gyári számát és
  - a.c) a fogyasztásmérő berendezés mérőállását, a mérőállás megállapításának dátumát,
- b) a régi (kiköltöző) felhasználó
  - b.a) *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,
  - b.b) új lakóhelyének / székhelyének címét, tartózkodási helyének címét vagy értesítési címét, telefonos elérhetőségét és
  - b.c) az NKM Energia 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 az NKM Energia 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
  - f.a) *természetes személy esetében:* nevét, születési nevét, anyja nevét, születési helyét és idejét, egyéni vállalkozó esetén (e.v.) továbbá adószám, nyilvántartási szám és – amennyiben ilyennel rendelkezik - egyéni vállalkozói igazolvány szám,  
  
*nem természetes személy esetében:* nevét, székhelyét, cégjegyzékszámát vagy azzal egyenértékű azonosítóját, adószámát,
  - f.b) 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.

Ha a bejelentés a fent meghatározott, kötelező tartalmi elemeket nem tartalmazza, az a bejelentés hiánypótlásra történő visszaküldését eredményezi.

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 3/b. sz. függelék tartalmazza, valamint hozzáférhető az NKM Energia Zrt. ügyfélszolgálati irodáiban, illetve elektronikus formátumban letölthető az NKM Energia Zrt. honlapjáról ([www.nemzetikoizmuvek.hu](http://www.nemzetikoizmuvek.hu)). A formanyomtatványt az NKM Energia Zrt. kérés esetén a régi (kiköltöző) és az új (beköltöző) felhasználó számára postán megküldi.

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

Ha a felhasználási hely birtokbaadásakor az egyeztetett mérőállás rögzítése nem történik meg, az NKM Energia 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 felhasználóváltás 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. Felhasználóváltás esetén az új (beköltöző) felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződése azon a napon lép hatályba, amikor a felhasználási hely átadás-átvételére (birtokba vételére) vonatkozó, mindkét fél által aláírt 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. Az NKM Energia 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 teljeskörűen elszámolni.

Ha a régi (kiköltöző) felhasználó a felhasználási helyen a földgáz vételezésével felhagy, azonban a bejelentést elmulasztja, vagy a területileg illetékes földgázelosztó helyszíni ellenőrzését megakadályozza, a felhasználási hely tekintetében mindaddig a régi (kiköltöző) felhasználó felel az NKM Energia Zrt.-vel szemben az egyetemes szolgáltatási szerződésben foglaltak alapján fennálló fizetési kötelezettségek teljesítéséért és a szerződésszegés jogkövetkezményeiért, amíg a földgázelosztó a felhasználási hely ellenőrzését nem végezte el. (A fogyasztásmérő-berendezés leolvasása, hitelesítése, cseréje, valamint általános műszaki jellegű ellenőrzés elvégzése érdekében a felhasználási helyhez tartozó mérőhelyen történő munkavégzés időpontjáról a földgázelosztó értesíti a felhasználót.) A régi (kiköltöző) felhasználó mentesül a felelősség alól, és a bejelentés napjától az új (beköltöző) felhasználót terheli a felelősség, ha a földgázelosztó 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 a földgázelosztót 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 az NKM Energia 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 az NKM Energia 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 igénybevétele az új (beköltöző) felhasználó és az NKM Energia 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 az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt.-vel nem kíván egyetemes szolgáltatási szerződést kötni (pl. az ingatlanban nem kíván földgázt vételezni), köteles ezt a tényt az NKM Energia Zrt.-nek 15 napon belül bejelenteni. A bejelentésről az NKM Energia Zrt. az érintett földgázelosztónak 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 megszüntető plomba felhelyezéséről vagy a földgázvételezés lehetőségének végleges – műszaki – megszüntetéséről a földgázelosztó üzletszabályzata szerint gondoskodik.

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

#### **6.3.2.4. Szolgáltatás igénybevételeivel való felhagyás**

Ha a felhasználó a szolgáltatás igénybevételeivel felhagy (ideértve – a felhasználóváltás esetét kivéve – a felhasználási hely használatára való jogosultság megszűnését), köteles azt a felhagyás napjától számított 15 napon belül az NKM Energia Zrt.-nek bejelenteni, és a jelen pont rendelkezései szerint eljárni. (Ha a felhasználó az adott felhasználási helyen a szolgáltatás igénybevételeivel azért hagy fel, mert az ingatlant a későbbiekben új személy használja, a 6.3.2.3. pontban („Felhasználóváltás (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 földgázelosztó 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 az NKM Energia Zrt. a területileg illetékes földgázelosztónak 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 az NKM Energia Zrt. kezeli megbízottként, a felhasználó a bejelentés keretében az elosztóhálózat-használati szerződés felmondását is az NKM Energia Zrt. részére teszi meg. Az NKM Energia Zrt. az érintett földgázelosztót a változásról és az elosztóhálózat-használati szerződés

felmondásáról a bejelentés kézhezvételétől számított 3 napon belül értesíti. Ha az NKM Energia 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 az NKM Energia 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 az NKM Energia 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
  - a.a) a felhasználási hely címét és szerződés szerinti azonosítóját,
  - a.b) a fogyasztásmérő berendezés gyári számát és
  - a.c) a fogyasztásmérő berendezés mérőállását, a mérőállás megállapításának dátumát,
- b) a felhasználó
  - b.a) *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,
  - b.b) új lakóhelyének / székhelyének címét, tartózkodási helyének címét vagy értesítési címét, telefonos elérhetőségét, és
  - b.c) az NKM Energia Zrt.-nél nyilvántartott felhasználói azonosító számát,
- c) a felhasználó nyilatkozatát, hogy egyetemes szolgáltatási szerződését felmondja,
- d) ha a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését az NKM Energia 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 3/c. sz. *függelék* tartalmazza, valamint hozzáférhető az NKM Energia Zrt. ügyfélszolgálati irodáiban, és elektronikus formátumban letölthető az NKM Energia Zrt. honlapjáról ([www.nemzetikozmuvek.hu](http://www.nemzetikozmuvek.hu)). A formanyomtatványt az NKM Energia Zrt. kérés esetén a felhasználó számára postán megküldi.

Az NKM Energia Zrt. és a felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésével a 6.7.5. pontban („Elszámolás a szerződés megszűnése esetén”) foglaltak szerint köteles egymással teljeskörűen elszámolni.

Ha a felhasználó a felhasználási helyen a földgáz vételezésével felhagy, azonban a bejelentést elmulasztja, vagy a területileg illetékes földgázelosztó helyszíni ellenőrzését megakadályozza, a felhasználási hely tekintetében mindaddig a felhasználó felel az NKM

Energia Zrt.-vel szemben az egyetemes szolgáltatási szerződésben foglaltak alapján fennálló fizetési kötelezettségek teljesítéséért és a szerződésszegés jogkövetkezményeiért, amíg a földgázelosztó a felhasználási hely ellenőrzését nem végezte el. A bejelentés megtételének bizonyítása a felhasználót terheli.

### **6.3.3. Szerződésmódosítás kezdeményezése az NKM Energia Zrt. részéről**

Ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó lakossági célú felhasználására vonatkozó nyilatkozatot tett, azonban az NKM Energia Zrt. tudomására jut, hogy a felhasználási helyen a felhasználás jellege nem felel meg a lakossági fogyasztó fogalmában foglaltaknak, akkor az egyetemes szolgáltatási szerződés olyan módosítását kezdeményezi indokolással ellátva, hogy a felhasználási helyet nem lakossági célúnak minősíti. Ha a felhasználó a módosítás kezdeményezését nem fogadja el, az átminősítés ellen bizonyítással élhet a kezdeményezés kézhezvételét követő 30 napon belül. Ha a felhasználó a módosítás kezdeményezése ellen a megadott határidőn belül nem tiltakozik, úgy kell tekinteni, hogy a módosítással egyetért.

A nem lakossági célú felhasználás szerződésszegésnek minősül, a szerződésszegés jogkövetkezményeit a 6.8.3.2. pont („Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszegése a felhasználó részéről”) tartalmazza.

## **6.4. A szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések**

### **6.4.1. A szolgáltatás mennyiségi és minőségi paramétere**

Az NKM Energia 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**

Az NKM Energia 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.

Az NKM Energia 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. Az NKM Energia 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 földgáztárolóban elhelyezett földgázkészlettel.

Az NKM Energia 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 földgázelosztó vagy megbízottja olvassa le a földgázelosztó 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 számla tartalmazza. Ha a földgázelosztó a leolvasás időpontját munkaszervezési okokból módosítja, a változásról értesíti az NKM Energia Zrt.-t. A leolvasás módosított időpontjának ismeretében az NKM Energia Zrt. az erre vonatkozó értesítést a soron következő kibocsátott számlán tünteti fel.

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, a földgázelosztó 5 napos időtartam felkínálásával tértivevényes vagy egyéb igazolható módon a felhasználó figyelmét felhívja a leolvasás legfeljebb két hónapon belüli ismételt elvégzésének várható idejére. Az értesítés tartalmazza a földgázelosztó időpont-egyeztetésre alkalmas elérhetőségét is. Ha a felhasználó a leolvasást továbbra sem teszi lehetővé, a földgázelosztó a felhasználási helyre való bejutás érdekében a járásbírószághoz fordulhat.

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

Az NKM Energia Zrt. nem felel az elszámoló számla elkészítésének elmaradásáért, ha az elosztó a számlázás alapjául szolgáló adatokat nem a jogszabályban előírtak szerint küldi meg.

#### **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 földgázelosztó 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 földgázelosztó határozza meg a FESZ 12. pontjában és az üzletszabályzatában foglaltaknak megfelelően, majd adatközlése alapján azt az NKM Energia Zrt. a hibás vagy nem hiteles mérés időszakában hatályos árakkal kiszámlázza, 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 ( $\text{gnm}^3$ ), az elszámolási időszakra vetített fűtőértéknek ( $\text{MJ/m}^3$ ) és a mindenkor hatályos egységárnak ( $\text{Ft/MJ}$ ) 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 magasságától és a levegő sűrűségétől függ; továbbá
  - nem lakossági fogyasztók 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 az NKM Energia Zrt. honlapján ([www.nkmenergia.hu/foldgaz/Egyetemes-Szolgalatas/Ugyintezes/Szamlazas/Gazminoseg](http://www.nkmenergia.hu/foldgaz/Egyetemes-Szolgalatas/Ugyintezes/Szamlazas/Gazminoseg)).

Az átszámítás képletét, metodikáját a 2. sz. melléklet tartalmazza. A 2. sz. mellékletben nem szabályozott kérdéseket a területileg illetékes földgázelosztó 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 ellenértékéeként.

##### **6.4.5.1. Az elszámolás időszaka**

Az elszámolási időszak időtartamában a felek az egyetemes szolgáltatási szerződésben állapodnak 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 (felhasználóváltás), 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.

Az NKM Energia 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 az NKM Energia 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 által leolvasott mérési adatának felhasználó általi közlése (diktálása) alapján, ennek hiányában
- becsléssel.

Ha a területileg illetékes földgázelosztó az éves leolvasásnál gyakrabban végez fogyasztásmérő leolvasást, az NKM Energia Zrt. a földgázelosztói 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**

Az NKM Energia 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)**

Az NKM Energia Zrt. – a felhasználó eltérő kérése hiányában – 20 m<sup>3</sup>/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 földgázelosztó 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 az NKM Energia 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. Az NKM Energia 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 az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. az elszámolási időszak hónapjainak számánál eggyel kevesebb számú részszámla kibocsátására jogosult.

Az NKM Energia 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 éves várható földgázfogyasztás mennyisége nem éri el a 240 m<sup>3</sup>-t, amely az alaplíjjal együtt közelítőleg havi bruttó 4000-5000 forintos összegnek felel meg, az NKM Energia Zrt. három havonta bocsát ki részszámlát, amelyben a három hónapra eső földgázmennyiséget és alaplíjat számlázza.

Ha a felhasználási hely használaton kívül van, és a felhasználó kéri, vagy az éves leolvasás alapján elszámolandó fogyasztás mennyisége nulla, akkor az NKM Energia Zrt. jogosult a részszámlázást felfüggeszteni, amely eredményeképpen számla kibocsátására elszámolási időszakonként egyszer, a földgázelosztói leolvasást követően kerül sor. Az elszámoló számlában az éves alaplíj és az elszámolási időszakban mért fogyasztás kerül elszámolásra. Ha a mérőleolvasás alkalmával a földgázelosztó a felhasználási helyen fogyasztást állapít meg, vagy a felhasználó a felhasználási hely ismételt használatba vételét bejelenti, az NKM Energia Zrt. a felhasználási helyet egyenletes részszámlázás szerinti éves részszámlázásra állíthatja, és a részszámlák kiállítására annak figyelembe vételével kerül sor, hogy az éves várható fogyasztás az évi 240 m<sup>3</sup>-t eléri (havonta) vagy sem (háromhavonta). A felhasználási hely ismételt használatba vételét (újbolí gázfogyasztást) a felhasználó köteles haladéktalanul bejelenteni az NKM Energia Zrt.-nek.

A felhasználó egy elszámolási időszakon belül egy alkalommal módosíthatja a részszámlamennyiséget. A részszámlamennyiség módosítására indokolt esetben van lehetőség. Ha a felhasználó a részszámlák kiállításának alapjául szolgáló mennyiség módosítását kéri, azt az NKM Energia Zrt. a következő kiadásra kerülő számlában veszi figyelembe. Módosítás esetén legkorábban a módosítást követő harmadik hónaptól az NKM Energia Zrt. jogosult a területileg illetékes földgázelosztótól 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, az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. az elszámolási időszak utolsó napjára elszámoló számlát bocsát ki, és a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljeskörűen 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 az NKM Energia Zrt. részére 3 napon belül megküldeni. Ha a becslést követően valós mérőállás áll rendelkezésre, az NKM Energia Zrt. a tényleges fogyasztásmennyiséget a két ismert mérőállás közötti időszakra a 2. 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. Az NKM Energia Zrt. a felhasználó számára az ismételt kiállított számlát – felhasználónak felróható okból történő ismételt számlakibocsátás esetén – első és második 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 az NKM Energia Zrt. hozzájárulása esetén lehet.

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

A felhasználó 20 m<sup>3</sup>/h névleges mérőteltjesítménynél kisebb mérővel rendelkező felhasználási hely esetén kérhet hőmérsékletfüggő fogyasztás alapján történő számlázást.

Hőmérsékletfüggő részszámlázás esetén a lezárt fogyasztási időszakokra vonatkozó elszámoló számla a területileg illetékes földgázelosztó 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 az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. az elszámolási időszak hónapjainak számánál eggyel kevesebb számú részszámla kibocsátására jogosult.

Az NKM Energia 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 részszámlamennyiségeinek alapjául szolgáló, várható fogyasztásmennyiséget. A részszámlamennyiség módosítására indokolt esetben van lehetőség. Ha a felhasználó a részszámlák kiállításának alapjául szolgáló mennyiség módosítását kéri, azt az NKM Energia Zrt. a következő kiadásra kerülő számlában veszi figyelembe. Módosítás esetén legkorábban a módosítást követő harmadik hónaptól az NKM Energia Zrt. jogosult a területileg illetékes földgázelosztótól 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, az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. az elszámolási időszak utolsó napjára elszámoló számlát bocsát ki, és a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljeskörűen 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 az NKM Energia Zrt. részére 3 napon belül megküldeni. Ha a becslést követően valós mérőállás áll rendelkezésre, az NKM Energia Zrt. a tényleges fogyasztásmennyiséget a két ismert mérőállás közötti időszakra a 2. sz. *mellékletben* meghatározott módon osztja fel, és a becslés alapján kiállított elszámoló számlát szükség szerint korigálja, 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. Az NKM Energia Zrt. a felhasználó számára az ismételt kiállított számlát – felhasználónak felróható okból történő ismételt számlakibocsátás esetén – első és második 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 az NKM Energia Zrt. hozzájárulása esetén lehet.

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

A felhasználó 20 m<sup>3</sup>/h névleges mérőteljesítménynél kisebb mérővel rendelkező felhasználási hely esetében kérhet havi fogyasztás alapján történő számlázást, ha vállalja a mérőállásnak az NKM Energia 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, az NKM Energia Zrt. az adott számlázási időszakra vonatkozóan jogosult a korábbi, ún. bázis időszak átlagos fogyasztási adatai alapján részszámlát kibocsátani. Az NKM Energia Zrt. a részszámla összegét a következő tényleges mérőállás (leolvasás, diktálás, földgázelosztói 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 az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. az elszámolási időszak utolsó napjára elszámoló számlát bocsát ki, és a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljeskörűen elszámol, amely magában foglalja a tételes pénzügyi elszámolást is.

Diktálás esetén a felhasználó által közölt fogyasztási adat alapján minden diktálást követően – 6.4.6.10. pontban („Részszámlázás a számlázási összeg összevonásával (kis értékű számlázás)”) foglalt esetet kivéve – 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 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 az NKM Energia Zrt. részére 3 napon belül megküldeni. Ha a becslést követően valós mérőállás áll rendelkezésre, az NKM Energia Zrt. a tényleges fogyasztásmennyiséget a két ismert mérőállás közötti időszakra a 2. 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. Az NKM Energia Zrt. a felhasználó számára az ismételten kiállított számlát – felhasználónak felróható okból történő ismételt számlakibocsátás esetén – első és második 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 belül kérheti a számlázás

módjának (egyenletes részszámlázás, hőmérsékletfüggő részszámlázás vagy a felhasználó által bejelentett havi fogyasztás alapján történő számlázás) módosítását, ettől eltérni az NKM Energia Zrt. hozzájárulása esetén lehet.

#### 6.4.6.4. Számlázás havi mérőleolvasás alapján

20 m<sup>3</sup>/h vagy a feletti névleges összteljesítményű fogyasztásmérővel rendelkező felhasználási hely esetén az NKM Energia Zrt. a havi földgázelosztói mérőleolvasás alapján bocsát ki elszámoló számlát. Sikertelen havi leolvasás esetén az NKM Energia Zrt. a számlát jogosult becslés alapján kibocsátani.

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

Mérő nélküli felhasználási helyek vonatkozásában az NKM Energia Zrt. vagy az általa megbízott díjbeszedő szervezet átalánydíjas számlát bocsát ki. Az átalánydíj számlázása 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 szokásaiktól.

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

A tárgyóra eső átalánydíjat hőközi felhasználóváltás esetén a régi (kiköltöző) felhasználó, hó elsejével történő felhasználóváltás esetén az új (beköltöző) felhasználó köteles megfizetni.

Az átalánydíj számlázását az egyetemes szolgáltatási szerződés hatálya alatt az NKM Energia Zrt. kizárólag a földgázvételezés lehetőségét megszüntető plomba földgázelosztó 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 előírásai alapján a földgázellátásba gázév közben bekapcsolt új felhasználó - a lakossági fogyasztók és az átalánydíjat fizető felhasználók kivételével - a gázév hátralévő időszaka alatt a teljes éves alapdíjat köteles megfizetni. A lakossági fogyasztónak és az átalánydíjat fizető felhasználónak az alapdíj vagy átalánydíj időarányos részét kell megfizetnie a gázévből hátralévő időszakban havonta vagy az

egyetemes szolgáltatási szerződésben rögzített időszakonként. A megkezdett hónap vagy időszak egész hónapnak vagy időszaknak számít. Ez a rendelkezés vonatkozik az egyetemes szolgáltatói körbe visszatérő felhasználóra is.

Az Árrendelet rendelkezésére figyelemmel a tárgyhóra eső alapdíjat felhasználóváltozás esetén a korábbi felhasználó, hó elsejével történő felhasználóváltozás 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 földgázelosztó 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 az NKM Energia Zrt.-vel a fogyasztásmérő berendezés aktuális állását az árváltozás hatályba lépését követő 15 napon belül közölni.

Részszámlázás esetén az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. a közlés napjával tárolja, és az elszámoló számlában veszi figyelembe.

Az NKM Energia Zrt. jogosult ellenőrző mérőleolvasást végeztetni. Ha a leolvasott mérőállás alapján becsült mérőállás a közölt mérőállástól eltér, az NKM Energia Zrt. jogosult a földgázelosztó által megadott mérőállás figyelembevételével elszámolni.

Ha a felhasználó adatot a 15 napos határidőn belül nem közöl, az NKM Energia Zrt. a felhasználást jogosult a 2. sz. melléklet, illetve az 5. 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.

Az NKM Energia Zrt. a fentiek szerint meghatározott mérőállástól alkalmazza az új árat. Az elszámolási időszak végén az NKM Energia 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 az NKM Energia 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 az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljeskörűen elszámol, amely magában foglalja a tételes pénzügyi elszámolást is. Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó folyószámláján túlfizetés mutatkozik, a felhasználóval történt eltérő megállapodás hiányában, az NKM Energia 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.

Ha a felhasználó fizetési módja pénzügyi átutalás, de a felhasználó nem ad meg pénzforgalmi jelzőszámot (bankszámlaszámot), a visszafizetésre postai úton kerül sor.

Túlfizetés esetén az NKM Energia 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

Az NKM Energia Zrt. a felhasználó kérésére a számlát elektronikus úton bocsátja ki. Az elektronikus számla kibocsátására havonta kerül sor, kivéve, ha a kalkulált éves fogyasztás nem éri el az évi 240 m<sup>3</sup>-t.

Elektronikus számla esetén kizárólag pénzügyi számlák közötti fizetési mód (átutalás, csoportos beszedési megbízás, bankkártyás fizetés) választható. Ha a felhasználó az elektronikus számla kérésekor nem ad meg fizetési módot, átutalásos fizetési mód kerül beállításra.

Ha a felhasználó valamely online ügyfélszolgálaton keresztül kért elektronikus számlát, az NKM Energia Zrt. a felhasználó által megadott e-mail-címre értesítést küld a számla elkészültéről, amely alapján a felhasználó az eredeti elektronikus számlát megtekintheti, illetve letöltheti. Ha felhasználó online ügyfélszolgálat használata nélkül kért elektronikus számlát, az NKM Energia Zrt. a felhasználó által megadott e-mail-címre küldi az elektronikus számlát. Elektronikus számla esetén a számla kézhezvételének időpontja az NKM Energia Zrt. által küldött e-mail kiküldési időpontja. Az NKM Energia Zrt. a felhasználó által megadott e-mail-cím helyességéért, a felhasználó által megadott e-mail-címet kezelő rendszer hibája miatt meg nem kapott e-mailért, továbbá az e-mail elolvasásának elmaradásából eredő következményekért nem felel.

Az NKM Energia Zrt. az elektronikus számlázás lehetőségét térítésmentesen biztosítja.

Elektronikus számlázás esetén a számla kinyomtatott formában nem kerül kibocsátásra, 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 forintot, az NKM Energia Zrt. az ESZSZ 6.6. pontja szerinti részszámlát – elektronikus számlakibocsátás esetét kivéve - összevontan bocsátja ki oly módon, hogy az összevont részszámlák nettó összege elérje a 2500 forintot. Számla e bekezdés szerinti összevont kibocsátására kizárólag hőmérsékletfüggő részszámlázás, illetve elmaradt vagy határnapon túl teljesített díktálás miatti részszámla-kibocsátás lehetősége esetén kerül sor.

Ha a felhasználói mérőállás közlés (díktálás) alapján kibocsátott számla összege nem éri el a nettó 2500 forintot, az NKM Energia Zrt. jogosult a számlát összevontan kibocsátani oly módon, hogy az összevont számlák nettó összege a 2500 forintot elérje.

Az összevont számla kiállításától az NKM Energia Zrt. a felhasználó kérése esetén eltérhet.

#### 6.4.6.11. Részszámlák összevont megküldése

Az NKM Energia Zrt. jogosult azonos elszámolási időszakra vonatkozóan – kivéve, ha a kalkulált éves fogyasztás nem éri el az évi 240 m<sup>3</sup>-t, amikor is három havi időszak

egyszerre, egy számlában kerül kiterhelésre – legfeljebb három, egymást követő időszakra vonatkozó részszámlát és az azokhoz tartozó számlabefizetési megbízásokat (fehér csekkeket) egy küldeményben megküldeni a felhasználónak (fizetőnek) azzal, hogy legalább 30 napot biztosít az egyszerre megküldött részszámlák fizetési határideje között. Az egy küldeményben megküldött részszámlák fizetési határideje az egyes részszámlákon kerül feltüntetésre.

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

Ha a felhasználó (fizető) a részszámlák megfizetése során összetéveszti/felcseréli a számlázási időszakokat, az aktuálisan befizetendő részszámlákat, arra a számlázási időszakra vonatkozóan, amely helyett egy későbbi időszakra vonatkozóan tett eleget a fizetési kötelezettségének – de a befizetett összeg alapján az NKM Energia Zrt.-vel szemben tényleges lejárt 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 számlakiegyenlítési 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. Kis értékű hátralék kezelése

Ha számlakibocsátáskor a felhasználó folyószámláján legfeljebb 5000 forint értékű, nemfizetésből származó hátralék található, az NKM Energia Zrt. jogosult a hátralékot a kibocsátásra kerülő számlán feltüntetni. A hátralék összege a fizetendő összeget növeli.

#### 6.4.6.13. 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.

#### 6.4.6.14. Külső szervezetek közreműködése a díjbeszedési tevékenységben

Az NKM Energia Zrt. leolvasással, számlázással, díjbeszedéssel összefüggő tevékenységeit megbízási szerződés alapján külső vállalkozó is végezheti.

#### 6.4.6.15. Számlakifogások intézésének rendje

A felhasználó a számla ellen az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. késedelmi kamat felszámítására jogosult. Ettől eltérően a kifogás bejelentésének a számla kifizetésére halasztó hatálya van, ha a számlán elszámolt földgáz mennyiség az előző év azonos időszakára vetített mennyiség 150%-át meghaladja. Azonos időszak alatt egyforma elszámolási időszak értendő. Ha az elszámolási időszak mértékében változás következik be, az NKM Energia Zrt. az azonos időszakra vetített mennyiséget a 3 sz. *mellékletben*, illetve az 5. sz. *függelékben* meghatározott jelleggörbe (fűtési hőmérsékleti tényező alapú fogyasztás megosztás) szerinti megosztással számítja ki.

Az NKM Energia 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, az NKM Energia Zrt. haladéktalanul intézkedik a számla helyesbítéséről. A helyesbítő számla esedékességét a számla tartalmazza.

Az NKM Energia 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 az NKM Energia 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 az NKM Energia 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 az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. késedelmi kamat felszámítására jogosult.

Ha a kifogás nem a számlán feltüntetett adatokra (például árszabás, egységár alkalmazása) vagy a számla kiszámítására vonatkozik, hanem a fogyasztásmérő leolvasására, annak működésére vagy a fogyasztott mennyiségre, akkor a fogyasztásmérő-berendezéssel szembeni kifogást az illetékes földgázelosztó üzletszabályzatában foglaltak szerint kell megtenni, és a kifogást a földgázelosztó válaszolja meg. Ha a földgázelosztó jelzi az NKM Energia Zrt. felé, hogy a fogyasztásmérő-berendezéssel szemben a felhasználó halasztó hatályú kifogást jelentett be nála, vagy a felhasználó a kifogást az NKM Energia Zrt.-nél mint megbízottnál jelenti be, akkor a kifogásolt számlára vonatkozóan a számla-kiegyenlítésre vonatkozó halasztást a földgázelosztói kivizsgálásig tartja fenn az NKM Energia Zrt. Az illetékes földgázelosztó jelzése alapján a halasztás időtartama meghosszabbodhat.

#### **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 és a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó hatósági árak képzésének keretszabályairól szóló 70/2016. (XII. 29.) NFM rendelet).

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

Az NKM Energia Zrt. az Árrendelet értelmében a következő árszabások szerint értékesít földgázt:

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

A földgáz egyetemes szolgáltatás ára alapdíjből és gázdíjből áll. A földgáz egyetemes szolgáltatás árának díjelemeit az Árrendelet tartalmazza.

A földgáz egyetemes szolgáltatás ára tartalmazza a rendszerhasználati díjakat. Az NKM Energia Zrt. által az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján teljesített szolgáltatás a rendszerhasználati díjak (kapacitáslekötési díjak stb.) vonatkozásában közvetített szolgáltatást tartalmaz.

Az egyetemes szolgáltatás árát és az áralkalmazási feltételeket a 6. sz. függelék tartalmazza.

##### **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 (pl. közös képviselő, számvizsgáló-bizottsági tag(ok)) útján írásban kötelesek nyilatkozatot tenni az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. a földgáz felhasználás elszámolása során nem jogosult a fogyasztói közösségekre irányadó kedvezményes árszabást alkalmazni.

A 20 m<sup>3</sup>/h-nál kisebb névleges összteljesítményű gázmérővel rendelkező társasházak és más, szerződéskötési képességgel rendelkező fogyasztói közösségek esetében a jogszabályban szereplő közösségi árszabás alkalmazásának feltétele az egyetemes szolgáltatási szerződés fogyasztói közösségeként 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 az NKM Energia Zrt. a fogyasztói közösség tekintetében a nyilatkozattétel benyújtásától alkalmazza a vonatkozó árszabást.

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

#### 6.4.7.3. Árrendelvényezés szabályai (jogszabályban rögzített kedvezményes egységár alkalmazása)

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználóknak kibocsátott számlákban az NKM Energia 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 m<sup>3</sup>/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 (fogyasztók) 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 az NKM Energia Zrt. által alkalmazott elszámolási időszakok nem köthetők a naptári évhez, ezért a kedvezményt az NKM Energia 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 teljeskörű elszámolását.

Hőmérsékletfüggő részszámlázás esetén

Az NKM Energia 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 az NKM Energia 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 az NKM Energia 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 2. sz. *melléklet* 5. pont c) alpontja tartalmazza.

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

- Az előző naptári évre adható kedvezményes mennyiség teljeskörű elszámolására a tárgyévet követő első mérőállás alapú (felhasználó által közölt vagy a földgázelosztó 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 (fogyasztó-változás, 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 2. sz. *melléklet* tartalmazza.

**6.4.7.4. Árváltozás bejelentése**

Az NKM Energia Zrt. a rendeletben közzétett, egyetemes szolgáltatásra vonatkozó árakat és alkalmazásuk szabályait legkésőbb az árak alkalmazhatósága előtt 1 nappal honlapján ([www.nemzetikozmuvek.hu](http://www.nemzetikozmuvek.hu)) közzéteszi, valamint az ügyfélszolgálati irodákban nyilvánosságra hozza. A közzététel tartalmazza a felhasználókat megillető felmondási jogra, valamint a felmondás határidejére vonatkozó tájékoztatást is.

Az NKM Energia Zrt. által kibocsátott számlán szereplő egységárak bármely változása esetén az NKM Energia 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**

Az NKM Energia Zrt. által a számla kiegyenlítése során biztosított fizetési módok:

- 1) Lakossági fogyasztók részére:
  - a) postai számlabefizetési megbízás (fehér csekk),
  - b) csoportos beszedési megbízás (CSOB),
  - c) pénzügyintézeteken keresztül egyedi átutalás (banki átutalás),
  - d) bankkártyás fizetés (pl. ügyfélszolgálati irodában, web-en).
- 2) Nem lakossági fogyasztók részére:
  - a) csoportos beszedési megbízás (CSOB),
  - b) pénzügyintézeteken keresztül egyedi átutalás (banki átutalás),
  - c) bankkártyás fizetés (pl. ügyfélszolgálati irodában, web-en).

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

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

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

Ha a felhasználó fizetési módja, postai számlabefizetési megbízás (fehér csekk), az NKM Energia Zrt. 169 forint összegig a számla mellett a postai számlabefizetési megbízást jogosult érvénytelen jelzéssel ellátni, annak használatával a felhasználónak nem kell befizetést teljesítenie. Az Üzletszabályzat eltérő rendelkezésének hiányában az érvénytelen postai számlabefizetési megbízással kiállított számla összege – fizetendő összeget növelő tételként – akkor kerül megjelenítésre a számlán, ha a befizetendő teljes összeg a 170 forintot eléri. A fenti szabályoktól eltérően végszámla esetén a postai számlabefizetési megbízás érvénytelenítésére nem kerül sor.

Ha a felhasználó (fizető) számára az NKM Energia Zrt. postai számlabefizetési megbízást (fehér csekket) küld, azonban a számla kiegyenlítése egy 6 hónapos időszakon belül pénzügyintézeteken keresztül egyedi átutalással vagy bankkártyás fizetéssel történik összesen legalább 3 alkalommal, és a felhasználó (fizető) fizetési mód változtatást nem kért, az NKM Energia Zrt. – a felhasználó (fizető) tájékoztatása mellett – jogosult a fizetési módot – a felhasználó (fizető) külön kérése nélkül is – a tényleges fizetési módra (lásd 4/c. melléklet 2. pont) átállítani. Ha a felhasználó (fizető) ezzel nem ért egyet, a kifogás bejelentését követően az NKM Energia 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 („Szerződés módosítás”) tartalmazza.

Nem lakossági fogyasztó esetében, amennyiben 2018. január 4-én a számlák kiegyenlítése – a választott fizetési mód alapján – postai számlabefizetési megbízással (fehér csekkel) történt, akkor e fizetési mód legutolsó alkalommal az üzletszabályzat hatálybalépését követő első éves leolvasás alapján kiállított elszámoló számla kiegyenlítése során vehető igénybe. Erről az NKM Energia Zrt. az érintett felhasználókat tájékoztatja.

Ha a nem lakossági fogyasztó pénzforgalmi jelzőszámot nem ad meg az NKM Energia Zrt. részére, az NKM Energia Zrt. a számlázás, elszámolás során jogosult a nyilvánosan elérhető cégkivonatban vagy egyéb nyilvántartásban elsőként feltüntetett pénzforgalmi jelzőszámot felhasználni.

#### 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 vagy bankkártyás fizetés esetén a számlán feltüntetett fizetési határidő lejártáig, vagy
- b) csoportos beszedési megbízás (CSOB) esetén a számla összegének pénzügyintézethez történő benyújtásakor megfizetni.

Az NKM Energia Zrt. csoportos beszedési megbízás (CSOB) esetén a pénzügyintézetnél vezetett folyószámláról az esedékesség napján kezdeményezi első alkalommal az aktuális számla értékének leemelését.

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, az NKM Energia 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 egyetemes szolgáltatási szerződés alapján többen veszik igénybe (több felhasználó van), az érintettek egyetemlegesen felelnek az egyetemes szolgáltatás árának megfizetéséért.

Ha jogszabály vagy a felek eltérően nem rendelkeznek, a fizetés akkor minősül teljesítettnek, amikor a pénzügyösszeg az NKM Energia Zrt. bankszámláján jóváírásra kerül. Ugyanakkor a befizetés adatairól az NKM Energia Zrt. kizárólag munkanapokon szerez tudomást.

Nem tekinthető teljesítésnek az NKM Energia Zrt. bankszámlájára azonosíthatatlanul átutalt pénzügyösszeg. Az átutalást kezdeményező köteles kellő gondossággal eljárni, és a pénz rendeltetésének azonosításához szükséges információkat feltüntetni. Így különösen, ha a felhasználó átutaláskor az NKM Energia Zrt. pénzügyintézeti számlaszámára teljesít befizetést, de az átutalás közleményében nem ad meg egyértelmű, hiánytalan számlasorszámot, vagy az NKM Energia Zrt. a rendelkezésére álló adatok alapján a beazonosítást nem tudja elvégezni, az átutalás nem tekinthető teljesítettnek. A beazonosíthatatlan befizetést az NKM Energia Zrt. visszautalja. Ez esetben a felhasználót (fizetőt) terheli a felelősség a nemfizetésből adódó jogkövetkezményekért.

Ha a felhasználónak az NKM Energia 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 egyetemes szolgáltatási szerződés megszegése a felhasználó részéről”) a) alpontja tartalmazza.

#### 6.4.8.3. Fizetési kedvezmények

##### 6.4.8.3.1. ÖNKORMÁNYZATI TÁMOGATÁS

Az NKM Energia 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 NKM Energia Zrt.-nél vezetett szerződéses folyószámláján jóváírásra került. A befizetés adatairól az NKM Energia Zrt. kizárólag munkanapokon szerez tudomást.

##### 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 az NKM Energia Zrt.-nél. Az NKM Energia Zrt. a kezdeményezést megvizsgálja, és hozzájárulása esetén a részletfizetésre és/vagy a fizetési halasztásra engedélyt ad. Az NKM Energia Zrt. az engedélyben jogosult a felhasználó által javasolt fizetési ütemezéstől eltérni, a fizetési kedvezmény megadását feltételhez kötni, így különösen az esetlegesen fennálló lejárt tartozás bizonyos részének egyösszegű, azonnali megfizetését, illetve kamatfizetési kötelezettséget előírni. A kérelem elbírálásánál a számla összege, az elszámolás, számlázás módja, a felhasználó (fizető) jellemző fizetési magatartása és az esetleges lejárt tartozás mértéke, számlák fizetési határideje óta eltelt idő a mérlegelési szempont.

A részletfizetés és/vagy fizetési halasztás kezdeményezés NKM Energia Zrt.-hez történő benyújtásának a kikapcsolásra nincs halasztó hatálya.

A fizetési kedvezmény biztosítását az NKM Energia 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 alapelveinek. 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. Az NKM Energia 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, az NKM Energia Zrt. jogosult a fizetési kedvezményre vonatkozó engedélyt visszavonni, amely esetben a részletfizetési kedvezménybe bevont számlák esedékessége ismét az eredeti fizetési határidő lesz. A teljes tartozás (tőke, kamatok, járulékok stb.) megfizetése az eredeti fizetési határidőre tekintettel azonnal és egy összegben esedékessé válik. Ez esetben az NKM Energia Zrt. – ha a kikapcsolás feltételei fennállnak – jogosult a felhasználót kikapcsolni, vagy előrefizetős mérő esetében a feltöltő kód kiadását a lejárt tartozás kiegyenlítéséig megtagadni.

Egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása esetén, ha az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. telefonos és személyes ügyfélszolgálatain túlmenően honlapján ([www.nemzetikozmuvek.hu](http://www.nemzetikozmuvek.hu)) és eseti, számla melletti tájékoztató anyagokban érhető el.

### 6.5. **A szerződő felek jogai és kötelezettségei**

Az NKM Energia 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) Az NKM Energia 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 mindenkori 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 az 1. sz. függelékben, illetve a honlapon feltüntetett, éjjel-nappal hívható telefonszám áll a felhasználók rendelkezésére.

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

Az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. szerződést köt a földgáz beszerzéséről, szállításáról, tárolásáról és az elosztás igénybevételéről az érintett engedélyesekkel. Az NKM Energia Zrt. valamennyi földgázelosztó tekintetében rendelkezik az együttműködéshez szükséges megállapodásokkal, és velük a jogszabályok és az együttműködési megállapodások

előírásai szerint együttműködik, honlapján tájékoztatást ad a földgázelosztók honlapjának elérhetőségéről, ahol többek között a földgázelosztó üzletszabályzata is megtalálható.

Az NKM Energia 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 az NKM Energia 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. Az NKM Energia Zrt. a felmondási időtől eltekinthet. Rendes felmondás oka lehet:

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

A felhasználó felmondási szándékát írásban köteles az NKM Energia 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 az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. fizetési kedvezményre vonatkozó engedélyt adott, ezen megállapodás vagy engedély a

felhasználó NKM Energia Zrt.-vel fennálló egyetemes szolgáltatási szerződése felmondására vonatkozó jognyilatkozatának NKM Energia 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 az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését megbízottként kezeli, az NKM Energia Zrt. a megbízás alapján az elosztóhálózat-használati szerződést felmondja.

*(A) Felhasználóváltozás*

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

A felhasználóváltozásra vonatkozó további szabályokat a 6.3.2.3. pont („Felhasználóváltozás (átírás)”) tartalmazza.

*(B) Szolgáltatás igénybevételével való felhagyás*

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

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

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 megszüntető plomba felhelyezéséről, vagy a földgázvételezés lehetőségének végleges – műszaki – megszüntetéséről a földgázelosztó 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 az NKM Energia 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 az NKM Energia 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 földgázkereskedő/egyetemes szolgáltatót, akivel az új földgáz-kereskedelmi/egyetemes szolgáltatási szerződését megkötöti.

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

Az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. megvizsgálja, hogy a felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződéses feltételeket teljesítette-e, így különösen a felmondás kézhezvételét követő 5 napon belül tartószvizsgálatot tart, azaz a felhasználási helyre vonatkozó ügyfélfolyószámlán ellenőrzi, hogy a felhasználónak van-e lejárt tartozása az NKM Energia Zrt.-vel szemben.

Ha a felhasználó önállóan jár el, köteles az a) pont szerinti értesítést az NKM Energia 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 NKM Energia Zrt. általi kézhezvételének időpontjában lép hatályba, továbbá az NKM Energia 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 a felhasználó a felmondáshoz szükséges szerződési feltételeket teljesítette, az NKM Energia 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. Az NKM Energia Zrt. ez esetben az új földgázkereskedő/egyetemes szolgáltatót írásban tájékoztatja a kereskedőváltás meghiúsulásáról, a lejárt tartozás rendezésére megállapított határidőt követő 3 munkanapon belül. Ha a meghiúsult kereskedőváltást követően a felhasználó valamennyi, felmondáshoz szükséges szerződéses feltételt teljesítette, jogosult az NKM Energia 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 NKM Energia Zrt.-vel kötött egyetemes szolgáltatási szerződése változatlan feltételekkel hatályban marad. A kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettséget nem teljesítő földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató vagy rendszerüzemeltető – a kereskedőváltás megghiúsulása miatt – köteles az érintettek kárát és költségét kamatokkal együtt megtéríteni.

#### 6.7.2.2. Szerződés felmondása az NKM Energia Zrt. részéről

Az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. sem kezdeményezte a földgázelosztónál).

A rendszerhasználat szüneteltetésére vonatkozó szabályokat a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

- b) A felhasználó lejárt tartozással rendelkezik az NKM Energia Zrt. felé, és az NKM Energia Zrt. elindította a kikapcsolás folyamatát a felhasználási helyen, de a földgázelosztó azt az NKM Energia 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) A felhasználási helyen a rendszerhasználat felfüggesztésre került, és a felfüggesztés megszüntetésének feltételei annak megkezdését követő 6 hónapon belül nem teljesülnek.
- e) Ha az NKM Energia Zrt. tudomására jut, hogy a felhasználó földgázfelhasználásával a felhasználási helyen felhagyott (elköltözött, megszűnt, székhelye/telephelye megváltozott), így az egyetemes szolgáltatási jogviszony fenntartása a felhasználási hely tekintetében okafogyottá vált, azonban annak bejelentését a felhasználó elmulasztotta.
- f) Ha az NKM Energia Zrt. által megküldött tértivevényes fizetési felszólítás, amelyben nem fizetés esetén a kikapcsolás lehetőségéről tájékoztatja a felhasználót, olyan státusszal 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, az NKM Energia Zrt. jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződést felmondani.
- g) Ha a gázmérő leolvasása során a földgázelosztó vagy megbízottja zárt felhasználási helyet talál, és a személyiadat- és lakcímnnyilvántartás adatai (lakcím vagy értesítési cím) alapján történő kapcsolatfelvétel sikertelen, az NKM Energia Zrt. jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződést felmondani.
- h) 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, az NKM Energia Zrt. jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződést felmondani.
- i) 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, az NKM Energia Zrt. jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződést felmondani.

j) A 6.7.3. pont alapján azonnali hatályú felmondásnak lenne helye.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondását megelőzően az NKM Energia Zrt. a felhasználót a felmondás lehetőségéről és következményeiről tájékoztatja.

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

Ha az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. fizetési kedvezményre vonatkozó engedélyt adott, ezen megállapodás vagy engedély az NKM Energia 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 az NKM Energia 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**

Az NKM Energia Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződést abban az esetben mondhatja fel azonnali hatállyal, ha a felhasználó az egyetemes szolgáltatás díját – beleértve az NKM Energia 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 lejárt tartozását a kikapcsolást követően továbbra sem egyenlítette ki. Az NKM Energia Zrt. szüneteltetésről szóló értesítésben az azonnali hatályú felmondásra és annak határidejére a lakossági fogyasztó figyelmét felhívja.

A szerződés felmondását az NKM Energia Zrt. írásban közli a felhasználóval.

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

### **6.7.4. A szerződés megszűnésének egyéb esetei**

(A) Ha az NKM Energia Zrt. tudomást szerez arról, hogy a felhasználó – akár időközben bekövetkezett változás miatt – egyetemes szolgáltatás igénybevételére nem jogosult, illetve eredetileg sem lett volna jogosult (nem lakossági fogyasztónak minősülő felhasználó esetén a **vásárolt kapacitás meghaladja a 20 m<sup>3</sup>/h-t**), erre a felhasználó figyelmét felhívhatja. Az NKM Energia Zrt. a felhívásban tájékoztatja a felhasználót arról, hogy 15 napon belül kezdeményeznie kell áttérését a versenypiacra (kereskedőváltás), illetve – amennyiben ennek nem tesz eleget – a fenti határidő eltelte után az NKM Energia Zrt. megindítja a kijelentés folyamatát, amely keretében egyetemes szolgáltatásra való jogosultság hiányában 30 napos határidővel felmondja az egyetemes szolgáltatási szerződést, és a földgázelosztó felé jelzi, hogy adott felhasználási hely ellátását a továbbiakban nem biztosítja.

A jogosulatlan felhasználás – az ellenkező bizonyításáig – szerződéskötéstől a szerződés megszűnéséig szerződésszegésnek minősül, a szerződésszegés

jogkövetkezményeit a 6.8.3.2. pont („Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszegése a felhasználó részéről”) tartalmazza.

- (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 az NKM Energia Zrt. közötti egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnik. Az elhunyt felhasználó helyébe a törvény erejénél fogva az örökösei lépnek, így bármely, az örökhagyó haláláig felmerülő, az örökhagyót terhelő kötelezettséget hagyatéki tartozás címén, a hagyatéknak mértékéig ők kötelesek teljesíteni.

A felhasználó halála esetén az örökös(ök) vagy a felhasználási hely használatára jogosult, örökösnek nem minősülő más személy(ek) (pl. örökösnek nem minősülő ingatlanulajdonos) köteles(ek) az elhalálozás tényét és időpontját bejelenteni az elhalálozást követő 6 hónapon belül az alábbiak szerint, valamint a halotti anyakönyvi kivonatot, illetve a jogerős hagyatékátadó végzést bemutatni.

- a) Ha a felhasználó örököse(i) a felhasználási hely használatára jogosultak, és a földgázszolgáltatásra a továbbiakban igényt tartanak köteles(ek) közölni az NKM Energia 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 („Felhasználóváltozás (átírás)”) tartalmazza.

Több örökös esetében az NKM Energia Zrt. azzal a személlyel köt egyetemes szolgáltatási szerződést, aki vonatkozásában bejelentésre vonatkozó és a szerződéskötéshez szükséges feltételek legkorábban teljesülnek.

- b) Ha a felhasználó örököse(i) a felhasználási hely használatára jogosultak, azonban 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.

A fenti előírások értelemszerűen irányadóak abban az esetben is, ha a felhasználási hely használatára, az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésére a felhasználó elhunyt folytán olyan személy válik jogosulttá, aki/amely nem minősül örökösnek (pl. bérlő, holtig tartó haszonélvezeti joggal rendelkező vagy egyéb jogcímen használó elhunyt esetén az örökösnek nem minősülő ingatlanulajdonos).

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

Mindaddig, amíg az NKM Energia Zrt. tudomást nem szerez a felhasználó örökösének, a felhasználási hely használatára jogosultnak a személyéről, jogosult a fogyasztás ellenértékét a nála nyilvántartott felhasználónak kiszámlázni, és a nála nyilvántartott címre kézbesíteni.



Ha az NKM Energia Zrt. tudomására jut a felhasználó elhalálozásának ténye, a tudomásszerzéssel egyidejűleg tájékoztatást küld a felhasználási hely használójának, hogy az a kézhezvételtől számított 15 napon belül jelezze szerződéskötési szándékát. Ha nem érkezik válasz, a határidő elteltével szerződéses partner hiányában az NKM Energia Zrt. kezdeményezheti a felhasználási hely kijelentését a földgázelosztónál.

A bejelentést minden olyan személy jogosult megtenni, aki az elhalálozás tényét dokumentummal tudja igazolni.

Az NKM Energia Zrt. jogerős hagyatékátadó végzés hiányában jogosult egyetemes szolgáltatási szerződést kötni azzal az ajánlatkérővel, aki az elhalálozott felhasználó halotti anyakönyvi kivonatát bemutatja, és igazolja, hogy jogosult az ingatlan használatára (vélelmezett örökös vagy olyan személy, aki örökös státusz hiányában is jogosult az ingatlan használatára, pl. örökösnek nem minősülő ingatlantulajdonos). A szerződés aláírásával a vélelmezett örökös, illetve az ingatlan használatára örökös státusz hiányában is jogosult más személy vállalja, hogy

- a) a szerződéskötésre jogosult további személyekkel szemben minden, az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötéséből eredő felelősséget vállal, és
  - b) a hagyatékátadó végzés jogerőssé válását követő 15 napon belül jelzi, ha a végzés alapján az érintett felhasználási hely tekintetében nem minősül tulajdonosnak.
- (E) Ha a vélelmezett örökössel történő szerződéskötést követően (lásd (D) pont) olyan személy jelentkezik szerződéskötési igénnyel, aki igazolni tudja, hogy az érintett ingatlan tulajdonosa (pl. jogerős hagyatékátadó végzéssel), az NKM Energia Zrt. jogosult a vélelmezett örökös szerződését felmondani, és a tulajdonossal szerződést kötni a 6.3.2.3. pont („Felhasználóváltozás (átírás)”) szabályai szerint kivéve, ha a vele vélelmezett örökösként szerződő is tulajdonosnak minősül.
- (F) **A felhasználó jogutód nélküli megszűnésével** a felhasználó és az NKM Energia Zrt. közötti egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnik.
- (G) Az egyetemes szolgáltatási szerződés a felek külön intézkedése nélkül megszűnik, ha **az NKM Energia Zrt. egyetemes szolgáltatás nyújtására való jogosultsága** (földgáz egyetemes szolgáltatói minősége) bármely okból **megszűnik**. Nem minősül egyetemes szolgáltatás nyújtására való jogosultság megszűnésének, ha a GET 123. §-a alapján az NKM Energia Zrt. egyetemes szolgáltatói működési engedélyének módosítására, vagy a § alapján új egyetemes szolgáltatói működési engedély kiadására kerül sor. 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 az NKM Energia Zrt. a földgázelosztónak 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 az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. a szerződés megszűnésének napján érvényes mérőállás szerint köteles

egymással a szerződés megszűnését követően teljeskörűen elszámolni, és a meg nem fizetett tartozásokat megfizetni.

Az elszámolás alapját képező mérőállás

- (A) felhasználóváltás (átírás) esetében: az elköltöző és a beköltöző felhasználó közös bejelentése szerinti (átíráskori) mérőállás, ennek hiányában vagy az átíráskori mérőállás vitatása esetén a területileg illetékes földgázelosztó által meghatározott mérőállás,
- (B) szolgáltatás igénybevételével való felhagyás esetében: a területileg illetékes földgázelosztó által meghatározott mérőállás,
- (C) kereskedőváltás esetében: a záró mérőállás meghatározása az alábbiak szerint történik:
- i. távleolvasható fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező felhasználó esetében az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésének időpontjában a rendszerüzemeltető gondoskodik a záró mérőállás távleolvasással történő meghatározásáról,
  - ii. nem távleolvasható fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező felhasználó esetében a záró mérőállás meghatározására a felhasználó, az NKM Energia 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 az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt.-vel és az új földgázkereskedővel/egyetemes szolgáltatóval, amely alapján az NKM Energia Zrt. végszámlát bocsát ki. Az új földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató által kiállított első számla kezdő mérőállásának és az NKM Energia Zrt. által kiállított végszámlán szereplő záró mérőállásnak azonosnak kell lennie. A rendszerüzemeltető késedelmes adatszolgáltatásából eredő károkért az NKM Energia Zrt. nem tartozik felelősséggel.

Az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. által kibocsátott végszámlán megjelölt határidőig köteles kiegyenlíteni. A szerződés megszűnése nem akadályozza annak, hogy a felek a jogviszony fennállása alatt keletkezett követeléseiket egymással szemben érvényesítsék.

Az NKM Energia 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 rendezettnek tekinteni.

#### **6.7.6. A szerződés megszűnésének következményei**

Új földgáz-kereskedelmi/egyetemes szolgáltatási szerződés hiányában a felhasználó NKM Energia 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 földgázelosztó 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 az NKM Energia Zrt. és a felhasználó a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően, kölcsönösen együttműködve köteles eljárni.

A szerződésszerű teljesítést az NKM Energia Zrt. folyamatosan ellenőrzi és figyelemmel kíséri.

Lejárt tartozás esetében e tényről, illetve a nemfizetés jogkövetkezményeiről az NKM Energia 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, az NKM Energia Zrt. jogosult kezdeményezni a lejárt tartozás jogi úton történő behajtását, illetve külső behajtó szakcég igénybevételét. Ez utóbbi esetben az NKM Energia Zrt. a külső behajtó céget megbízhatja, hogy a külső behajtó tájékoztassa a felhasználókat arról, hogy az az NKM Energia Zrt. nevében és helyette jogosultan jár el.

Az egyetemes szolgáltatási szerződésből eredő, 2011. október 1. és 2018. december 19. között keletkezett polgári jogi igények két év alatt, az ezt követően keletkezett igények három év alatt évülnek el. 2011. október 1-jét megelőzően keletkezett igények elévülésére a Ptk. általános szabályait kell alkalmazni. Az elévülés a követelés esedékességének a napján kezdődik. Az elévülést megszakítja

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) az NKM Energia 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 a földgázelosztó a gázmérőt leolvashassa. A felhasználó a szerződésszerű teljesítés ellenőrzése érdekében a földgázelosztó, illetve annak megbízottja részére köteles lehetővé tenni a felhasználási helyre történő bejutást. A földgázelosztó a Get.-ben meghatározott esetekben a felhasználási helyre való bejutás érdekében nemperes eljárást kezdeményezhet. A járásbíró határozatában

- a) a fogyasztásmérő berendezés leolvasásának, ellenőrzésének, cseréjének vagy leszerelésének,
- 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 a földgázelosztó írásbeli felszólítása ellenére nem tesz eleget, így pl. a fogyasztásmérő berendezés leolvasását nem teszi lehetővé, a földgázelosztó a szolgáltatást az üzletszabályzatában rögzítettek szerint felfüggesztheti. A felfüggesztés alapjául szolgáló helyzet megszűnését követően a szolgáltatást a földgázelosztó a Get.-ben és az üzletszabályzatában meghatározottak szerint biztosítja. A földgázelosztó az intézkedésről az NKM Energia Zrt.-t értesíti.

### **6.8.2. A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok**

Az NKM Energia Zrt. köteles a szerződésszegés megállapításához szükséges tényállást tisztázni. Az NKM Energia 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 az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. jogosult a földgázelosztót megkeresni.

Az NKM Energia Zrt. az ügy jellegére és körülményeire figyelemmel szabadon választja meg az alkalmazott bizonyítási eszközt.

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

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

A szerződésszegés alábbi pontokban meghatározott jogkövetkezményei együttesen is alkalmazhatók.

#### **6.8.3.1. Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszegése az NKM Energia Zrt. részéről**

Az NKM Energia Zrt. szerződésszegésének minősül, ha

- a) a földgázellátásból kikapcsolt felhasználó rendezi valamennyi lejárt tartozását, és a különdíj rendeletben meghatározott különdíjat is megfizeti az NKM Energia Zrt.-nek, de az NKM Energia 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 határozatában (4/b. sz. függelék) előírtakat nem vagy nem megfelelően nyújtja (ESZSZ 8.1. pont a) alpont)

*Jogkövetkezménye:* a Hivatal határozatában (4/b. sz. függelék) megszabott mértékű kötbér

c) a szolgáltatás minőségi követelményeit megsérti (ESZSZ 8.1. pont *b*) alpont, 8.2. pont), azaz ha az NKM Energia 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:* 3. sz. melléklet szerinti mértékű kötbér

Ha az NKM Energia 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. Az NKM Energia 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:* 3. 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 az NKM Energia Zrt. a bejelentés kézhezvételét követő 15 napon belül érdemben megválaszolja, és ezen időn belül egyeztető tárgyalást kezdeményezhet. Az egyeztető tárgyaláson törekedni kell a teljeskörű megegyezésre. Ha egyezés nem jön létre, és a felhasználó az NKM Energia 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 az NKM Energia 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 7. sz. függelékben) meghatározott díj
- kikapcsolás (a ki- és visszakapcsolás költsége a felhasználót terheli.)
- 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 az NKM Energia 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 felhasználóváltozás bejelentésére vonatkozó kötelezettségének nem vagy késedelmesen tesz eleget,

*Jogkövetkezménye:*

- 3. sz. melléklet szerinti mértékű kötbér
  - kártérítés
- c) az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó lakossági célú felhasználására vonatkozó nyilatkozatot tett, azonban a felhasználás jellege nem felel meg a lakossági fogyasztó fogalmában szereplő leírásnak,

*Jogkövetkezményei:*

- egyetemes szolgáltatási szerződés nem lakossági célú felhasználásra vonatkozó módosítása
  - 3. sz. melléklet szerinti mértékű kötbér
  - kártérítés
- d) a felhasználó nem jelenti be az NKM Energia Zrt. részére, hogy az egyetemes szolgáltatási jogosultság jogszabályban meghatározott feltételeinek már nem felel meg,

*Jogkövetkezményei:*

- egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása
  - kártérítés
- e) az Üzletszabályzatban vagy az egyetemes szolgáltatási szerződésben foglalt kötelezettségét egyéb módon megszegi (ESZSZ 8.3. pont b) alpont)

*Jogkövetkezményei:*

- kártérítés

Az NKM Energia 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 LEJÁRT TARTOZÁS MIATTI KIKAPCSOLÁSA**

A jelen pont szerinti kikapcsolási szabályok alkalmazandóak – 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**

Az NKM Energia 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 késedelemben 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) az NKM Energia Zrt. a lejárt 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 lejárt tartozását nem fizette meg, az NKM Energia 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 – az NKM Energia Zrt. tájékoztatási kötelezettségét a védendő fogyasztói nyilvántartásba történő felvétel lehetőségére vonatkozó emlékeztető megküldésével is teljesítheti.

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

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

A lakossági fogyasztó első értesítése postai vagy – a lakossági fogyasztó elektronikus kapcsolattartáshoz való előzetes hozzájárulása esetén – elektronikus úton, míg a második, kikapcsolás lehetőségére és az azzal járó szolgáltatásszüneteltetésre vonatkozó értesítése tértivevényes 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 tartozás összegét, továbbá a visszakapcsolás feltételeit.) Az első értesítés elektronikus úton való közléséhez történő előzetes hozzájárulásnak minősül az egyetemes szolgáltatási szerződésben megadott hozzájáruláson túl többek között, ha a lakossági fogyasztó e-mail-címét 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 lejárt számlatartozásból ered, az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. köteles bizonyítani.

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

Ha a tértivevényes levélről szóló értesítés az NKM Energia Zrt.-hez

- a) „nem kereste”, „elköltözött”, „meghalt/megszűnt”, „kézbesítés akadályozott” jelzéssel vagy a postai szolgáltató általános szerződési feltételeiben megállapítottak szerinti további kézbesíthetlenségi ok visszajelezésével 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. Ha a kikapcsolási értesítés kézbesítése a fenti esetek miatt sikertelen, a kikapcsolás végrehajtható.

A kikapcsolás kezdeményezésére nem kerül sor, ha a lakossági fogyasztó a második fizetési felszólítás fizetési határidejéig befizeti lejárt tartozását, és az az NKM Energia Zrt.-nél vezetett folyószámláján jóváírásra kerül. A befizetés adatairól az NKM Energia Zrt. kizárólag munkanapokon szerez tudomást.

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

- a) a befizetés teljesülését igazoló dokumentum NKM Energia Zrt. részére történő megküldésével vagy NKM Energia Zrt. ügyfélszolgálatán történő bemutatásával,
- b) jóváírással a felhasználó NKM Energia Zrt.-nél vezetett folyószámláján.

Ha a befizetés teljesülését igazoló dokumentum hitelességével kapcsolatban kétség merül fel, az NKM Energia Zrt. a kikapcsolási folyamat leállítását a folyószámlán történő jóváírást követően kezdeményezi.

Az NKM Energia Zrt. a lejárt tartozás befizetésének informatikai rendszerében történő rögzítését követően kezdeményezi a kikapcsolási folyamat leállítását az érintett földgázelosztónál. A leállítás kezdeményezését követően az illetékes földgázelosztónál a kikapcsolási folyamat leállítása technikai okok miatt nem garantált.

**(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 földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

A kikapcsolás fizikai megvalósítása során keletkező, nem szakszerű munkavégzésből eredő károkért az illetékes földgázelosztó a felelős, az ebből eredő kártérítési igény a földgázelosztót terheli.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés szerinti szolgáltatások szüneteltetésének időtartama legfeljebb 30 nap. Ha a lakossági fogyasztó lejárt számlatartozását ezen időszak alatt nem egyenlíti ki, az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. a szerződött gyakorisággal számláz. Az alaplíj fizetési kötelezettség fennállására vonatkozó szabályokat a 6.4.6.6. pont („Alaplíj”) tartalmazza.

Az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. értesítésének kézhezvételétől számított 30 napon belül nem tudja végrehajtani, erről az NKM Energia Zrt.-t értesíti. Az NKM Energia 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 földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

**(D) Földgázellátásba történő ismételt bekapcsolás**

Ha a földgázellátásból történő kikapcsolást követően a felhasználó (fizető) rendezi valamennyi lejárt tartozását, az NKM Energia Zrt. annak tudomására jutását követően legkésőbb 24 órán belül kezdeményezi a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolását. A befizetés adatairól az NKM Energia Zrt. kizárólag munkanapokon szerez tudomást.

Az ismételt bekapcsolás kezdeményezésére az NKM Energia 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 befizetés teljesülését igazoló dokumentum NKM Energia Zrt. részére történő megküldésével vagy NKM Energia Zrt. személyes ügyfélszolgálatán nyitvatartási időben történő bemutatásával,
- b) a jóváírás megtörténik a felhasználó NKM Energia Zrt.-nél vezetett folyószámláján.

A fenti esetek közül az tekintendő a befizetés teljesítésének (lejárt tartozás rendezésének), amelyik korábban következik be. Ha a befizetés teljesülését igazoló dokumentum hitelességével kapcsolatban kétség merül fel, az NKM Energia Zrt. a

befizetés teljesítésének (lejárt tartozás rendezésének) a folyószámlán történő jóváírást tekinti.

A földgázelosztó az NKM Energia 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, NKM Energia Zrt.-vel szemben fennálló lejárt 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 LEJÁRT 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 lejárt tartozását, az NKM Energia Zrt. kezdeményezheti a területileg illetékes földgázelosztónál a felhasználási hely kikapcsolását. Az NKM Energia 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 lejárt tartozás miatti kikapcsolása”) leírtakkal.

#### Földgázellátásból történő kikapcsolás alóli mentességre vonatkozó szabályok

A Vhr.-ben meghatározott állami vagy önkormányzati feladatot ellátó szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi, egészségügyi, köznevelési vagy szakképző intézmény (a továbbiakban: közintézményi felhasználó) kezdeményezheti az NKM Energia 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, az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. azon jogát, hogy követelését bírósági vagy egyéb törvényes úton érvényesítse.

Moratórium esetén a közintézményi felhasználó fenntartója a közintézményi felhasználó moratórium alatt keletkezett lejárt 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 késedelembe esés napjától a

teljesítés napjáig terjedő időszakra – eltérő megállapodás hiányában – a Ptk. alapján meghatározott mértékű késedelmi kamatot köteles fizetni. A késedelmi kamatot a földgáz egyetemes szolgáltatás ellenértékét tartalmazó számla vagy egyedi esetben külön kamat értesítő tartalmazza. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha késedelembe esett fél késedelmét kimenti.

Fizetési kötelezettség késedelmes teljesítésének minősül többek között az elszámolás során az NKM Energia Zrt. által visszafizetendő összeg határidőn túli visszafizetése, téves vagy elmaradt elszámolás miatt az NKM Energia 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 késedelembe 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 határozata (lásd 4/b. sz. függelék) és a 3. 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

Az NKM Energia 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. A díjvisszatérítés, a pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít a másik félnek okozott kár megtérítése alól.

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 az NKM Energia Zrt. a vállalkozásnak minősülő felhasználó késedelmes fizetése esetén követelése behajtásával kapcsolatos költségei fedezetéül a behajtási költségátalányról szóló törvényben meghatározott mértékű behajtási költségátalányra tarthat igényt. A behajtási költségátalányt az NKM Energia 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 – az NKM Energia 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 az NKM Energia 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

Az NKM Energia Zrt. a lejárt tartozás miatti kikapcsolás helyett a további szolgáltatást előrefizetős mérő felszereléséhez kötheti. Az előrefizetős mérőt a földgázelosztó szereli fel. Az előrefizetős mérő felszerelésének költségét – a szociálisan rászoruló fogyasztókat kivéve – a felhasználó köteles a földgázelosztónak előre megfizetni.

Szociálisan rászorulóknak nem minősülő felhasználó esetén az előrefizetős mérőn keresztül 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, KÖVETELÉSKEZELÉS

A felhasználó szerződésszegése esetén az NKM Energia Zrt. jogosult követelését jogi úton érvényesíteni, vagy a követelés behajtása érdekében követeléskezelési eljárást kezdeményezni.

Ha a felhasználó fizetési határidőre nem fizeti meg tartozását (lejárt tartozása van), az NKM Energia Zrt. jogosult követeléskezelési eljárást kezdeményezni. Ez esetben a felhasználó lejárt tartozással kapcsolatos adatait az NKM Energia Zrt. jogosult a lejárt tartozás behajtása érdekében átadni. Az NKM Energia Zrt. vagy az általa megbízott jogosult a felhasználót (fizetőt) a hátralék rendezése érdekében telefonon, illetve egyéb csatornákon megkeresni. Az NKM Energia 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 követeléskezelési eljárás során a felhasználó (fizető) fizetési kedvezmény iránti kérelmet (részletfizetés, fizetési haladék) nyújthat be az NKM Energia Zrt.-hez a 6.4.8.3.2. pontban előírtakra figyelemmel.

#### 6.8.3.3.9. FELHASZNÁLÓKKAL SZEMBENI KÖVETELÉS ENGEDMÉNYEZÉSE

Az NKM Energia 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 NKM Energia Zrt. mint jogosult helyébe lép.

Az NKM Energia 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.

Az NKM Energia Zrt. az engedményt a követelés érvényesítéséhez szükséges tájékoztatással ellátja, és részére a birtokában lévő, követelés fennállását bizonyító okiratokat átadja.

Az NKM Energia 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 lejárt tartozás összegét,
  - vii. a lejárt tartozás alapjául szolgáló számla/számlák számát,
  - viii. a lejárt tartozás 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 a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

#### **6.9. A szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályok**

A szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályokat a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

#### **6.10. Panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések**

Panasznak az tekinthető, amikor a felhasználó az NKM Energia Zrt.-hez intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedés 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 irányadóak. Nem minősül panasz az információ (felvilágosítás, tájékoztatás) kérés, az adatszolgáltatás, illetve a tevékenység minőségének javítására tett javaslat.

A felhasználói beadványokat az NKM Energia Zrt. hivatalos kapcsolattartási levelezési címén, elektronikus vagy telefonos elérhetőségén, ügyfélszolgálati irodáin keresztül kell eljuttatni az NKM Energia Zrt.-hez. A központi telefonos, írásbeli és egyéb elérhetőségeket az 1. sz. függelék, a kapcsolattartás személyes módjára rendelkezésre álló ügyfélszolgálati irodák elérhetőségét a 2. sz. függelék tartalmazza. (Az ügyfélszolgálati irodák címe, nyitvatartása megtalálható az NKM Energia Zrt. honlapján.)

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 az NKM Energia 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 6.4.6.15. pont („Számlakifogások intézésének rendje”) tartalmazza.

#### **6.10.1. Beérkező panaszok rögzítése, archiválása**

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

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

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

Az NKM Energia Zrt. a felhasználó valamennyi beadványát és az azokkal kapcsolatos ügyintézésre vonatkozó dokumentációt iktatja, és gondoskodik azok elévülési idő végéig történő, visszakereshető megőrzéséről.

Az NKM Energia Zrt. az ügyintézéshez kapcsolódó hívásokat (központi telefonos ügyfélszolgálaton tett reklamáció, az ügyfélszolgálat és a felhasználó közötti telefonos kommunikáció) rögzíti, továbbá a személyes ügyintézés során elhangzottakat jogosult - az ügyfél hozzájárulása esetén - rögzíteni. A hangfelvételek az ügyintézés dokumentálhatósága érdekében egyedi ügyszámot kapnak, amelyről az ügyfél az ügyintézés kezdetekor tájékoztatást kap. A hangfelvételt a felhasználó írásbeli kérése esetén - a visszakereséshez szükséges adatok (felvétel napja, időpontja, azonosítója) megadásával - az NKM Energia Zrt. térítésmentesen a felhasználó rendelkezésére bocsátja. Az ügyintézés során történő hangfelvétel adatvédelmi szabályait a 4.2.7. pont („Ügyintézés során történő hangfelvétel adatvédelmi biztosítékai”) tartalmazza.

#### **6.10.2. A szükséges egyeztetések végrehajtása, azok dokumentálása**

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

Ha a beadvány egyetemes szolgáltatói és földgázelosztói tevékenységgel egyaránt összefügg, és ennek következtében az NKM Energia 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. Az NKM Energia 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.

Az NKM Energia 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**

Az NKM Energia Zrt. a felhasználói beadványokat – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – 15 napos határidőn belül érdemben megválaszolja.

A Hivatal határozatában (4/b. sz. függelék) definiált, panasznak nem minősülő dokumentált megkeresések esetén az NKM Energia 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). Az NKM Energia 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. Ez esetben az írásbeliség követelményének bármely olyan eszközzel eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ennek értelmében pl. 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 az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. mellőzheti.

### **6.10.4. Válaszadási határidő elmulasztásának következménye**

Késedelmes válaszadás esetén az NKM Energia Zrt. a Hivatal által kiadott, egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeinek meghatározása tárgyú határozatában foglaltak alapján jár el (4/b. sz. függelék).

Ha a felhasználó az NKM Energia Zrt. válaszát nem fogadja el, vagy az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. felhasználói megkeresésre adott válaszelevelét, az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt.-hez fordulni. Az NKM Energia Zrt.-nél 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 fogyasztó fogyasztói jogvita rendezése céljából békéltető testülethez fordulhat. A Fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott békéltető testület hatáskörébe tartozik a felhasználó és az NKM Energia 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 elérhetőségei megtalálhatók az NKM Energia Zrt. honlapján.

## **6.11. Az ügyfélszolgálatok, egyéb elérhetőségek**

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók közvetlen kapcsolattartásának biztosítására az NKM Energia 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.

Az NKM Energia Zrt. ügyfélszolgálatát az ügyfelek a megkeresés módjától függően az alább felsorolt csatornákon érhetik el.

### **6.11.1. Személyes megkeresések kezelése (ügyfélszolgálati irodák)**

A személyes kapcsolattartás állandó ügyfélszolgálati irodában vagy ügyfélszolgálati fiókirodában történik. (Az állandó ügyfélszolgálati irodák és ügyfélszolgálati fiókirodák kizárólag személyes ügyélforgalmat 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.

Az NKM Energia Zrt. ügyfélszolgálati irodái tekintetében elektronikusan (regisztrált ügyfeleknek a webes 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 az NKM Energia Zrt. a felhasználói beadványt átveszi, és – amennyiben a helyben rendelkezésre álló információk alapján lehetséges – elvégzi az ügyintézését.

Az ügyintézés során történő hangfelvételre vonatkozó adatvédelmi szabályokat a 4.2.7. pont („Ügyintézés során történő hangfelvétel adatvédelmi biztosítékai”) tartalmazza.

Az ügyfélszolgálati irodák címe, nyitvatartása megtalálható az NKM Energia Zrt. honlapján.



#### **6.11.1.1. Az állandó ügyfélszolgálatokon ellátott feladatok**

- a) a felhasználók általános tájékoztatása az egyetemes szolgáltatást érintő eljárásrendekről, 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

#### **6.11.2. Írásbeli ügyintézés**

Írásbeli ügyintézés esetében az általános tájékozódáson túl lehetőség nyílik felhasználóváltás (átírás), szerződéskötés, szerződésmódosítás, kereskedőváltás, valamint számlázással, illetve fizetési móddal kapcsolatos ügyek intézésére. Az írásbeli megkeresések fogadása központilag történik.

Írásban érkezett megkeresésre az NKM Energia Zrt. a megkeresés formájának megfelelő formátumban válaszol (pl. levél, e-mail) válaszol.

Az elektronikus kapcsolattartásra vonatkozó további szabályokat a 6.11.4. pont („Elektronikus ügyintézés”) tartalmazza.

Az NKM Energia Zrt. írásbeli elérhetőségeit az *1. sz. függelék* tartalmazza.

#### **6.11.3. Telefonos ügyintézés**

Az NKM Energia Zrt. a telefonos ügyintézésre központi telefonos ügyfélszolgálatot üzemeltet. A telefonos ügyfélszolgálatot a felhasználók vezetékes hálózatról, illetve mobil hálózatról érhetik el.

A telefonos ügyintézés során az NKM Energia Zrt. tájékoztatással, szerződéskötéssel, szerződésmódosítással, kereskedőváltással, számlázással, leolvasással, számlabefizetéssel, műszaki ügyintézés kezdeményezésével, számla egyeztetéssel kapcsolatos ügyfélmegkereséseket kezel. A telefonos ügyintézés adatvédelmi szabályait a 4.2.7. pont („Ügyintézés során történő hangfelvétel adatvédelmi biztosítékai”) tartalmazza.

Az érdemi igényt vagy bejelentést nem tartalmazó hívást követő ügy kezelését az NKM Energia Zrt. mellőzheti.

A központi telefonos elérhetőségeket és a telefonos elérhetőségi időt az *1. sz. függelék* tartalmazza.

Gázszivárgás bejelentésére az *1. sz. függelékben*, illetve a honlapon ([www.nemzetikozmuvek.hu](http://www.nemzetikozmuvek.hu)) feltüntetett, éjjel-nappal hívható telefonszám áll a felhasználók rendelkezésére.

#### **6.11.4. Elektronikus ügyintézés (online ügyfélszolgálatok)**

Az NKM Energia Zrt. online ügyfélszolgálatot is működtet ügyfelei részére. Az online ügyfélszolgálaton intézhető ügyek aktuális listáját az NKM Energia Zrt. honlapján lehet megtekinteni.

Az NKM Energia Zrt. előzetes regisztráció után, a rendszer mindenkor funkcionálisnak megfelelően az online ügyintézés lehetőségét is biztosítja felhasználóinak webes online és mobil applikáció felületen is. Az adott online ügyfélszolgálatra vonatkozó általános szerződési feltételeket a felhasználók a honlapon, valamint a mobil applikációban történő regisztráció során ismerhetik meg, és fogadhatják el.

Érvényes regisztrációval rendelkező felhasználó esetén az online ügyfélszolgálaton tett intézkedéseket úgy kell tekinteni, hogy azt a felhasználó tette.

#### **6.11.5. E-ügyintézési tv. szerint biztosított e-ügyintézés (ügyfélkapu, cégkapu, hivatali kapu)**

Az NKM Energia Zrt. mint egyetemes szolgáltató az E-ügyintézési tv. szerinti elektronikus ügyintézését biztosító szervnek minősül.

A honlapon mindenkor közzétett ügyeknek az ügyfelekkel történő elektronikus intézését más ügyintézési csatornáink mellett az E-ügyintézési tv.-ben foglaltak szerinti elektronikus úton is biztosítjuk.

A természetes személy ügyfél jogosult a honlapunkon közzétett ügyekben ügyintézési cselekményeit az E-ügyintézési tv. szerinti elektronikus úton végezni, nyilatkozatait elektronikus úton megtenni.

Ha törvény nem rendelkezik eltérően, az E-ügyintézési tv. szerinti e-ügyintézésre köteles valamennyi, a honlapunkon közzétett ügy tekintetében:

- az ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet,
- az ügyfél jogi képviselője,
- az ügyfélként eljáró
  - állam,
  - önkormányzat,
  - költségvetési szerv,
  - ügyész,
  - jegyző
  - köztisztviselő,
  - a fenti körbe nem tartozó egyéb közigazgatási hatóság

Fentiek alkalmazásában gazdálkodó szervezetnek minősül a belföldi székhellyel rendelkező gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, az európai területi társulás, a szövetség, 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, azzal az, hogy az E-ügyintézési tv. alkalmazásában gazdálkodó szervezetnek minősül valamennyi gazdasági tevékenységet folytató jogi személyiséggel nem rendelkező, belföldi székhelyű szervezet (például a gazdasági tevékenységet folytató egyesület, köztisztviselő, alapítvány).

E-ügyintézési tv. szerint biztosított e-ügyintézés esetében az elektronikus kapcsolattartáshoz való hozzájárulás szabályai tekintetében az E-ügyintézési tv. előírásai az irányadók.

## **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 (Ptké.) 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.

Ha jelen Üzletszabályzat hatályba lépése után olyan jogszabályváltozás következik be, vagy olyan végrehajtandó hatósági határozat kerül kiadásra, amely az Üzletszabályzatban szabályozott kérdést érint, így különösen a felek jogát vagy kötelezettségét érinti, az NKM Energia Zrt. – az Üzletszabályzat vonatkozó rendelkezéseitől függetlenül – a jogszabályváltozás, hatósági határozat esetén irányadó rendelkezések szerint jár el. A jogszabályváltozás, hatósági döntés átvezetése a Vhr.-ben előírt féléves felülvizsgálat keretében kerül sor.

### **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.

Ha a felhasználó nem magyar állampolgár természetes személy vagy nem Magyarországon bejegyzett/nyilvántartásba vett jogi személy, a felek a békés úton nem rendezhető esetleges jövőbeni jogvitájuk eldöntésére a polgári és kereskedelmi ügyekben a joghatóságról, valamint a határozatok elismeréséről és végrehajtásáról szóló, 2000. december 22-i, 44/2001/EK tanácsi rendelet 5. cikk 1. pontja vagy a nemzetközi magánjogról szóló 2017. évi XXVIII. törvény 99. §-a alapján a polgári perrendtartásról szóló törvény szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező magyar bíróság joghatóságát kötik ki.

A jelen Üzletszabályzat alapján fennálló jogviszonyból származó polgári jogi igény NKM Energia Zrt. általi, rendes bíróságok előtti érvényesítését sem a felhasználó panaszbeadványa alapján az NKM Energia 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**

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

Az NKM Energia 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, az NKM Energia 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 megküldhetők. Az elektronikus levelet – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – a kézbesítés megkísérlésekor kézbesítettnek kell tekinteni kivéve, ha a címzett elektronikus levél kezelő rendszere a kézbesítést sikertelenként jelzi a küldő részére.

Ha a felhasználónak/fizetőnek nincs magyarországi elérhetősége (állandó lakóhelye/tartózkodási helye/értesítési címe/székhelye/levelezési címe), abban az esetben köteles elektronikus és magyarországi telefonos 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 az NKM Energia Zrt. az általa a felhasználó részére legutoljára kibocsátott számlán szereplő címre küldi meg az iratokat.

Az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt.-hez

- a) „nem kereste”, „elköltözött”, „meghalt/megszűnt”, „kézbesítés akadályozott” jelzéssel vagy a postai szolgáltató általános szerződési feltételeiben megállapítottak szerinti további kézbesíthetlenségi ok visszajelezésével 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 küldeményt a postai kézbesítés megkísérlésének napján

kézbesítettnek kell tekinteni. Ha a kikapcsolási értesítés kézbesítése a fenti esetek miatt sikertelen, a kikapcsolás végrehajtható.

Az NKM Energia 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 az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt., illetve a földgázelosztó által nyújtott, Vhr.-ben részletesen meghatározott bánásmódokban és kedvezményekben. Amely felhasználó egyidejűleg szociálisan rászoruló és fogyatékkal élőknek is minősül, mindkét csoport számára biztosított kedvezmények igénybevitelére jogosult.

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

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

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 földgázkereskedőt/egyetemes szolgáltatót a földgázelosztó tájékoztatja.

A védendő fogyasztókra vonatkozó rendelkezéseknek a földgázelosztó 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
  - a.a) időskorúak járadékában részesül,
  - a.b) aktív korúak ellátására jogosult,
  - a.c) lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott települési támogatásban részesül,
  - a.d) ápolási díjban részesül, vagy
  - a.e) gyermekek otthongondozási díjában részesül
- b) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény szerinti
  - b.a) rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,

- b.b) otthonteremtési támogatásban részesült (a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül), vagy
- b.c) olyan nevelőszülőnek, hivatásos nevelőszülőnek minősül, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett 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 a földgázelosztó 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 a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

A földgázelosztó a szociálisan rászoruló fogyasztó nyilvántartásba vételéről és a nyilvántartásból való törlésről az NKM Energia 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) előrefizetés mértéke.

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. Az NKM Energia 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 lejárt 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 az 5. sz. függelékben előírt jelleggörbe szerinti felosztásából származó fogyasztás alapján meghatározott,

- a) az előző év azonos időszakra vonatkoztatott 1 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó lejárt tartozás esetén 2 hónap,
- b) az előző év azonos időszakának 1 havi fogyasztását meghaladó, de 3 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó lejárt tartozás esetén 5 hónap,
- c) az előző év azonos időszakának 3 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó lejárt tartozás esetén 6 hónap.

A részletfizetésre, fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás hatálya alatt a kedvezményrel érintett díjfizetési kötelezettség vonatkozásában a fogyasztót kamatfizetési kötelezettség nem terhelheti.

Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a fizetési kedvezményre vonatkozó feltételeket megszegi, az NKM Energia Zrt. jogosult a részletfizetésre, illetve a fizetési haladékra vonatkozó megállapodást azonnali hatállyal felmondani, amely esetben a megállapodásban szereplő teljes tartozás (tőke, kamatok, járulékok stb.) azonnal és egy összegben esedékessé válik.

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 haladéokban vagy részletfizetési kedvezményben, és megállapodásait teljesítette-e.

#### 6.13.1.2.2. ELŐREFIZETŐS MÉRŐ

A fizetési kedvezmény biztosítása mellett az NKM Energia Zrt.-nek – a földgázelosztóval történő egyeztetés mellett – figyelemfelkeltő módon fel kell ajánlania az előrefizetős mérő felszerelésének lehetőségét. Előrefizetős mérőt az NKM Energia Zrt. minden olyan szociálisan rászoruló fogyasztó számára biztosít, aki ezt igényli. Ha a lakossági fogyasztó szociálisan rászorulóként a lejárt tartozás miatti kikapcsolás időtartama alatt vagy a lejárt tartozás 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 az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. a további vételezést előrefizetős mérő felszereléséhez kötheti, amelyre a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét az NKM Energia Zrt. a részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék megadásáról vagy elutasításáról szóló értesítésben hívja fel. Az előrefizetős mérőt az NKM Energia Zrt. kezdeményezésére a földgázelosztó 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. pont („Lakossági fogyasztó lejárt 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 az NKM Energia 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 az 5. 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 az NKM Energia Zrt. a szociálisan rászoruló fogyasztó részére a tartozás kiegyenlítésére vonatkozóan megállapodási ajánlatot küld. Ha a fogyasztó az NKM Energia Zrt. tartozás 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 a földgázelosztót terheli. 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 az egyetemes szolgáltatási szerződés hatálya alatt tetszőlegesen használható fel. A feltöltés elmaradásának vagy a feltöltött összeg elfogyasztásának következtében fellépő szolgáltatási szünet nem minősül engedélyes általi kikapcsolásnak, illetve az NKM Energia Zrt. szerződésszegésének.

Az NKM Energia Zrt. az előrefizetős mérő feltöltésének lehetőségét személyes ügyfélszolgálatán a meghirdetett nyitvatartási időben, illetve a szerződéses partnere által üzemeltetett feltöltési pontokon biztosítja. A feltöltési pontok teljes listája a megtalálható az NKM Energia Zrt. honlapján. Az NKM Energia Zrt. személyes ügyfélszolgálatán a feltöltésre bankkártyás befizetéssel, az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. ügyfélszolgálati irodáin leadni. Ennek hiányában az NKM Energia Zrt. a kártyapótlás díját a 7. sz. *függelékben* foglalt díjon kiszámálhatja. A meghibásodott, eltűnt kártyák azonnali cseréjét az NKM Energia 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, az NKM Energia Zrt. szerződésszegésének, továbbá a kártya postai úton, legkésőbb az igénylést követő



harmadik munkanapi feladással történő megküldése nem minősül a feltöltés biztosítására előírt kötelezettség NKM Energia Zrt. általi megszegésének.

A feltöltési helyekkel kapcsolatos részletes, aktuális információkat, a feltöltés mindenkori minimum összegét és a vásárolható földgázmennyiséget az NKM Energia Zrt. honlapján közzéteszi. A fenti tájékoztatás – az ügyfélszolgálati iroda elhelyezkedése szerinti megyében található feltöltési helyekre, a minimum összegre és a vásárolható mennyiségre kiterjedően – az 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.

Az NKM Energia 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, hátralék befizetésére nem. Ebben az esetben a hátraléktörlesztéshez szükséges összeget a felhasználó köteles befizetni.

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

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

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

Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnéséig fel nem használt földgázmennyiség tekintetében az NKM Energia Zrt. a felhasználóval a szerződés megszűnésének napján érvényes egységárakkal teljeskörűen elszámol (hátralék fennállása esetén a fel nem használt földgázmennyiség alapján visszajáró összeg a hátralék mértékéig beszámításra kerül). Az NKM Energia Zrt. a fel nem használt mennyiséget a földgázelosztó leolvasása alapján veszi figyelembe.

#### **(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 pénzüsszegekről bizonylat kerül átadásra. A vásárlásról az NKM Energia Zrt. utólag részszámlát állít ki, amelyet a felhasználó részére megküld. Az éves elszámoló számla kibocsátására az éves leolvasást követően a hitelesnek minősülő mechanikai mérőállás alapján kerül sor.

A részszámlákban az árkategóriák közötti elszámolásra a 6.4.7.3. pontnak („Árrendelvényezés szabályai (jogsabályban rögzített kedvezményes egységár alkalmazása)”) (A) pont „Egyenletes részszámlázás esetén” alpont) 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.

Előrefizetős mérőn keresztül szolgáltatott földgáz előzetes megfizetése, illetve elszámolása érdekében kibocsátott számlákban az NKM Energia Zrt. a hőmennyiséget a vásárolt földgáz köbméterben mért mennyiségének és a felhasználási helyre vonatkozóan a vásárlás napját megelőző hat naptári hónap tényleges fűtőértékének kéttized MJ/m<sup>3</sup> értékre kerekített számtani átlagából számított átlagos fűtőértéknek a szorzatából számítja ki. Az alapidj kiterhelése a következő vásárlás alkalmával utólag, vagy az elszámoló számla keretében történik, az előző vásárlás óta eltelt időszakban érvényes alapidjak összegzésével.

**(C) Előrefizetős mérő cseréje normál (hagyományos) fogyasztásmérőre**

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

- a) szociálisan rászoruló fogyasztó, illetve olyan fogyatékkal élő fogyasztó esetében, akinek életét vagy egészségét a földgázellátásból való kikapcsolás vagy annak megszakadása közvetlenül veszélyezteti, akkor ha az NKM Energia Zrt. felé nincs semmifajta lejárt tartozása, fizetési kedvezmény esetén a megállapodásban foglaltak teljeskörű teljesítését is beleértve;
- b) szociálisan rászoruló fogyasztói státusszal a kérelem benyújtásának időpontjában nem rendelkező felhasználó esetében, akkor ha (1) az NKM Energia Zrt. felé nincs semmifajta lejárt tartozása, fizetési kedvezmény esetén az engedélyben foglaltak teljeskörű 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.

Az előrefizetős mérő hagyományos mérőre történő cseréjekor a felek a fel nem használt földgázmennyiséggel elszámolnak, és a cseréig fel nem használt földgázmennyiség alapján visszajáró összeget az NKM Energia Zrt. a hagyományos mérő alapján kiállított (rész)számla/számlák összegébe beszámítja a túlfizetés összegéig. A felhasználó a mérőcsere megrendeléskor kérheti a visszajáró összeg megfizetését is.

**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 a földgázelosztó 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.

A földgázelosztó a fogyatékkal élő fogyasztó nyilvántartásba vételéről és a nyilvántartásból való törlésről az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. által nyújtott szolgáltatások közül, fogyatékoságának megfelelően mely(ek)re tart igényt. Az NKM Energia Zrt. az igényelt szolgáltatást a nyilvántartásba vételt követő legkésőbb 30. naptól biztosítja, ha az igényelt szolgáltatás megfelel a fogyatékoságnak. A fogyatékkal élő fogyasztó olyan igényét, amelyet a benyújtott iratok nem támasztanak alá, az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. a módosítási igény beérkezését követő legkésőbb 30. naptól biztosítja a fogyasztó számára, ha az igényelt szolgáltatás a fogyatékoságának megfelel. A fogyatékkal élő fogyasztó olyan módosítási igényét, amelyet a benyújtott iratok nem támasztanak alá, az NKM Energia Zrt. nem köteles teljesíteni.

A fogyatékoság 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 háziorvos a Vhr. 10. számú melléklet C) része szerinti nyomtatvány kitöltésével igazolja abból a célból, hogy az NKM Energia Zrt. azonosítani tudja a jogszabályok és a jelen Üzletszabályzat szerinti különleges bánásmód jellegét, tartalmát. Ha a rehabilitációs szakértői szerv az érintett személy egészségi állapotát, egészségkárosodását, fogyatékoságát vizsgálta, a kezelőorvos vagy háziorvos e szerv szakvéleménye, szakhatósági állásfoglalása vagy határozata alapján állapítja meg a fogyatékoság jellegét vagy a 6.13.2.1. pont d) alpontjának való megfelelést.

Az NKM Energia Zrt. a különleges bánásmódokat térítésmentesen biztosítja.

Vakok személyi járadékában vagy fogyatékosági 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 fogyatékosági támogatásban részesülő fogyatékkal élő fogyasztót megillető, további különleges bánásmódokat a földgázelosztók üzletszabályzata tartalmazza.

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

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, földgázelosztó üzletszabályzatában meghatározott kiértesítési szabályok az irányadók.

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

Az NKM Energia Zrt. a fentiekén 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, az NKM Energia Zrt. biztosítja a soron kívüli ügyintézését. A fogyatékkal élő ügyfelek vagy azok érdekképviselői szervei jelzései alapján az NKM Energia Zrt. törekszik arra, hogy egyéb módokon is segítse a fogyatékkal élők ügyintézését.

## **6.14. Eljárás megbízottként**

### **6.14.1. Elosztóhálózat-használati szerződés kezelése**

A Get. előírásaira tekintettel a felhasználó írásbeli megbízása esetén az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. eljár az érintett földgázelosztónál 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. Megbízása esetén az NKM Energia Zrt. az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésében, módosításában közreműködik, amely részeként – amennyiben erről az NKM Energia Zrt. és a földgázelosztó között létrejött együttműködési megállapodás úgy rendelkezik – az NKM Energia Zrt. az elosztóhálózat-használati szerződést mint a felhasználó megbízottja cégszerű aláírásával látja el. Az NKM Energia 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 földgázelosztó biztosítja a felhasználó részére. Az elosztóhálózat-használati szerződés tartalmáért az NKM Energia Zrt.-t mint megbízottat felelősség nem terheli.

Az NKM Energia Zrt. megbízottként történő eljárása során nem felel a felhasználó által a részére átadott adatok pontatlanságából vagy elégtelenségéből származó következményekért, továbbá a felhasználó magatartásából vagy mulasztásából eredő következményekért.

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

Ha az NKM Energia 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. Az NKM Energia Zrt. és a felhasználó közötti megbízási jogviszonyra egyebekben a Ptk. megbízásra vonatkozó szabályai az irányadók.

Az NKM Energia Zrt. az elosztóhálózat-használati szerződés kezelése vonatkozásában megbízottként történő eljárását a felhasználó részére térítésmentesen végzi.

#### **6.14.2. Kereskedőváltáshoz kapcsolódó földgáz-kereskedelmi szerződés felmondása**

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

A meglévő földgáz-kereskedelmi szerződés kezelése körében az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt.-t, hogy a felmondást lejárt számlatartozás vagy egyéb szerződéses feltétel nem teljesítése miatt nem fogadja el, az NKM Energia 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 NKM Energia Zrt. érdekkörén kívül eső csúszásából eredő károkért az NKM Energia Zrt. nem felel.

Az NKM Energia Zrt. a kereskedőváltás lebonyolításának vonatkozásában megbízottként történő eljárásával kapcsolatban díjazásra, költségtérítésre nem tarthat igényt.

### **6.15. Felhasználók tájékoztatása**

#### **6.15.1. Tájékoztatás az NKM Energia Zrt. közszolgáltatói tevékenységéről**

Az NKM Energia Zrt. közszolgáltatói tevékenységéről a Fogyasztóvédelmi törvény előírásai szerint információt nyújt honlapján keresztül.

### **6.15.2. Tájékoztatás az egyetemes szolgáltatási szerződés NKM Energia 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**

Az NKM Energia Zrt. a Get. 63/A. § (3) bekezdése szerinti energiafogyasztói ellenőrző listát honlapján és ügyfélszolgálatán közzéteszi.

### **6.15.4. Fogyasztási adatokkal kapcsolatos tájékoztatás**

Az NKM Energia Zrt. a felhasználó fogyasztási adataira vonatkozóan a Vhr.-ben meghatározottak szerint térítésmentesen tájékoztatást ad.

Az NKM Energia Zrt. honlapján 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**

Az NKM Energia Zrt. az energiahatékonyságról szóló törvény értelmében ügyfélszolgálatán és honlapján 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.

Az NKM Energia 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. Az NKM Energia Zrt. ezen információkat a honlapján is közzéteszi, és ügyfélszolgálatán térítésmentesen a felhasználók rendelkezésére bocsátja.

Az NKM Energia 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. Az NKM Energia Zrt. ezen információkat a honlapján is közzéteszi, és ügyfélszolgálatán térítésmentesen a felhasználók rendelkezésére bocsátja.

A felhasználó kérésére az NKM Energia 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.

Az NKM Energia 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) az NKM Energia 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 az NKM Energia Zrt. honlapjának elérhetősegeket tartalmazó oldalának és az ügyfélszolgálatokon történő elérhetőség jelzésével is teljesíthető.

Az NKM Energia Zrt. az 1)-3) pont szerinti adatokat és információkat

- a) az elszámoló számla mellett legalább egy részszámlán vagy ahhoz csatoltan tünteti fel, ha a felhasználó a földgázelosztóval előzetesen statisztikai elemzéssel (becsléssel) megállapított részszámlázásban állapodott meg,
- b) legalább negyedévente – az elszámoló számlán, valamint a részszámlákon vagy azokhoz csatoltan – tünteti fel, ha a felhasználó a földgázelosztóval előzetesen statisztikai elemzéssel (becsléssel) megállapított részszámlázásban állapodott 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

Az alaptevékenységhez kapcsoló, külön díj ellenében végezhető szolgáltatások felsorolását és az alkalmazandó díjtételeket a 7. sz. *függelék* (Különdíjas szolgáltatások díjszabása) tartalmazza.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján keletkező fizetési felszólítás díjának elszámolására – az általános forgalmi adóról szóló törvény határozott időre szóló elszámolásra vonatkozó előírására tekintettel – időszakosan kerül sor. A tételek kiszámlázása a fizetési felszólítás(ok) felhasználónak, fizetőnek való kiküldését követően első alkalommal kiállított, a földgáz egyetemes szolgáltatás ellenértékét tartalmazó számlában történik meg.

Az NKM Energia 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 hozzáférhetővé teszi.

Budapest, elektronikus bélyegző szerint

Hiezi Gábor  
elnök-vezérigazgató  
NKM Energia Zrt.

dr. Márkusfalvi-Tóth Ádám  
jogi és szabályozási igazgató  
NKM Energia Zrt.

Mellékletek: 5 db

Függelékek: 10 db

A mellékletek és a függelékek az üzletszabályzat elválaszthatatlan részét képezik.

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