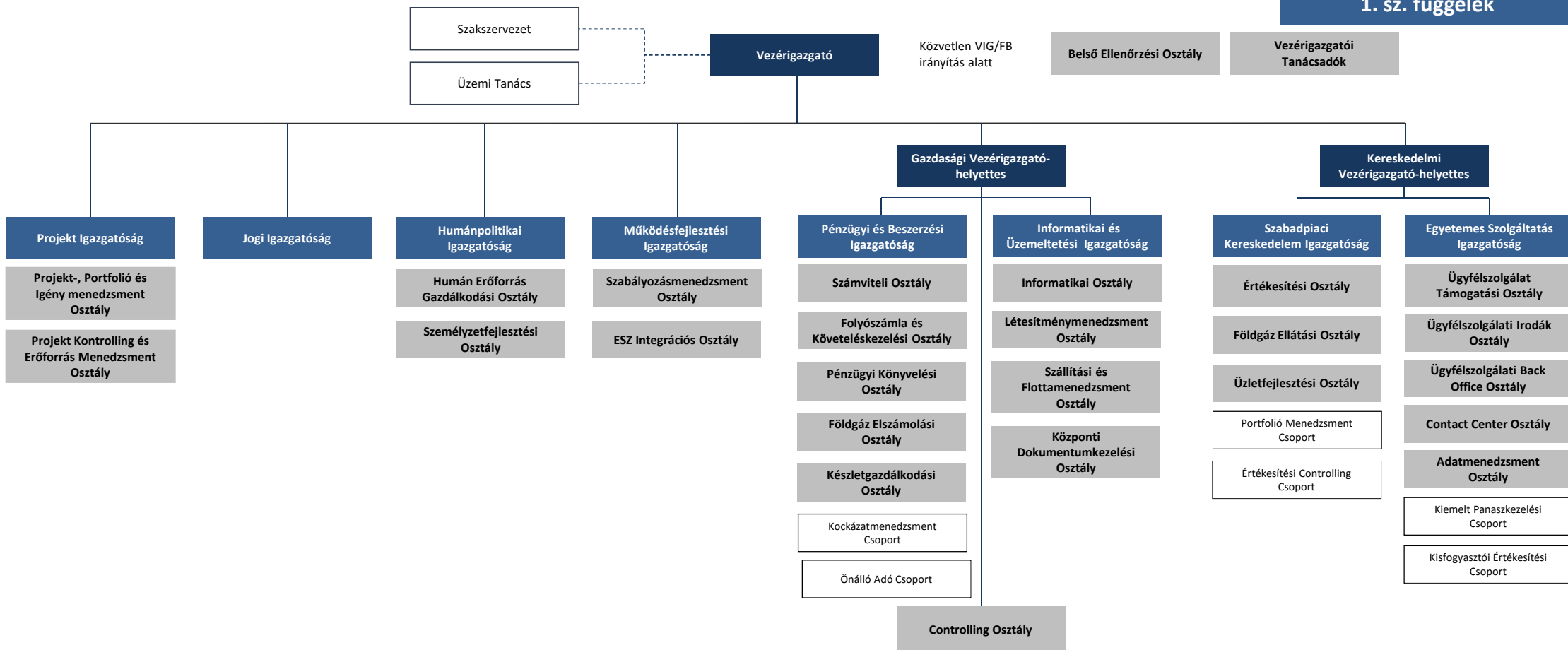


# FŐGÁZ Zrt. szervezeti ábra

1. sz. függelék



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

#### **1.) Jogszabályok**

##### **Törvények**

- 2008. évi XL. törvény - a földgázellátásról (Get.)
- 2013. évi V. törvény - a Polgári Törvénykönyvről (új Ptk.)
- 1959. évi IV. törvény – a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről (az új Ptk. 2014. március 15-i hatálybalépésekor fennálló kötelmekkel kapcsolatosan alkalmazandó)
- 2016. évi IX. törvény – a behajtási költségátalányról
- 2015. évi CCXI. törvény – a kéményseprő-ipari tevékenységről
- 2015. évi LVII. törvény – az energiahatékonyságról
- 2013. évi CLXXXVIII. törvény – az egységes közszolgáltatói számlaképről
- 2013. évi LIV. törvény – a rezsicsökkentések végrehajtásáról
- 2013. évi XXII. törvény - a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalról
- 2012. évi CLXVIII. törvény – a közművezetékek adójáról
- 2012. évi CLXVI. törvény - a létfontosságú rendszerek és létesítmények azonosításáról, kijelöléséről és-védelméről
- 2011. évi CXXVIII. törvény - a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról
- 2011. évi CXII. törvény – az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2006. évi XXVI. törvény - a földgáz biztonsági készletezéséről
- 2006. évi V. törvény - a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról
- 2003. évi LXXXIX. törvény - a környezetterhelési díjról
- 2003. évi LXXXVIII. törvény - az energiaadóról
- 1997. évi CLV. törvény - a fogyasztóvédelemről
- 1996. évi XXXI. törvény – a tűz elleni védekezésről, a műszaki mentésről és a tűzoltóságról
- 1995. évi LIII. törvény - a környezet védelmének általános szabályairól
- 1993. évi XCIII. törvény - a munkavédelemről
- 1993. évi XLVIII. törvény - a bányászatról
- 1993. évi III. törvény - a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról
- 1991. évi XLV. törvény - a mérésügyről

##### **Kormányrendeletek**

- 19/2009. (I. 30. ) Korm. rendelet - a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról
- 296/2015. (X.13.) Korm. rendelet - a földgáz végső menedékes szolgáltatásról és a földgázkereskedő működésének lehetetlenülése esetén a felhasználók földgázellátását veszélyeztető helyzet fennállása következtében alkalmazandó eljárásról

## 2. számú függelék

- 99/2016. (V. 13.) Korm. rendelet – a kéményseprő-ipari tevékenységről szóló törvény végrehajtásáról
- 122/2015. (V. 26.) Korm. rendelet – energiahatékonyságról szóló törvény végrehajtásáról
- 118/2014. (IV. 3.) Korm. rendelet - a gáz csatlakozóvezetékek és a felhasználói berendezések műszaki-biztonsági felülvizsgálatával kapcsolatos bejelentések ügyében eljáró hatóság kijelöléséről
- 360/2013. (X. 11.) Korm. rendelet - az energetikai létfontosságú rendszerek és létesítmények azonosításáról, kijelöléséről és védelméről
- 324/2013. (VIII. 29.) Korm. rendelet – az egységes elektronikus közműnyilvántartásról
- 275/2013. (VII. 16.) Korm. rendelet az építési termék építménybe történő betervezésének és beépítésének, ennek során a teljesítmény igazolásának részletes szabályairól
- 65/2013. (III. 8.) Korm. rendelet - a létfontosságú rendszerek és létesítmények azonosításáról, kijelöléséről és védelméről szóló 2012. évi CLXVI. törvény végrehajtásáról
- 53/2012. (III. 28.) Korm. rendelet - a bányafelügyelet hatáskörébe tartozó egyes sajátos építményekre vonatkozó építésügyi hatósági eljárások szabályairól
- 234/2011. (XI. 10.) Korm. rendelet – a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény végrehajtásáról
- 219/2011. (X. 20.) Korm. rendelet – a veszélyes anyagokkal kapcsolatos súlyos balesetek elleni védekezésről
- 321/2010. (XII. 27.) Korm. rendelet - a műszaki biztonsági hatóságok műszaki biztonsági tevékenységének és a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal piacfelügyeleti eljárásának részletes szabályairól
- 320/2010. (XII. 27.) Korm. rendelet - a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatalról és a területi mérésügyi és műszaki biztonsági hatóságokról
- 265/2009. (XII. 1.) Korm. rendelet - a földgázvételezés korlátozásáról, a földgáz biztonsági készlet felhasználásáról, valamint a földgázellátási válsághelyzet esetén szükséges egyéb intézkedésekről
- 54/2008. (III. 20.) Korm. rendelet - az ásványi nyersanyagok és a geotermikus energia fajlagos értékének, valamint az értékszámítás módjának meghatározásáról
- 289/2007. (X. 31.) Korm. rendelet - a lakossági vezetékes gázfogyasztás és távhőfelhasználás szociális támogatásáról
- 225/2007. (VIII. 31.) Korm. rendelet - a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról
- 23/2006. (II. 3.) Korm. rendelet - a bányafelügyelet hatáskörébe tartozó egyes nyomástartó berendezések hatósági felügyeletéről
- 203/1998. (XII. 19.) Korm. rendelet - a bányászatról szóló 1993. évi XLVIII. törvény végrehajtásáról
- 127/1991. (X.9.) Korm. rendelet – a mérésügyről szóló törvény végrehajtásáról

### **Miniszteri rendeletek**

- 25/2015. (V. 26.) NFM rendelet – energiahatékonyság növelését elősegítő tájékoztatásról
- 13/2015. (III.31.) NFM rendelet a földgáz biztonsági készlet mértékéről
- 78/2015. (XII. 30.) NFM rendelet - a bányafelügyelet részére fizetendő igazgatási szolgáltatási díjakról és egyéb eljárási költségekről, valamint a felügyeleti díj fizetésének részletes szabályairól

## 2. számú függelék

- 29/2014. (IV. 3.) BM rendelet - a gáz csatlakozóvezetékek és felhasználói berendezések műszaki javításával kapcsolatos mulasztások bejelentésének eljárási szabályairól
- 17/2013. (IV. 30.) NFM rendelet - a földgáz rendszerüzemeltetők és egyetemes szolgáltatók által külön díj ellenében végezhető, valamint ingyenesen biztosítandó szolgáltatásokról
- 9/2013. (III. 22.) NFM rendelet - a bányafelügyelet hatáskörébe tartozó tevékenység során bekövetkezett súlyos üzemzavar és súlyos baleset bejelentésének és vizsgálatának rendjéről szóló biztonsági szabályzatról
- 11/2013. (III. 21.) NGM rendelet - a gáz csatlakozóvezetésekre, a felhasználói berendezésekre, a telephelyi vezetésekre vonatkozó műszaki biztonsági előírásokról és az ezekkel összefüggő hatósági feladatokról
- 19/2012. (VII. 20.) NGM rendelet - a gáz csatlakozó vezetékek és felhasználói berendezések műszaki-biztonsági felülvizsgálatáról
- 20/2010. (XII. 31.) NGM rendelet - a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal műszaki biztonsági, valamint hatáskörébe utalt építésügyi hatósági eljárásokért fizetendő igazgatási szolgáltatási díjakról
- 19/2010. (XII. 3.) NFM rendelet - az egyetemes szolgáltatók részére vételre felajánlott földgázforrás és a hazai termelésű földgáz mennyiségéről és áráról, valamint az igénybevételre jogosultak és kötelezettek köréről
- 74/2009. (XII. 7.) KHEM rendelet - a földgáz rendszerhasználat árszabályozásának kereteiről
- 30/2009. (XI. 26.) NFGM rendelet - a gázszerelők engedélyezéséről és nyilvántartásáról
- 28/2009. (VI.25.) KHEM rendelet - a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó árszabások megállapításáról
- 29/2009. (VI.25.) KHEM rendelet - a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó árak képzéséről
- 4/2007. (I. 16.) GKM rendelet - a bányafelügyeleti hatósági eljárásokban a hatósági közvetítő díjazásáról
- 80/2005. (X. 11.) GKM rendelet - a gázelosztó vezetékek biztonsági követelményeiről és a Gázelosztó Vezetékek Biztonsági Szabályzata közzétételéről
- 133/2004. (XII. 14.) GKM rendelet - az Energiagazdálkodási céllelőirányzatba történő befizetésekkel kapcsolatban elismert költségekről és befizetésekről
- 46/2004. (IV. 16.) GKM rendelet - a földgáz hatósági áraival kapcsolatos ár-felülvizsgálati eljárásban kötelezően benyújtandó adatok köréről
- 12/2004. (II. 13.) GKM rendelet - a földgázellátásban műszaki biztonsági szempontból jelentős munkakörök betöltéséhez szükséges szakmai képzésről és gyakorlatról
- 86/2003. (XII. 16.) GKM rendelet - az egyes földgázipari vállalkozások adatszolgáltatásainak rendjéről
- 22/1998. (IV. 17.) IKIM rendelet - egyes gázfogyasztó készülékek kialakításáról és megfelelőségük tanúsításáról
- 28/1994. (X. 28.) IKM rendelet - a gázszolgáltatónak, a gázértékesítőnek és a villamosenergia szolgáltatóknak a fogyasztók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel való együttműködéséről

### **MEKH (Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal) rendeletek, döntések**

- 11/2016. (XI. 14.) MEKH rendelet - a földgáz rendszerhasználati díjak, a külön díjak, valamint a csatlakozási díjak alkalmazásának szabályairól

## 2. számú függelék

- 10/2015. (XII. 7.) MEKH rendelet - a szomszédos nem EU-tagállam földgázz szállító rendszeréhez kapcsolódó határkeresztező gázvezeték betáplálási-kiadási pontján a havi megszakítható kapacitások felajánlási határidejéről
- 9/2015. (XI. 12.) MEKH rendelet - az új földgáz árszabályozási ciklus megállapításáról
- 1/2014. (III.4.) MEKH rendelet – a Magyar Energetikai és Közmű –szabályozási Hivatal igazgatási szolgáltatási díjak mértékéről, valamint az igazgatási szolgáltatási, a felügyeleti díjak és egyéb bevételek beszedésére, kezelésére, nyilvántartására és visszatérítésére vonatkozó szabályokról
- Rendszerhasználati díjak megállapítására vonatkozó döntése

### Az Európai Unió jogi aktusai

- A Bizottság 1348/2014/EU végrehajtási rendelete (2014. december 17.) a nagykereskedelmi energiapiacok integritásáról és átláthatóságáról szóló 1227/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 8. cikke (2) és (6) bekezdésének végrehajtására irányuló adatszolgáltatásról
- A Bizottság 984/2013/EU rendelete (2013. október 14.) a földgázz szállító rendszerekben alkalmazott kapacitásallokációs mechanizmusokat szabályozó üzemi és kereskedelmi szabályzat létrehozásáról és a 715/2009/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet kiegészítéséről
- Az Európai Parlament és a Tanács 648/2012/EU rendelete (2012. július 4. ) a tőzsdén kívüli származtatott ügyletekről, a központi szerződő felekről és a kereskedési adattárakról
- Az Európai Parlament és a Tanács 2012/27/EU irányelve (2012. október 25.) az energiahatékonyságról, a 2009/125/EK és a 2010/30/EU irányelv módosításáról, valamint a 2004/8/EK és a 2006/32/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről
- Az Európai Parlament és a Tanács 1227/2011/EU rendelete (2011. október 25.) a nagykereskedelmi energiapiacok integritásáról és átláthatóságáról
- Az Európai Parlament és a Tanács 994/2010/EU rendelete (2010. október 20.) a földgázellátás biztonságának megőrzését szolgáló intézkedésekről és a 2004/67/EK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről
- Az Európai Parlament és a Tanács 715/2009/EK rendelete (2009. július 13.) a földgázz szállító hálózatokhoz való hozzáférés feltételeiről és az 1775/2005/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről
- Az Európai Parlament és a Tanács 2009/73/EK irányelve (2009. július 13.) a földgáz belső piacára vonatkozó közös szabályokról és a 2003/55/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről;
- Az Európai Parlament és a Tanács 2009/28/EK irányelve (2009. április 23.) a megújuló energiaforrásból előállított energia támogatásáról, valamint a 2001/77/EK és a 2003/30/EK irányelv módosításáról és azt követő hatályon kívül helyezéséről

### 2.) Szabványok

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

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

*FŐGÁZ Zrt.- földgáz egyetemes szolgáltatási Üzletszabályzat – 2. sz. függelék*

## 2. számú függelék

MSZ EN 1359	Gázmérők. Membrános gázmérők.
MSZ EN 1839	Gázok és gőzök robbanási határának meghatározása
MSZ EN ISO 9001	Minőségirányítási rendszerek. Követelmények
MSZ ISO 13686	Földgáz Minőségi jellemzők.
MSZ ISO 13734	Földgáz. Szagosítóanyagként használt szerves kénvegyületek. Követelmények és vizsgálati módszerek.
MSZ ISO/TS 16922	Földgáz. Irányelvek a gázok szagosítására.
MSZ 1648:2000	Közszolgáltatású, vezetékes földgáz
MSZ 11425-1	Ipari gázellátó rendszerek. Általános követelmények.
MSZ – 09-74.0011-5	Gázszagosítás. Közszolgáltatású gázok szagosításának ellenőrzése és az ellenőrzés dokumentálása.

### **3.) Belső utasítások**

18/2015. sz.	A FŐGÁZ Zrt. Környezetvédelmi Szabályzata
23/2000. sz.	A FŐGÁZ Zrt. üzleti titkainak fokozott védelme
10/2002. sz.	A FŐGÁZ Zrt. Etikai Kódexének hatályba léptetése
2/2016. sz.	A FŐGÁZ Zrt. Munkavédelmi Szabályzata
3/2016. sz.	A FŐGÁZ Zrt. Tűzvédelmi Szabályzata
4/2012. sz.	A FŐGÁZ Zrt. Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata
5/2016. sz.	Szabályzat „Az Európai Parlament és a Tanács 1227/2011/EU Rendelete a nagykereskedelmi energiapiacok integritásáról és átláthatóságáról” FŐGÁZ Zrt.-ben történő alkalmazásáról

### Az érdek-képviselői szervezetek felsorolása

#### I. A felhasználói panaszok ügyében eljárásra jogosult fogyasztóvédelmi hatóságok

##### 1./ Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

Tel.: +36 1 459 7740

Fax: +36 1 459 7739

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

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

##### 2.1./ Kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységei:

###### **Budapest Főváros Kormányhivatala**

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.

Postacím: 1364 Budapest, Pf. 144.

Telefonszám: +36-1 450-2598

E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

###### **Pest Megyei Kormányhivatal**

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1135 Budapest, Lehel utca 43-47.

Postacím: 1365 Budapest, Pf. 270.

Telefonszám: +36 1 236-3937, +36 1 236-3978, Telefax: +36 1 236-3956

E-mail: [fogyved@pest.gov.hu](mailto:fogyved@pest.gov.hu)

###### **Baranya Megyei Kormányhivatal**

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály  
7630 Pécs, Hengermalom u. 2. II. em.

Postacím: 7602 Pécs 2. Pf. 315.

Telefonszám: + 36 72 795 398, Telefax: + 36 72 332 005

E-mail: [fogyasztovedelem@baranya.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@baranya.gov.hu)

###### **Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal**

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály  
6000 Kecskemét, Szent István krt. 19.

Postacím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19.

Telefonszám: +36 76 795 710, Telefax: +36 76 795 721

E-mail: [fogyasztovedelem@bacs.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bacs.gov.hu)

###### **Békés Megyei Kormányhivatal**

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály  
5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4.

Postacím: 5601 Békéscsaba, Pf. 284.

Telefonszám: +36 66 546 150, +36 66 546 151, Telefax: +36 66 546 140

E-mail: [fogyved\\_daf\\_bekescsaba@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_bekescsaba@nfh.hu)

**Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal**

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály  
3530 Miskolc, Meggyesalja utca 12.  
Postacím: 3501 Miskolc, Pf. 589  
Telefonszám: +36 46 506 071  
E-mail: [fogyasztovedelem@borsod.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@borsod.gov.hu)

**Csongrád Megyei Kormányhivatal**

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály  
6721 Szeged, Rákóczi tér 1. (Kormányablak)  
Postacím: 6701 Szeged, Pf. 542.  
Telefonszám: +36 62 680 530, Telefax: +36 62 680 531  
E-mail: [fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu)

**Fejér Megyei Kormányhivatal**

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály  
8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.  
Postacím: 8050 Székesfehérvár, Pf. 936.  
Telefonszám: +36 22 501 751, +36 22 501 626, Telefax: +36 22 501 627  
E-mail: [fogyved\\_kdf\\_szekesfehervar@nfh.hu](mailto:fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu)

**Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal**

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály  
9022 Győr, Türr István u. 7.  
Postacím: 9002 Győr, Pf. 311.  
Telefonszám: +36 96 795 950, +36 96 795 951, Telefax: +36 96 795 955  
E-mail: [fogyved\\_nydf\\_gyor@nfh.hu](mailto:fogyved_nydf_gyor@nfh.hu)

**Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal**

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály  
4024 Debrecen, Tímár u. 17-19.  
Postacím: 4002 Debrecen, Pf. 475.  
Telefonszám: +36 52 533 924, Telefax: +36 52 327 753  
E-mail: [fogyved\\_eaf\\_debrecen@nfh.hu](mailto:fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu)

**Heves Megyei Kormányhivatal**

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9.  
Postacím: 3301 Eger, Pf. 81.  
Telefonszám: +36 36 515 598, +36 36 515 469, Telefax: +36 36 323 587  
E-mail: [fogyved\\_emf\\_eger@nfh.hu](mailto:fogyved_emf_eger@nfh.hu)

**Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal**

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
5000 Szolnok, Indóház út 8.  
Postacím: 5000 Szolnok, Indóház út 8.  
Telefonszám: +36 56 513 336, Telefax: +36 56 510 204  
E-mail: [fogyved\\_eaf\\_szolnok@nfh.hu](mailto:fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu)

**Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal**

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály  
2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2  
Postacím: 2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2.  
Telefonszám: +36 34 309 303, Telefax: +36 34 309 302  
E-mail: [fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu)



**Nógrád Megyei Kormányhivatal**

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály  
3100 Salgótarján, Mérleg út 2.

Postacím: 3100 Salgótarján, Pf. 308.

Telefonszám: +36 32 511 116, Telefax: +36 32 511 118

E-mail: [fogyved\\_emf\\_salgotarjan@nfh.hu](mailto:fogyved_emf_salgotarjan@nfh.hu)

**Somogy Megyei Kormányhivatal**

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
7400 Kaposvár, Csokonai utca 3.

Postacím: 7401 Kaposvár, Pf. 76.

Telefonszám: +36 82 510 868, Telefax: +36 82 510 661

E-mail: [fogyasztovedelem@somogy.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@somogy.gov.hu)

**Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal**

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály  
4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.

Postacím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.

Telefonszám: +36 42 500 694, Telefax: +36 42 504 398

E-mail: [fogyved\\_eaf\\_nyiregyhaza@nfh.hu](mailto:fogyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.hu), [ff@szszbmkh.hu](mailto:ff@szszbmkh.hu)

**Tolna Megye Kormányhivatal**

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.

Postacím: 7100 Szekszárd Kiskorzó tér 3.

Telefonszám: +36 74 510 414, Telefax: +36 74 510 413

E-mail: [fogyved\\_ddf\\_szekszard@nfh.hu](mailto:fogyved_ddf_szekszard@nfh.hu)

**Vas Megyei Kormányhivatal**

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály  
9700 Szombathely, Petőfi Sándor u. 8.

Postacím: 9701 Szombathely Pf. 29.

Telefonszám: +36 94 505-220, +36 94 505 219, Telefax: +36 94 506 984

E-mail: [fogyasztovedelem@vas.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@vas.gov.hu)

**Veszprém Megyei Kormányhivatal**

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály  
8200 Veszprém, Budapest út 3-5.

Postacím: 8210 Veszprém, Pf. 2184

Telefonszám: +36 88 550 510

E-mail: [fogyved\\_kdf\\_veszprem@nfh.hu](mailto:fogyved_kdf_veszprem@nfh.hu)

**Zala Megyei Kormányhivatal**

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.

Postacím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.

Telefonszám: +36 92 510 530, Telefax: +36 92 510 641

E-mail: [fogyved\\_nydf\\_zalaegerszeg@nfh.hu](mailto:fogyved_nydf_zalaegerszeg@nfh.hu)

A területileg illetékes kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeinek elérhetőségei az alábbi honlap címen is megtekinthetők:

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

2.2./ **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Tel.: +36 1 459 4800

Fax: +36 1 210 4677

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

3./ **Gazdasági Versenyhivatal**

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Tel.: +36 1 472-8851

Fax: +36 1 472-8905

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

**II. Érték-képviselői, fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek**

1./ **Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület**

Cím: 1012 Budapest, Logodi utca 22-24.

Tel.: +36 1 201-4102

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

2./ **Ipari Energiafogyasztók Fóruma**

Cím: 1097 Budapest, Illatos út 11/a.

Tel.: +36 1 359 6440

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

3./ **Magyar Energiafogyasztók Szövetsége**

Cím: 1091 Budapest, Üllői út 25.

Tel/Fax: +36 1 210 7116

e-mail: [mesz.iroda@freemail.hu](mailto:mesz.iroda@freemail.hu)

**III. Egyéb szervezetek**

1./ **Energetikai Érdekképviselői Tanács**

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

Felhasználó azonosító száma:.....

Felhasználási hely kód:.....

**AJÁNLATKÉRÉS**

**FÖLDGÁZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE**

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

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

**1.) Az ajánlatkérő adatai<sup>1</sup>**

**1.a) Ajánlatkérő adatai (természetes személy)**

**Felhasználó:**

Ajánlatkérő neve.....

Az ajánlatkérő születési neve .....

Lakcím .....

Születési hely, idő .....

Anyja neve .....

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

Lakossági folyószámla szám.....

**Fizető:**

Fizető neve.....

A fizető születési neve.....

Lakcím .....

Születési hely, idő .....

Anyja neve .....

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

Lakossági folyószámla szám.....

**A természetes személy ajánlatkérő földgázfelhasználásának célja:**

- a felhasználó saját háztartása (az egy lakásban együtt lakó, ott bejelentett lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező személyek összessége), a felhasználási helyet képező lakóépület, lakás, üdülő vagy hétvégi ház, lakossági célra használt garázs fogyasztása céljára vásárol földgázt és **a vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet (lakossági célú felhasználás)**

- a felhasználó vásárolt földgázzal a felhasználási helyen jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet folytat **(nem lakossági célú felhasználás)**

**1.b) Ajánlatkérő adatai (nem természetes személy - nem lakossági felhasználó)**

**Felhasználó:**

Szervezet (cég)neve .....

Székhely cím.....

Adószám .....

Cégjegyzékszám vagy egyéb nyilvántartási szám .....

Statisztikai azonosító.....

Bankszámla szám .....

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

Kapcsolattartó neve.....

**Fizető:**

Szervezet (cég) neve .....

Székhely cím.....

Adószám .....

Cégjegyzékszám vagy egyéb nyilvántartási szám .....

Statisztikai azonosító.....

Bankszámla szám .....

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

Kapcsolattartó neve.....

**2.) Levelezési cím:**.....

**3.) A számlakiegyenlítés (fizetés) módja:**

Postai számlabefizetési megbízás

Folyószámláról történő fizetés (csoportos beszedés)

Banki átutalás

**4.) Ajánlatkérés jogcíme:**

Tulajdonos

Bérlő

Egyéb

**5.) Felhasználási hely adatai:**

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

.....

**6.) Várható éves felhasználás:**..... (m<sup>3</sup>) (Kérjük x-szel jelölje, ha gázmérő nélküli felhasználó)

**7.) A gázszolgáltatás igényelt kezdeti időpontja:**

20.....(év/hó/nap)

Az ajánlatot kérő új felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződéskötéshez köteles bemutatni, illetve átadni az alábbi okiratokat<sup>2</sup>:

- természetes személy felhasználó esetén a felhasználó személyazonosságát igazoló okirat (személyi igazolvány, útlevel, vezetői engedély),
- nem természetes személy felhasználó esetén a felhasználó bejegyzését (létezését) igazoló okirat (cégkivonat, bírósági bejegyzési okirat, stb.) és az aláírásra jogosult személy aláírási címpéldánya (a cégkivonat eredeti példánya vagy a [www.e-cegjegyzek.hu](http://www.e-cegjegyzek.hu) internetes oldalról letölthető elektronikus cégkivonat is megfelelő)
- meghatalmazott eljárása esetén szabályszerű meghatalmazás,
- **felhasználóváltás esetén** a jogszabályi elvárásoknak megfelelő tartalmú gázmérő átadás-átvételi nyilatkozat<sup>3</sup> az adott napi mérőállás feltüntetésével (átalánydíjas felhasználási helyek esetében ez a nyilatkozat nem szükséges)
- amennyiben az ajánlatkérő a felhasználási hely tulajdonosa, a tulajdonosi minőséget igazoló okirat, ha az ajánlatkérő nem a felhasználási hely tulajdonosa (a felhasználási helyet bérlőként vagy egyéb jogcímen használja) a felhasználási hely tulajdonosának írásbeli nyilatkozata arra vonatkozóan, hogy a felhasználási hely tulajdonosa a kapacitás lekötés jogát átadta az ajánlatkérő részére.

**Dátum: 20**.....

.....

.....

Felhasználó aláírás helye

Fizető aláírás helye

## **Tájékoztató**

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

Az ajánlatkérő a jelen Ajánlatkérés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy az Ajánlatkérésben általa önkéntesen megadott, továbbá a szerződés teljesítésével összefüggésben szükség-szerűen az egyetemes szolgáltató tudomására jutó személyes adatait, az egyetemes szol-gáltató és/vagy megbízottja a szerződés teljesítése céljából, a szerződés fennállásának, il-letve az azzal összefüggő esetleges érdekérvényesítésnek az időtartama alatt a GET és a vonatkozó jogszabályok előírásainak megfelelően kezelje. Az ajánlatkérő hozzájárul, hogy az itt említett adatait az egyetemes szolgáltató megbízottja (pl. díjbeszedés) részére továbbítsa. Az ajánlatkérő az Ajánlatkérés megtételével hozzájárul az egyetemes szolgáltatási szerző-dés teljesítéséhez szükséges személyes adatainak a földgázelosztó részére történő átadá-sához.

<sup>2</sup>A személyazonosságot igazoló okirat (személyi igazolvány, útlevel, vezetői engedély) alap-ján az egyetemes szolgáltató ellenőrzi, hogy az ajánlatkérő rendelkezik-e szerződéskötési jogosultsággal.

A felhasználó az ingatlan használatának jogcímét és egyetemes szolgáltatási szerződéskö-tési jogosultságot az alábbi okiratokkal is igazolhatja:

- 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat, vagy az ingatlanra vonatkozó adás-vételi szerződés,
- a korábbi felhasználó elhalálozása esetén az elhalálozott felhasználó halotti anya-könyvi kivonata és a hagyatékátadó végzés (hagyatékátadó végzés hiányában halotti anyakönyvi kivonat és annak igazolása, hogy a felhasználó az ingatlan használatára jogosult)
- haszonélvezeti jog esetén 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat, vagy a ha-szonélvezeti jogra vonatkozó okirat,
- bérlováltozás esetén bérleti szerződés,
- önkormányzati tulajdonú ingatlan esetében az önkormányzat kiutaló határozata.
- a Vhr. 75. § (3) bekezdésében foglaltakra figyelemmel:
  - A felhasználási hely tulajdonosa a felhasználási helyre vonatkozó kapacitáslekötési jogát a felhasználási hely bérlőjének vagy egyéb jogcímen használójának átadhatja, ha nincs lejárt számlatartozása földgázkereskedővel vagy rendszerüzemeltetővel szemben. A felhasználási hely tulajdonosa a kapacitáslekötési jog átadásáról és annak mértékéről írásban nyilatkozatot tesz a földgázkereskedőnek és a GET 72. § (5) bekezdése szerinti nyilvántartást vezető rendszerüzemeltetőnek. Írásbeli nyilatkozat hiányában a felhasználási hely új használójának ellátására földgáz-kereskedelmi szerződés nem köthe-tő, a kapacitáslekötés jogával csak a felhasználási hely tulajdonosa rendel-kezhethet

A fenti okiratokból az átíráshoz nem szükséges adatok (pl. ingatlan vételára, stb.) a felhasz-náló által kitakarthatók.

<sup>3</sup>Minta mellékelten csatolva. Elérhető a FŐGÁZ ügyfélszolgálati irodáiban és a [www.fogaz.hu](http://www.fogaz.hu) honlapján, elektronikusan kitölthető formátumban.

**ÁTADÁS-ÁTVÉTELI NYILATKOZAT  
FELHASZNÁLÓVÁLTOZÁS BEJELENTÉSÉHEZ**

<b>ÁTADÓ (ELKÖLTÖZŐ) felhasználó neve<sup>1,2</sup>:</b> mint <input type="checkbox"/> tulajdonos <input type="checkbox"/> bérlő <input type="checkbox"/> egyéb ..... jogcímen használó	
<b>születési neve<sup>1</sup>:</b>	
<b>Anyja neve<sup>1</sup>:</b>	<b>Telefonszáma<sup>1,2</sup>:</b>
<b>Születési helye<sup>1</sup>:</b>	<b>Születési idő<sup>1</sup>:</b>
<b>Cégjegyzékszám<sup>2</sup>:</b>	<b>Adószám<sup>2</sup>:</b>
<b>Lakhely/székhely cím<sup>1,2</sup>:</b>	
<b>Értesítési cím<sup>1,2</sup>:</b>	
<b>Felhasználó-azonosító száma<sup>1,2</sup>:</b>	<b>E-mail cím:</b>

<b>ÁTVEVŐ (BEKÖLTÖZŐ) felhasználó neve<sup>1,2</sup>:</b> mint <input type="checkbox"/> tulajdonos <input type="checkbox"/> bérlő <input type="checkbox"/> egyéb ..... jogcímen használó	
<b>Születési neve<sup>1</sup>:</b>	
<b>Anyja neve<sup>1</sup>:</b>	<b>Telefonszáma<sup>1,2</sup>:</b>
<b>Születési helye<sup>1</sup>:</b>	<b>Születési idő<sup>1</sup>:</b>
<b>Cégjegyzékszám<sup>2</sup>:</b>	<b>Adószám<sup>2</sup>:</b>
<b>Lakhely/székhely cím<sup>1,2</sup>:</b>	
<b>Értesítési cím<sup>1,2</sup>:</b>	<b>E-mail cím:</b>

<b>Felhasználási hely címe<sup>1,2</sup>:</b>	
<b>Felhasználási hely azonosító<sup>1,2</sup>:</b>	
<b>Felhasználó változás jogcíme<sup>1,2</sup>:</b> <input type="checkbox"/> adás-vétel <input type="checkbox"/> bérlet <input type="checkbox"/> öröklés <input type="checkbox"/> egyéb:.....	
<b>Tulajdonos neve:</b>	

Gázmérővel rendelkező felhasználási hely  Mérő nélküli (átalánydíjas) felhasználási hely   
Az alábbiakban kérjük felsorolni a mérőhelyen található gázmérők gyári számát és állását

Sorszám	Mérő gyári szám <sup>1,2</sup>	Mérőállás <sup>1,2</sup>	Dátum <sup>1,2</sup>	Megjegyzés
1.				
2.				
3.				

Felhívjuk a figyelmet, hogy a szolgáltató jogosult a helyszíni ellenőrzés eredménye alapján az adatokat indokolt esetben módosítani, ha megállapításra kerül, hogy a mérő, valamint a mérőállás tekintetében elírás történt.

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

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

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

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

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

....., 201... év ..... hó ..... nap

.....  
**Átadó felhasználó**

.....  
**Átvevő felhasználó**

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

## Színvonalmutatók

### Ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség elvárt színvonala és minimális minőségi követelményei

#### SZ1 MINIMÁLIS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK

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

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

#### A call center működésével kapcsolatos elvárt értékek:

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

#### SZ2 ELVÁRT SZÍNVONALAK

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



**695/2010. sz. MEH határozat alapján**

**Garantált Szolgáltatások**

**A Fővárosi Gázművek Zrt., mint egyetemes szolgáltatói engedélyes egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeinek meghatározása**

**Egyetemes szolgáltató garantált szolgáltatásai**

**E.SZ.I. Felhasználói kapacitás-igénybejelentés továbbítása**

Az Engedélyes a felhasználótól érkezett kapacitás-igénybejelentést legkésőbb a beérkezést követő második munkanapon továbbítja a területileg illetékes elosztói engedélyeshez.

**E.SZ.II. Információadás dokumentált megkeresésre**

A földgázenergia-ellátással kapcsolatos **dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől** számított 15 napon belül az Engedélyes érdemben választ ad.

Abban az esetben, ha a megkeresés az Engedélyesnél kerül dokumentálásra, de az elosztói engedélyes tevékenységét illeti, akkor az Engedélyes gondoskodik arról, hogy a másik engedélyeshez az 8 napon belül eljusson, és erről a felhasználó egyidejűleg értesítést kapjon. Az illetékes engedélyeshez átadástól számítandó a válaszadási határidő.

Amennyiben az Engedélyes és az elosztói engedélyes a megkeresésben egyaránt érintett, akkor 15 napon belül érdemben egyeztetnek. Az egyeztetés lefolytatásától számítandó a válaszadási határidő.

**E.SZ.III. Visszatérítés téves számlázás esetén**

Az Engedélyes a számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül vagy a felhasználó folyószámláján történő jóváírással, vagy a felhasználó részére történő visszautalással a túlfizetést visszatéríti.

**E.SZ.IV. A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése**

A felhalmozott tartozás hiánytalan és hitelt érdemlő rendezését követően – hatályos szerződés megléte esetén – az Engedélyes a tudomásszerzéstől számítva lakossági fogyasztó esetén 24 órán belül, egyéb felhasználó esetén egy munkanapon belül kezdeményezi az elosztói engedélyesnél a visszakapcsolást.

**E.SZ.V. Nem jogszerű kikapcsolás**

Nem jogszerű kikapcsolás esetén az Engedélyes kötbért fizet.

**Garantált szolgáltatások nem teljesítése esetén az egyetemes szolgáltató által az egyedi felhasználóknak fizetendő kötbér**

**1.) A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén a kötbér kifizetés módja**

**E.SZ.I.** Felhasználói földgázenergia-igénybejelentésre adandó tájékoztatás továbbítása  
2012. január 1-jétől automatikus

**E.SZ.II.** Információadás dokumentált megkeresésre  
Felhasználói igénybejelentésre, 2013. január 1-jétől automatikus

**E.SZ.III.** Visszatérítés téves számlázás esetén  
2012. január 1-jétől automatikus

**E.SZ.IV.** A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése  
2012. január 1-jétől automatikus

**E.SZ.V.** Nem jogszerű kikapcsolás  
2012. január 1-jétől automatikus

**2. A kötbér összege a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén**

	Lakossági felhasználó	Egyéb felhasználó
< 20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező	5000 Ft	5000 Ft
20-100 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező	10000 Ft	-
> 100 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező	30000 Ft	30000 Ft

## 6. sz. függelék

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

