



**TIGÁZ Tiszántúli Zártkörűen Működő
Részvénytársaság**

**módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt
Egyetemes Szolgáltatási Üzletszabályzat**

(végleges verzió)

I. TARTALOMJEGYZÉK

| | |
|---|-----------|
| RENDELKEZŐ RÉSZ | 4 |
| 1. Az üzletszabályzat hatálya, fogalommeghatározások, az engedélyesre vonatkozó adatok, az engedélyes által végzett tevékenység bemutatása | 5 |
| 2. Az engedélyes külső környezettel való kapcsolata | 14 |
| 2. a) Felettes szervekkel való kapcsolat | 14 |
| 2. b) A felhasználói kapcsolattartás szervezetének és működésének rendje. | 16 |
| 3. Az üzletszabályzattól – mint általános szerződési feltételrendszerrel – történő eltérés lehetőségei, egyedi feltételek kialakításának lehetősége | 19 |
| 4. Általános biztonsági előírások | 20 |
| 4. a) Fogyasztók és rendszerhasználók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák és az ellátást biztosító rendelkezések | 20 |
| 4. b) Az adatvédelemre vonatkozó biztosítékok (a szerződő fél kezelt adatainak köre, azon személyek megjelölése, akik számára a kezelt adatok, vagy azok meghatározott részei átadhatók, eljárásrend a személyes adatokhoz fűződő jogok megsértése esetén) | 21 |
| 4. c) A környezetvédelmi előírások és az előírást biztosító rendelkezések.... | 25 |
| 5. Az ellátás minőségi és szolgáltatási színvonala | 26 |
| 5. a) Az engedélyes tevékenység minőségi jellemzői..... | 26 |
| 5. b) A forgalmazott gáz minőségi előírásai | 27 |
| 5. c) A gázminőség ellenőrzésének részletes eljárásrendje | 27 |
| 5. d) A szolgáltatási színvonalának eljárásrendje és mutatói..... | 28 |
| 5. e) A fogyasztói elégedettség vizsgálat bemutatása | 28 |
| 6. Az engedélyes által nyújtott szolgáltatás részletes bemutatása | 29 |
| 6. a) A szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó szerződéskötési igényének kezelése (folyamat a szerződéskötésig, a szerződéskötést megelőzően a felek által teljesítendő feltételek) | 29 |
| 6.b) A szerződéskötésre vonatkozó szabályok..... | 33 |
| 6. c) A szerződés módosítása | 37 |
| 6. d) A szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések | 47 |
| Az egyetemes szolgáltató kezdeményezésére: amennyiben csoportos beszédési fizetési módot alkalmazó felhasználó esetében a pénzügyi egymást követő 3 esetben fedezethiány miatt visszautasítja a pénzügyi teljesítést, úgy az egyetemes szolgáltató a felhasználó fizetési módját csekkes fizetési módra állíthatja, amelyről a soron következő számlán tájékoztatja a felhasználót az ok egyidejű megjelölésével..... | |
| 6. e) A szerződő felek jogai és kötelezettségei..... | 68 |
| 6. f) A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolatok bemutatása..... | 69 |

| | |
|--|-----|
| 6 h) A szerződés megszűnésének esetei | 71 |
| 6. i) A szerződésszegés kezelése | 74 |
| 6. j) A szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályok | 84 |
| 6. k) Panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések | 84 |
| 6. l) Ügyfélszolgálatok, egyéb elérhetőségek | 89 |
| 6. m) Vitarendezés, értesítések | 91 |
| 6. n) A védendő fogyasztókra vonatkozó speciális rendelkezések | 92 |
| 6. o) Közintézményi felhasználók földgázellátásból történő kikapcsolás alóli mentessége | 101 |
| 7. Az alaptevékenységen kívül végzett tevékenységek bemutatása..... | 102 |
| 7. a) Az engedélyes által végzett, az alaptevékenységhez kapcsolódó szolgáltatások felsorolása | 102 |
| 7. b) Az engedélyes által a felhasználók igénye alapján külön díj ellenében végezhető, alapszolgáltatáson túli kiegészítő szolgáltatások köre és díja | 102 |

II. MELLÉKLETEK

- II/1. Ügyfélszolgálati irodák felsorolása, azok nyitvatartása
- II/2. Telefonszámok, postacímek, egyéb elérhetőségek
- II/3. Elszámolás során alkalmazott részletes számítási eljárás, paraméterek
- II/4. Szerződésminták, Általános Szerződési Feltételek, Igénybejelentők
- II/5. Kötbértábla
- II/6. Alkalmazott árak

III. FÜGGELÉKEK

- III/1. A társaság szervezeti felépítése
- III/2. Jogszabályok, szabványok, belső utasítások
- III/3. Az érdek-képviselői szervezetek felsorolása
- III/4. Egyetemes szolgáltatás minőségi követelményének és elvárt színvonalának meghatározása
- III/5. Kiegészítő szolgáltatások díjazása
- III/6. Jelleggörbe
- III/7. Nyilatkozat

**I.
RENDELKEZŐ RÉSZ**

1. Az üzletszabályzat hatálya, fogalommeghatározások, az engedélyesre vonatkozó adatok, az engedélyes által végzett tevékenység bemutatása

1. Az üzletszabályzat hatálya

A TIGÁZ Tiszántúli Gázszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: egyetemes szolgáltató vagy TIGÁZ Zrt.) a Magyar Energetikai és Közműszabályozási Hivatal (a továbbiakban: MEKH, Hivatal) által kiadott egyetemes szolgáltatói működési engedély alapján végzi az egyetemes szolgáltatói tevékenységét.

Az egyetemes szolgáltató a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (a továbbiakban: GET), valamint a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.), továbbá más vonatkozó jogszabályok, szabályzatok és egyetemes szolgáltatói működési engedély előírásainak megfelelően készítette el az Egyetemes Szolgáltatói Üzletszabályzatát (továbbiakban: Üzletszabályzat). Az Üzletszabályzat kidolgozása az Üzemi Kereskedelmi Szabályzat (továbbiakban ÜKSZ) előírásainak figyelembevételével történt.

Az Üzletszabályzat tartalmazza a TIGÁZ Zrt. által az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók részére nyújtott egyetemes szolgáltatás részletes szabályait.

A TIGÁZ Zrt. Egyetemes Szolgáltatói Üzletszabályzata - figyelemmel a GET., valamint a Vhr. rendelkezéseire – annak Hivatal általi jóváhagyása napján lép hatályba. Jelen Üzletszabályzat hatályba lépésével egyidejűleg a TIGÁZ Tiszántúli Gázszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság addig alkalmazott üzletszabályzata hatályát veszti. Jelen Üzletszabályzat hatálya a hatályba lépése előtt megkötött, de hatályba lépésekor érvényben lévő jogviszonyokra is kiterjed és alkalmazandó azzal, hogy a jelen Üzletszabályzatban rögzített általános szerződési feltételek irányadóak.

A TIGÁZ Zrt. egyetemes szolgáltatói tevékenységének területi illetékességi körébe tartozik a GET. szerinti minden olyan település, településrész, terület, amely gázellátására a MEKH egyetemes szolgáltatói működési engedélyt adott, vagy a későbbiek során ad.

Az egyetemes szolgáltató az Üzletszabályzatot a MEKH jóváhagyásával módosíthatja, amennyiben azt a jogszabályváltozások, hatósági előírások, vagy egyéb körülmények indokoltá teszik.

2. Fogalommeghatározások

Alapdíj: az a díj, melyet a 20 m³/h-nál kisebb névleges teljesítményű gázmérővel rendelkező felhasználó (Ft/év), valamint a 20 m³/h és annál nagyobb névleges (össz)teljesítményű mérővel rendelkező felhasználó (Ft/m³/h/év) a jogszabályban előírt ellátási kötelezettségen alapuló szolgáltatás rendelkezésre állásáért a szerződési időszakra vonatkozóan fizet.

Általános szerződési feltételek: a mindenkor hatályos Polgári Törvénykönyv (a továbbiakban: Ptk.) értelmezésében azok a szerződési feltételek, amelyeket az egyik fél

több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatároz, és amelyeket a felek egyedileg nem tárgyaltak meg.

Átalánydíj: az a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó árszabások megállapításáról szóló miniszteri rendeletben meghatározott díjtétel, amit az átalánydíjas felhasználó gázfogyasztásának ellenértékeként fizet.

Átalánydíjas felhasználó: háztartási célra vételező olyan lakossági fogyasztó, akinek lakásában gázmérő nem került felszerelésre, ezért a földgáz-fogyasztása a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó árszabások megállapításáról szóló miniszteri rendeletben előírtak szerint kerül megállapításra.

Bázis időszak: az előző év azonos fogyasztási időszaka.

Contact Center: az az integrált szervezeti egység, amely a jogszabályi előírásokra figyelemmel megfelelő technikai, személyi és egyéb feltételek biztosításával kezeli az egyetemes szolgáltatóhoz telefonon, írásban, személyesen, vagy elektronikusan érkezett felhasználói megkereséseket.

Csatlakozási díj: A földgázszállító vagy a földgázelosztó vezetékhez történő csatlakozásért vagy a korábban vásárolt kapacitást meghaladó többletkapacitásért fizetendő díj.

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

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

Egybefüggő telephely: telephelyi szolgáltatás esetén a gázfelhasználó tulajdonában, kezelésében vagy használatában lévő egybefüggő ingatlan, ahol a csatlakozóvezeték, a felhasználói berendezés, a gázfogyasztást szolgáló nyomásszabályozó, a gázmérőhely vagy a fogyasztói főcsap van. Egy telephely több felhasználási helyet is tartalmazhat.

Egyetemes szolgáltatás: a jogosult felhasználók földgázellátására vonatkozó, a GET-ben és külön jogszabályban meghatározott szolgáltatások értékesítése.

Egyetemes szolgáltató: olyan földgázkereskedő, amely az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókat – igényük esetén – egyetemes szolgáltatással látja el.

Egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó: a lakossági fogyasztó és a 20 m³/óra kapacitást meg nem haladó vásárolt kapacitással rendelkező egyéb felhasználó, valamint az önkormányzati bérlakásban élők felhasználási helyei ellátása biztosításának mértékéig a helyi önkormányzat.

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

Elektronikus úton elérhető ügyfélszolgálat: az egyetemes szolgáltató által kialakított olyan elektronikus rendszer, amely fogadja az e-mail-en, a www.tigaz.hu elérhetőséggel az egyetemes szolgáltató honlapján kezdeményezett megkereséseket, reklamációkat, panaszokat.

Ellátás biztonsági szint: a földgázellátásnak a földgázellátásról szóló törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló jogszabályban meghatározott felkészülési feltételei, amelyek mértékéig a felhasználók földgázellátása rendkívüli intézkedések nélkül még biztosítható.

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

Elosztói engedélyes: az a gazdálkodó szervezet, amely a meghatározott településrészen, településen (településeken), területen a földgáz elosztására működési engedéllyel rendelkezik.

Elosztóvezeték: az a csővezeték tartozékaival együtt, amelyen keresztül a földgáz elosztása történik, és amelynek kezdőpontja a gázátadó állomás 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 átadásra kerül.

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

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

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

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

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

ESZSZ: Egyetemes szolgáltatói szabályzat, a Vhr. 2. számú melléklete.

Felhasználói beadvány: olyan kérelem, megkeresés, amely a felhasználó engedéllyessel fennálló, földgáz-kereskedelemmel vagy földgázelosztással összefüggő

jogviszonyával, annak létrehozásával, megszüntetésével összefüggő egyéni, a felhasználót érintő igény elintézésére irányul.

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

Felhasználó: aki földgázt vagy vezetéken keresztül PB-gázt saját felhasználás céljára vásárol.

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

Fizető: adott felhasználási helyen lévő felhasználó földgázfelhasználásának ellenértékét és egyéb díjait számla ellenében kiegyenlítő természetes, vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság.

Fogyasztási jelleggörbe: a Vhr. 13. számú mellékletében és a jelen Üzletszabályzat III/6. számú mellékletében közzétett, az éves gázfogyasztás naptári hónapokra eső részének százalékos arányát tartalmazó adatsor.

Fogyasztásmérő berendezés (gázmérő): az a hitelesített mérőeszköz - tartozékaival együtt - amely az elfogyasztott gázmennyiség mérésére szolgál.

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

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

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

Fogyasztói vezeték: az a vezetékszakas tartozékaival együtt, amely a gázmérőtől – ennek hiányában a fogyasztói főcsaptól – a gázfogyasztó készülékig terjed.

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.

Forrásoldali kapacitás (MJ/nap): a felhasználó napi csúcskihasználási óraszámának (óra/nap) és a kiadási ponti kapacitásigénynek (MJ/óra) a szorzata.

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 GET 3. § 26. pontja szerinti gázfajtákat is.

Földgázelosztás: a földgáznak elosztóvezetéken történő továbbítása a felhasználóhoz.

Földgáz fűtőértéke: az MSZ 2373 szabvány szerinti, gáztechnikai normálállapotú, köbméterben mért száraz földgáz fűtőértéke.

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

Földgáz-nagykereskedelem: a GET III. fejezete vonatkozásában az a tevékenység, amelynek során a földgázkereskedő a földgázt viszonteladónak, és nem közvetlenül a felhasználónak értékesíti.

Földgáz-kiskereskedelem: a GET III. fejezete vonatkozásában az a tevékenység, amelynek során a földgázkereskedő a földgázt közvetlenül a felhasználónak adja el.

Földgázipari tevékenység: a GET-ben szabályozott engedélyköteles tevékenység.

Földgázipari vállalkozás: gazdálkodó szervezet, valamint az Európai Unió tagállamában, illetve az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes valamely más államban székhellyel rendelkező bejegyzett külföldi vállalkozás és annak belföldön bejegyzett fióktelepe, amely legalább egy földgázipari tevékenységet folytat.

Gázdíj: az a - Ft/MJ-ban meghatározott - díj, melyet a felhasználó az átvett földgázért a hőmennyiség alapján fizet, figyelembe véve az Üzletszabályzatban leírtakkal összhangban álló nyomás- és hőmérséklet-korrektíót is.

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

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

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

Gáznap: az adott nap reggel 06:00-tól a következő nap reggel 06:00-ig tartó időszak.

Gáztechnikai normálállapot: a földgáz olyan állapota, amikor a földgáz abszolút nyomása 101,325 kPa, a termodinamikai hőmérséklete 288,15 K.

Gáztechnikai normál köbméter (gnm³): az a gázmennyiség, amely 288,15 K hőmérsékleten és 1013,25 Pa nyomáson 1 köbméter (m³) térfogatot foglal el.

GESZ: Földgázelosztási Szabályzat, a Vhr. 1. számú melléklete.

Hidraulikai egyensúly: az együttműködő földgázrendszer azon állapota, amikor minden ponton biztosított a működéshez szükséges nyomásérték.

Információs pont: az az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiség, ahol az egyetemes szolgáltató a panaszfelvétel lehetőségét, tájékoztató anyagok, formanyomtatványok, valamint az üzletszabályzat elérhetőségét biztosítja.

Integrált Vállalatirányítási Rendszer: a vállalat környezetére, belső működésére és a vállalat – környezet tranzakcióira vonatkozó információk koordinált és folyamatos beszerzését, feldolgozását, tárolását és szolgáltatását végző személyek, tevékenységek, valamint a funkciók ellátását lehetővé tevő hardver- és szoftvereszközök összessége.

Járás: a járások kialakításáról szóló kormányhatározat szerint az állam szervezetének legalacsonyabb szintű területi és szervezeti egysége, a megye részét alkotó, annak felosztásával kialakított, települések meghatározott csoportját magába foglaló közigazgatási területi egység.

Kapacitás: a szállítóvezeték és az elosztóvezeték adott pontjának, a földgáztároló betáplálási-kiadási pontjának időegységre vonatkoztatott teljesítőképessége, valamint a földgáztároló tárolási képessége.

Kiadási pont a földgáz-elosztórendszeren: az a hálózati pont, amelyen a földgáz elosztása a földgáz-elosztórendszeren véget ér és a földgázelosztó a rendszerhasználatra jogosultnak vagy a másik rendszerüzemeltető engedélyesnek átadja.

Kötbér: a szerződést biztosító mellékkötelem.

Közbenső elszámolás: szokásos üzletmenethez kapcsolódó elszámolás, amelyben az elszámolás időpontja nem előre meghatározott, beékelődik a ciklikus időszakba.

Közbenső számlázási időszak: Az elszámolási időszak alatt kibocsátott számlákban feltüntetett kezdő és záró dátum közötti időszak.

Közintézményi felhasználó: a Vhr-ben meghatározott, állami vagy önkormányzati feladatot ellátó szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi, egészségügyi vagy közoktatási intézmény; óvoda, általános iskola, gyógypedagógiai, konduktív pedagógiai óvoda vagy iskola, és az ezekhez tartozó kollégium; ápolást, gondozást nyújtó intézmény, rehabilitációs intézmény, lakóotthon, átmeneti elhelyezést nyújtó intézmény, valamint a hajléktalan személyek nappali ellátását biztosító szociális intézmény; bölcsőde, családi napközi, gyermekek átmeneti otthona, családok átmeneti otthona, gyermekotthon, lakásotthon, utógondozói otthon és javítóintézet; az egészségügyről szóló törvény szerinti fekvőbeteg-szakellátást biztosító egészségügyi intézmény.

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

tekinteni, hogy saját háztartás céljára vételez és a vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet.

Legkisebb költség: az engedélyezett tevékenység gyakorlásához az engedélyesnél, illetve nemzetgazdasági szinten szükséges és indokoltan felmerülő ráfordítás.

Lekötött kapacitás: a betáplálási-kiadási pont, valamint a földgáztároló technikai kapacitásának az a része, amelyet adott rendszerhasználati időszakra a rendszerhasználó rendszerhasználati szerződéssel leköt.

MBFH: Magyar Bányászati és Földtani Hivatal.

MEKH: Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Mennyiségi visszavonás: az egyetemes szolgáltató az elszámolás alapjául szolgáló, elosztó által átadott földgázmennyiséget csökkenti a fogyasztó részére az elszámolási időszakban elszámoló számlában kiszámlázott földgázmennyiséggel.

MKEH: Magyar Kereskedelmi és Engedélyezési Hivatal

MNB: Magyar Nemzeti Bank

Moratórium: a közintézményi felhasználó által a földgázkereskedőnél és a földgázelosztónál kezdeményezhető, a földgázellátásból fizetési késedelem miatt történő kikapcsolás alóli mentesség.

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

Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal: a nemzeti erőforrás miniszter irányítása alatt álló központi hivatal, rehabilitációs szakigazgatási szerv, amely a GET. és Vhr. értelmezésében fogyatékossga vonatkozó szakvéleményt adhat.

NFH: Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság.

OMSZ: Országos Meteorológiai Szolgálat.

Periódus fogyasztás: a felhasználási hely bázis időszaki gázfogyasztása.

Piaci árinformációs rendszer: a rendszerhasználati díjakat, valamint az egyetemes szolgáltatók negyedéves árait tartalmazó adatbázis, amelyet a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal a honlapján közzétesz.

Rendszerhasználati díj: a szállítási rendszerüzemeltetési díj, a földgázelosztási díj, a földgáztárolási díj, és a szállítási rendszerirányítási díj együttesen.

Rendszerhasználati szerződés: rendszerhasználó által a szállítási rendszerüzemeltetővel, a földgázelosztóval vagy a földgáztárolói engedéllyel a GET-ben, a GET végrehajtására kiadott rendeletekben, az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzatban, a rendszerhasználati platform szabályzatában, valamint a

rendszerüzemeltető működési engedélyében és üzletszabályzatában meghatározott tevékenységek végzésére és szolgáltatások biztosítására kötött szerződés.

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

Régió: a területfejlesztésről és területrendezésről szóló törvény szerint a statisztikai célú területi egységek nomenklatúrájának (NUTS) létrehozásáról szóló 2003. május 26-i 1059/2003/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet által meghatározott, a tervezési-statisztikai és fejlesztési célokat szolgáló egy vagy több megyére (a fővárosra) kiterjedő, az érintett megyék (főváros) közigazgatási határával lehatárolt társadalmi, gazdasági vagy környezeti szempontból együtt kezelendő területfejlesztési egység.

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

Részszámla időszak: a részszámlában feltüntetett kezdő és záró dátumok közötti időszak.

Szerződés nélküli vételezés, szerződés nélküli rendszerhasználat: amennyiben a felhasználó a gázelosztó vezetékét úgy használja, hogy hálózathoz való csatlakozásra nem kötött elosztói csatlakozási szerződést, illetve a vételezésre nem rendelkezik elosztó hálózat használati szerződéssel, és - akár egyetemes szolgáltatóján vagy földgázkereskedője útján - nem rendelkezik rendszerhasználati rendszerhasználati szerződéssel, illetve nem rendelkezik egyetemes szolgáltatási vagy földgáz-kereskedelmi szerződéssel.

Szociálisan rászoruló fogyasztó: a Vhr. 56. § (1) bekezdésében meghatározott természetes személyek.

Társasház: A társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény szerint társasháztulajdon jön létre, ha az épületingatlanon az alapító okiratban meghatározott, műszakilag megosztott, legalább két önálló lakás vagy nem lakás céljára szolgáló helyiség, illetőleg legalább egy önálló lakás és egy nem lakás céljára szolgáló helyiség a tulajdonostársak külön tulajdonába kerül. Az épülethez tartozó földrészlet, továbbá a külön tulajdonként meg nem határozott épületrész, épületberendezés, nem lakás céljára szolgáló helyiség, illetőleg lakás - különösen: a gondnoki, a házfelügyelői lakás - a tulajdonostársak közös tulajdonába kerül.

Település: a Magyarország Helységnévtárában meghatározott központi belterületi egység az adott településnél nevesített egyéb belterület, és a nevesített külterület kivételével.

Településrész: a helységnévtárban nevesített egyéb belterület és külterület.

Teljesítmény: a felhasználók időegységre eső gázfogyasztása, gázfelhasználása.

Terület: a helységnévtárban külön nem nevesített, önálló helyrajzi számmal, számokkal azonosított földrészlet.

Tulajdonosi nyilatkozat: az egyetemes szolgáltató vagy rendszerüzemeltető felé lejárt számlatartozással nem rendelkező felhasználási hely tulajdonosának azon nyilatkozata az egyetemes szolgáltató vagy rendszerüzemeltető felé, amellyel a kapacitás-lekötés jogát a felhasználási helyet bérlőnek vagy egyéb jogcímen használónak átadja.

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

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

Üzletszabályzat: az engedélyes általános szerződési feltételeit, valamint a földgázellátásról szóló törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló kormányrendeletben meghatározott elemeket tartalmazó, a Hivatal által jóváhagyott szabályzat.

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

Védendő fogyasztó: a lakossági fogyasztók azon köre, akik (jogszabályban meghatározott szociális helyzetük, vagy valamely egyéb tulajdonságuk alapján) a földgázellátásban megkülönböztetett feltételek szerint vehetnek részt.

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

Végszámla: a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnését követően mérőállás alapján kiállított számla.

Jelen felsorolásban nem szereplő fogalmakat a GET-ben, valamint a Vhr-ben foglaltak szerint kell értelmezni.

3. Az engedélyesre vonatkozó adatok

A TIGÁZ Tiszántúli Gázszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság adatai:

| | |
|--------------------|---|
| cégnév: | TIGÁZ Tiszántúli Gázszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság |
| rövidített cégnév: | TIGÁZ Zrt. |
| székhely: | 4200 Hajdúszoboszló, Rákóczi u. 184. |

bejegyzve: Debreceni Törvényszék Cégbírósága
cégjegyzékszám: 09-10-000109
cégbejegyzés időpontja: 1993. december 23.

A társaság határozatlan időtartamra alakult. Az üzleti évek minden év január 1. napján kezdődnek és ugyanazon év december 31. napján végződnek.

4. Az engedélyes által végzett tevékenységek bemutatása

Az egyetemes szolgáltatás során az egyetemes szolgáltató a gázellátásához szükséges földgázbeszerzést, rendszerüzemeltetőkkel való szerződéskötést a földgázellátáshoz, és az egyetemes szolgáltatást biztosítja az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére a megkötött forrás és rendszerhasználati szerződése alapján.

A TIGÁZ Zrt. tevékenységére az Alapító Okirata, a GET., Vhr., valamint a vonatkozó jogszabályok, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jogerős határozatai (kiemelten is az ÜKSZ), továbbá a kapcsolódó egyéb rendelkezések az irányadóak. A TIGÁZ Zrt. a versenysemlegesség, azt átláthatóság, az ellátás biztonsága, a felhasználók védelme, valamint a legkisebb költség elvének érvényesülése érdekében biztosítja az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók megkülönböztetés-mentes bánásmódban részesítését.

A TIGÁZ Zrt., mint egyetemes szolgáltató az egyetemes szolgáltatói működési engedélyében meghatározott területen az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók részére gázszolgáltatást biztosít a vonatkozó jogszabályokban meghatározott feltételek szerint.

Az egyetemes szolgáltató tevékenységei különösen:

- egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó földgázigényének GET, és Vhr. szerinti kielégítése,
- egyetemes szolgáltatási szerződéskötés az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókkal,
- szerződéskötés a földgázkereskedővel földgázvásárlás tárgyában,
- a jogszabályokban meghatározottak szerint megfelelő ügyfélszolgálat biztosítása.

A felhasználók gázellátásának biztosítása érdekében az egyetemes szolgáltató az alábbi feladatokat köteles elvégezni:

- egyetemes szolgáltatási szerződés megkötése,
- számlázás,
- felhasználóváltozás kezelése,
- szerződésszegés kezelése,
- egyetemes szolgáltatásból való ki- és belépés kezelése
- ügyfélszolgálati feladatok ellátása.

2. Az engedélyes külső környezettel való kapcsolata

2. a) Felettes szervekkel való kapcsolat

Az egyetemes szolgáltató kapcsolatot tart az általa - az egyetemes szolgáltatói engedélye alapján - ellátott feladatai és tevékenysége vonatkozásában az érintett illetékes hatóságokkal és engedélyesekkel.

1. Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Az egyetemes szolgáltató hatósági felügyeletét a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.) látja el a GET-ben meghatározott jogkörei alapján. A MEKH feladata különösen, hogy ellenőrizze az egyetemes szolgáltató földgázpiaci jogszabályoknak és hatósági előírásoknak megfelelő egyetemes szolgáltatói működését. A Hivatal a földgázellátással, a földgázellátás biztonságának és a földgázpiac hatékony működésének felügyeletével, továbbá az egyenlő bánásmód követelményének érvényesítésével, és a hatásos verseny elősegítésével kapcsolatos feladatai körében dönt az engedélyesekkel szemben felmerülő panaszok – ideértve a szerződés nélküli vételezéssel, a szabálytalan vételezéssel, valamint ezek jogkövetkezményeivel kapcsolatos panaszok – ügyében, kivéve a GET. 64. § (1) bekezdése szerinti lakossági fogyasztói panaszokat. A GET 64. § (1) bekezdésében foglaltaktól eltérően a lakossági fogyasztók elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a földgázellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó rendelkezések megsértése esetén is a Hivatal jár el, ha azok szerződés nélküli vételezéssel, szabálytalan vételezéssel vagy ezek jogkövetkezményeivel is kapcsolatosak.

2. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

A lakossági fogyasztókkal szembeni jogsértésekkel kapcsolatos eljárást a GET 64. §-a szabályozza, amelynek értelmében az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre, vagy mérésre, valamint a földgázellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó jogszabályban és üzletszabályzatban foglalt rendelkezések lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén – figyelemmel a Hivatal fent hivatkozott hatáskörére – a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról (a továbbiakban: NFH) szóló 225/2007. (VIII. 31.) Korm. rendelet 7. § (2) bekezdése értelmében közigazgatási hatósági ügyekben első fokon megyei illetékességgel a fogyasztóvédelmi, illetve piacfelügyeleti hatáskörben eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal, másodfokon országos illetékességgel az NFH központi szerve jár el.

3. Magyar Bányászati és Földtani Hivatal

Az egyetemes szolgáltató tevékenységéhez kapcsolódóan a vezetékes földgáz továbbítására használt gázelosztó hálózat műszaki biztonsági felügyeletét a Magyar Bányászati és Földtani Hivatal területileg illetékes szervei, a Bányakapitányságok látják el.

4. Kapcsolattartást további szervekkel, hatóságokkal

Az egyetemes szolgáltató együttműködik a helyi és országos hatáskörű szervekkel, szervezetekkel, hatóságokkal, önkormányzatokkal oly módon és körben, ahogyan azt a

GET., a Vhr., valamint a vonatkozó jogszabályok, hatósági rendelkezések és az egyetemes szolgáltató működési engedélye előírják.

2. b) A felhasználói kapcsolattartás szervezetének és működésének rendje

A TIGÁZ Zrt. egyetemes szolgáltatói tevékenységének ellátása során a jogszabályi követelményeknek megfelelően, valamint a felhasználói igények és elvárások figyelembevételével jár el, továbbá az MSZ EN ISO 9001:2009, MSZ EN ISO 14001:2005, és az MSZ 28001:2008 szabványok előírásainak megfelelő integrált irányítási rendszer követelményeihez, elveihez igazodva alakította ki a felhasználói kapcsolattartás szervezetét és működési rendjét.

A felhasználói kapcsolattartás, tájékoztatás formái:

- ügyfélszolgálati iroda üzemeltetése,
- elektronikus elérhetőség (internetes honlap: www.tigaz.hu; e-mail: ugyfelszolgalat@tigaz.hu),
- telefonos elérhetőség,
- levélben, és telefaxon történő elérhetőség.

A TIGÁZ Zrt. a felhasználók bejelentéseinek intézése, panaszainak kivizsgálására, orvoslására és tájékoztatására a székhelyén és az Üzletszabályzat II/1. számú mellékletében meghatározott egyéb helyen biztosítja a felhasználói kapcsolattartás szervezetét és működtetését személyes ügyintézési lehetőséggel, valamint az írásban, telefonon és elektronikus úton történő ügyintézés lehetőségét.

A levélben, elektronikus úton és telefaxon történő megkeresések, a telefonon és elektronikusan történő megkeresések, valamint a személyes megkeresések fogadására és intézésére a TIGÁZ Zrt. Contact Center szervezete áll a felhasználók rendelkezésére. Amennyiben a felhasználó elektronikus elérhetőségét az egyetemes szolgáltató részére rendelkezésre bocsátotta, valamint az elektronikus úton történő kommunikációhoz kifejezetten hozzájárulását adta, úgy az egyetemes szolgáltató a felhasználó erre irányuló visszavonásról rendelkező nyilatkozata beérkezéséig az írásbeli (levélben, elektronikus úton és telefaxon érkező) megkereséseket jogosult további előzetes értesítés nélkül elektronikus úton megválaszolni.

1. Ügyfélszolgálati irodák működtetése

A TIGÁZ Zrt. állandó ügyfélszolgálati irodákat és ügyfélszolgálati fiókirodákat (együttesen: ügyfélszolgálati iroda) és információs pontokat működtet.

Az egyetemes szolgáltató legalább egy ügyfélszolgálatot működtet abban a régióban, ahol az általa ellátott egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók száma meghaladja a 15 000-et. Ennek megfelelően az egyetemes szolgáltató abban a régióban, amelyben az általa ellátott egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók száma meghaladja a 15 000-et, állandó ügyfélszolgálati irodát működtet azon a településen, ahol a legtöbb egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználót látja el.

Abban a régióban, amelyben az ellátott egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók száma meghaladja a 45 000-et, ott az egyetemes szolgáltató legalább két ügyfélszolgálatot működtet, különböző településeken. Ennek megfelelően az egyetemes szolgáltató abban a régióban, amelyben az általa ellátott egyetemes szolgáltatásra

jogosult felhasználók száma meghaladja a 45 000-et – az állandó ügyfélszolgálati iroda mellett – ügyfélszolgálati fiókirodát működtet azon a településen, ahol a második legtöbb egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználót látja el.

Az egyetemes szolgáltató a járási (fővárosi, kerületi) hivatalokról szóló kormányrendeletben felsorolt járásonként legalább egy ügyfélszolgálatot működtet. Az egyetemes szolgáltató olyan járásban, ahol megyei jogú város található, a megyei jogú városban, valamint a fővárosban állandó ügyfélszolgálati irodát működtet. Minden más járásban az egyetemes szolgáltató fiókirodát működtet azon a településen, ahol a legtöbb egyetemes szolgáltatásra jogosultat látja el.

Az egyetemes szolgáltató az 5000 főt meghaladó lakosságú, az egyetemes szolgáltató által fenntartott ügyfélszolgálatnál nem rendelkező településen, munkanapokon biztosítja az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben (információs pontokban) a panaszfelvétel lehetőségét, továbbá tájékoztató anyagok, formanyomtatványok, valamint az üzletszabályzat elérhetőségét. Az egyetemes szolgáltató e kötelezettségének olyan, az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben is eleget tehet, amelyet más szolgáltatóval, közszolgáltatóval vagy közfeladatot ellátó jogi személlyel együttműködve tart fenn.

Ha a településen – a főváros kivételével – jogszabály állandó ügyfélszolgálati iroda és ügyfélszolgálati fiókiroda működtetését is előírja, az egyetemes szolgáltató kizárólag az állandó ügyfélszolgálati irodát köteles működtetni.

2. Ügyfélszolgálati irodák nyitva tartására vonatkozó általános rendelkezések

Az állandó ügyfélszolgálati iroda a hét minden munkanapján legalább 6 órás – és 5 munkanapos hetet alapul véve – legalább heti 36 órás nyitva tartással üzemel, a hét egy napján 20 óráig nyitva tart.

Az ügyfélszolgálati fiókiroda legalább heti 2 munkanapon, összesen legalább heti 8 órás nyitva tartással üzemel, a hét egy napján 18 óráig nyitva tart.

Az információs pontok nyitva tartása tekintetében az ügyfélszolgálati fiókirodákra vonatkozó rendelkezések alkalmazandóak.

Az egyetemes szolgáltató ünnepnapok és munkaszüneti napok esetén jogosult a személyes ügyfélszolgálati irodák és információs pontok nyitva tartását fentiekől eltérően, egyedileg meghatározni, amely esetben ügyfeleit a honlapján és személyes ügyfélszolgálati elérhetőségein kihelyezett tájékoztató útján előzetesen informálja. Az ügyfélszolgálati irodák és információs pontok ünnepnapok miatti eltérő nyitva tartását az Üzletszabályzat II/1. sz. melléklete rögzíti.

Az ügyfélszolgálati fiókiroda működési területén lévő felhasználási hellyel rendelkező egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó jogosult az állandó ügyfélszolgálati irodában történő ügyintézésre is. A felhasználóknak lehetőségük van a felhasználási helytől függetlenül, az egyetemes szolgáltató bármely ügyfélszolgálati irodájában történő személyes ügyintézésre.

3. Ügyfélszolgálatokra vonatkozó egyéb rendelkezések

Az állandó ügyfélszolgálati irodákban elektronikus ügyfélhívó rendszer működik.

A felhasználó ügyintézővel folytatott személyes kommunikációját a TIGÁZ Zrt. hangfelvétellel rögzíti. A hangfelvétel készítésére az ügyfél figyelmét az ügyfélszolgálati irodában jól látható helyen kifüggesztett tájékoztató hívja fel, a hangfelvételt a TIGÁZ Zrt. a felhasználó kérésére – elektronikus elérhetőség ügyfél általi biztosítása esetén – az ügyfél rendelkezésére bocsátja, a hangfelvétel tartalmáról az ügyfél kérésére tájékoztatást ad. A hangfelvétel tárolására és megőrzésére, annak időtartamára a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdésének a szabályai irányadóak. A hangfelvétel rögzítésétől a TIGÁZ Zrt. az ügyfél személyes ügyintézés megkezdésekor jelzett, kifejezett kérésére eltekint.

Az ügyfelek részére a TIGÁZ Zrt. elektronikusan és telefonon keresztül is biztosítja a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalását a jelen Üzletszabályzat II/2. számú mellékletében megjelölt telefonszámokon, illetve e-mail elérhetőségen.

Az információs pontokon a panaszokat az ügyfelek az erre kijelölt helyen költségmentesen adhatják le. A panaszok a TIGÁZ Zrt. költségére kerülnek begyűjtésre és az ügy kivizsgálását követően megválaszolásra.

Az állandó ügyfélszolgálati irodák és ügyfélszolgálati fiókirodák, valamint az információs pontok felsorolását, nyitva tartását, jelen Üzletszabályzat II/1. számú melléklete tartalmazza. Az egyetemes szolgáltató elérhetőségét biztosító telefonszámokat, postacímeket, és egyéb elérhetősegeket jelen Üzletszabályzat II/ 2. számú melléklete tartalmazza.

A TIGÁZ Zrt. kizárólag a jelen Üzletszabályzatban erre a célra megadott elérhetősegek (ügyfélszolgálati irodák, postai vagy elektronikus levelezés, telefax, telefon) valamelyikén benyújtott beadványt tekinti kezelése szempontjából felhasználói beadványnak.

A TIGÁZ Zrt. az ügyfélszolgálati irodákban a felhasználók által írásban benyújtott és szóban előadott, de el nem intézett beadványokat igazolás ellenében veszi át, és azokat visszakereshetően megőrzi az elévülési idő végéig.

A TIGÁZ Zrt. az ügyfélszolgálat és a felhasználó közötti telefonos kommunikáció esetén is biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát azáltal, hogy hangfelvétellel rögzíti a telefonos kommunikációt, amelyet visszakereshetően 5 évig megőrzi. A dokumentálhatóság érdekében továbbá az engedélyes egyedi ügyszámot alkalmaz, amelyről a hívás megkezdésekor tájékoztatja a felhasználót. A hangfelvétel készítésről, megőrzéséről és annak felhasználó rendelkezésére bocsátásáról a TIGÁZ Zrt. az ügyfelet a telefonon történő ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. A felhasználó kérésére az egyetemes szolgáltató a hangfelvételt a felhasználó rendelkezésére bocsátja, amennyiben a felhasználó ahhoz adathordozót (CD) biztosít, elektronikus elérhetőségét írásban közli.

A TIGÁZ Zrt. jogosult felhasználói részére a leveleket, illetve egyéb dokumentumokat szkennelt vagy nyomtatott cégszerű aláírással ellátva postázni, az így kiküldött dokumentum a TIGÁZ Zrt. részéről aláírt dokumentumnak tekintendő.

A földgázelosztó köteles az ügyfélszolgálatok működtetésére telefonos és elektronikus eléréssel, valamint az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben. Ha a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését az egyetemes szolgáltató megbízottként kezeli, ügyfélszolgálatain biztosítja az elosztóhálózat-használattal kapcsolatos ügyintézést is.

A földgázelosztó és az egyetemes szolgáltató megállapodása esetén a földgázelosztói ügyfélszolgálat az egyetemes szolgáltatói ügyfélszolgálattal közös helyiségben is működtethető. Közös helyiségben működtetett elosztó hálózati és egyetemes szolgáltatói ügyfélszolgálat esetén az ügyfelek számára az egyes jogviszonyokkal összefüggő önálló ügyintézés lehetősége biztosított.

Az egyetemes szolgáltató a MEKH által jóváhagyott Üzletszabályzatot a személyes ügyfélforgalom fogadására kialakított ügyfélszolgálati irodákban, valamint az információs pontokon kifüggeszti, megtekintés céljából rendelkezésre bocsátja, internetes honlapján (www.tigaz.hu) - letölthető formában - hozzáférhetővé teszi. A földgáz rendszerüzemeltetők és egyetemes szolgáltatók által külön díj ellenében végezhető, valamint ingyenesen biztosítandó szolgáltatásokról szóló 17/2013. (IV. 30.) NFM rendelet 4. § 2 pontja alapján az Egyetemes Szolgáltatási Üzletszabályzat vagy részei első alkalommal történő, formanyomtatványok, jegyzőkönyvek, egyéb szerződéses jogviszonnyal összefüggő dokumentumok, valamint igazolások másolatának kiadását ingyenesen biztosítja.

A panaszügyintézésre vonatkozó részletes szabályokat, valamint az állandó ügyfélszolgálati irodákban, továbbá az ügyfélszolgálati fiókirodákban ellátandó feladatokat jelen Üzletszabályzat 6. k) és 6. l) pontja rögzíti.

Az egyetemes szolgáltató a szolgáltatási területén 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, valamint az 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 információkat a honlapján közzéteszi és ügyfélszolgálatán térítésmentesen a felhasználók rendelkezésére bocsátja.

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

A TIGÁZ Zrt. meghatározott felhasználói csoportok számára egyedi szerződési feltételeket állapíthat meg a jogszabályi rendelkezések keretein belül. Egyedi feltételek alkalmazása esetén az egyetemes szolgáltató az egyedi feltételeket nyilvánosságra hozza és azokat minden, a feltételeket teljesítő fél részére biztosítja. Az egyedi szerződési feltételekről és alkalmazásuk köréről a TIGÁZ Zrt. a felhasználói részére ügyfélszolgálati csatornáin (ügyfélszolgálati irodák, telefonos és elektronikus ügyfélszolgálat) ad tájékoztatást.

4. Általános biztonsági előírások

4. a) Fogyasztók és rendszerhasználók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák és az ellátást biztosító rendelkezések

Az egyetemes szolgáltató a GET és a Vhr., a MEKH által kiadott működési engedély, az ÜKSZ alapján végzi tevékenységét.

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

Az egyetemes szolgáltató csak az MSZ 1648 számú szabványban meghatározott 2H minőségű (nyomás, fűtőérték, égéstulajdonság, stb.) és szagosított gázt szolgáltat.

Az egyetemes szolgáltató feladatai elvégzéséhez rendelkezik:

- anyagi és tárgyi feltételekkel,
- szervezetekkel és szakember állománnyal, amely biztosítani tudja az engedélyköteles tevékenység végzését, a napi gázforgalmazás szervezését és irányítását,
- informatikai rendszerekkel és távközlési eszközökkel,
- tevékenysége végzéséhez szükséges engedélyekkel,
- szerződésekkel és igényfelmérésekkel,

amelyek garantálják az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók biztonságos ellátását.

1. Forrásbiztosítás

Az egyetemes szolgáltató köteles az engedélyében meghatározott településeken, településrészekben, területeken földgázt vételező egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók ellátáshoz szükséges földgázt biztosítani, a részére kiadott kötelező felajánlási rendeletben meghatározottak szerint.

2. Elosztás

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók ellátása érdekében az egyetemes szolgáltató az illetékes földgázelosztókkal rendszerhasználati szerződést köt az elosztás igénybevételéről. A megállapodás biztosítja, hogy az egyetemes szolgáltató által vásárolt földgáz az átadó állomásokon történő átadás-átvételt követően a földgázelosztó rendszerén keresztül az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókhoz biztonságosan eljusson.

3. Pénzügyi garanciák

A TIGÁZ Zrt., mint egyetemes szolgáltató tevékenységének ellátásához rendelkezik a Vhr. 131. §-ában előírt pénzügyi biztosítékokkal.

4. Végső menedékes szolgáltatás

Ha a felhasználókat ellátó földgázkereskedő gazdasági-pénzügyi helyzetének, földgázbeszerzésének vagy rendszerhasználatának ellehetetlenülése következtében a felhasználók földgázzal történő ellátása veszélybe kerül, az érintett felhasználók

földgázellátását a végső menedékes földgázkereskedő kijelöléséig – a végső menedékes szolgáltatásról szóló kormányrendeletben meghatározottak szerint – a biztonsági földgázkészletből kell biztosítani. A kijelölést követően a végső menedékes földgázkereskedő biztosítja a felhasználók földgázellátását. A kijelölés legfeljebb kormányrendeletben meghatározott időtartamra hatályos, azonban a kijelölés az időtartam lejártát megelőzően hatályát veszti, ha a kormányrendeletben meghatározott feltételek teljesülnek.

4. b) Az adatvédelemre vonatkozó biztosítékok (a szerződő fél kezelt adatainak köre, azon személyek megjelölése, akik számára a kezelt adatok, vagy azok meghatározott részei átadhatók, eljárásrend a személyes adatokhoz fűződő jogok megsértése esetén)

A TIGÁZ Zrt. (adatkezelő) a GET 125. § (1) bekezdése alapján az engedélyköteles tevékenységének végzése, az ehhez szükséges műszaki berendezések létesítésére és üzemeltetésére vonatkozó szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, a teljesítésének figyelemmel kísérése, a szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá a szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, és az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzatban foglalt együttműködési, adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából kezeli a felhasználók, valamint a Vhr 1.§ (1) bek. 4. pontjában meghatározott fizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseire tekintettel.

A felhasználó azonosításához szükséges, és a GET. 125. § alapján kezelt adatok:

- természetes személy felhasználó esetén: neve, lakcíme, születési helye és ideje, anyja neve, illetve védendő fogyasztó esetén a védendő fogyasztói státuszra vonatkozó, egyetemes szolgáltató által kezelt adatok,
- egyéni vállalkozó esetében fentiekén túl: adószám, nyilvántartási szám és – amennyiben ilyennel rendelkezik - egyéni vállalkozói igazolvány száma,
- nem természetes személy felhasználó esetén: cég neve, székhelye, adószáma, cégjegyzékszám (egyéb nyilvántartási száma).

A fentiekén kívül az érintett felhasználó hozzájárulásával kezeli a Társaság az érintett egyéb személyes adatait (pl. telefonszám, e-mail cím, személyi igazolvány szám stb.).

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

1. A felhasználók személyes adatainak kezelése

A felhasználó személyes adatainak kezelésének alapvető célja az egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítése, különösen a felhasználó részére a földgáz szolgáltatás elérhetővé tétele, a felhasználó által igénybevett szolgáltatások ellenértékének kiszámlázása, a kiszámlázott, de be nem fizetett ellenérték beszedése, behajtása, a kiszámlázott és számla alapján befizetett díjak, valamint a díjszámítás helyességének ellenőrzése, és

további intézkedések megtétele, továbbá a felhasználók tájékoztatása az éppen aktuális értékesítési és marketing akciókról abban az esetben, amennyiben az ilyen jellegű adatkezeléshez a felhasználó hozzájárulását adta.

Az adatkezelés körébe tartozik az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása.

Az egyetemes szolgáltató a felhasználóvá válás, a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése érdekében az egyetemes szolgáltatási szerződésekben meghatározott adatokon túl a következő adatokat kezeli:

- a felhasználó azonosítója,
- vételezés időpontja, tartama,
- vételezés mennyisége,
- a gázdíj és egyéb díjfizetéssel és tartozással kapcsolatos adatok,
- az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésének és felmondásának (megszűnésének) eseményei,
- hozzáférhető cégbírósi adatok,

és minden egyéb olyan adatot, amely a szerződéses jogviszony időtartama alatt a szerződésben foglaltak teljesítése és érvényesítése érdekében szükséges.

2. Adatfeldolgozás, adattovábbítás

A felhasználó jelen pontban meghatározott adatai a GET 125. § (4) bekezdése értelmében átadhatók:

- azoknak a természetesen személyeknek vagy gazdálkodó szervezeteknek, akik az adatkezelő megbízása alapján szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását, illetve az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezeteknek,
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály vagy a szerződő felek megállapodása alapján jogosult szervezetek részére,
- a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak,
- a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a továbbá a közvédelmi bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, bíróságnak,
- a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a végrehajtónak,
- a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnak,
- a védendő fogyasztók esetében az őt megillető kedvezménynek vagy különleges bánásmódnak az egy felhasználási helyen való igénybevétele ellenőrzése céljából a földgázelosztónak és az őt megillető kedvezménynek vagy különleges bánásmódnak a biztosítása érdekében a földgázkereskedőnek,

- h) a GET 125. § (1c) bekezdésben meghatározott időponttól az átvevő egyetemes szolgáltatónak.

A fenti felsorolásban szereplő 1-3. és 5. pont esetén szükséges a felhasználó egyidejű értesítése az adatok átadásakor. Az értesítés megvalósulhat a jogszabályi rendelkezésre vagy jelen Üzletszabályzatra történő hivatkozással. Az 1-3. és 5. pontban meghatározott szervezeteket az átadott adatokkal kapcsolatban az adatkezelővel azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződés aláírásával kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy az egyetemes szolgáltató a felhasználó adatait rögzítse, azt számítástechnikai eszközökkel automatizáltan feldolgozza és elemezze, a szerződés teljesítése céljából kezelje, illetőleg követelés kezelés céljából továbbítsa a vele szerződéses jogviszonyban lévő társaságnak. Továbbá a felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződés aláírásával kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy amennyiben az egyetemes szolgáltató engedélyköteles tevékenységének valamely elemét kiszervezi, akkor az adatait célhoz kötötten, az engedélyköteles tevékenység szerződésszerű ellátása érdekében kezelje a közreműködő. A felhasználó az egyetemes szolgáltatási jogviszony létrehozatalakor hozzájárulhat ahhoz, hogy telefonos és e-mail elérhetőségét a területileg illetékes elosztónak esetleges munkavégzés céljából történő időpont egyeztetés érdekében az Egyetemes Szolgáltató átadja, és a területileg illetékes elosztó ezen adatokat kezelje.

3. A személyes adatok kezelésének főbb esetei:

Az egyetemes szolgáltató különösen az alábbi esetekben kezeli a felhasználók adatait:

- számlakészítés,
- felhasználó felszólítása számlatartozásának rendezésére,
- felhasználó értesítése,
- felhasználói elégedettség vizsgálat, közvélemény kutatás,
- díjfizetéssel, számla-, kötbér- és egyéb követelések behajtásával kapcsolatos tevékenységek,
- nemzetbiztonsági, honvédelmi, közbiztonsági, egyéb bírósági és nyomozó szervek megkeresése,
- értékesítési és marketing akciók során, a felhasználó hozzájárulásával, az NFH és a MEKH megkeresésére,
- minden olyan egyéb esetben, amely a felhasználóval fennálló egyetemes szolgáltatási jogviszony teljesítéséhez kapcsolódik.

4. Az adatok kezelésének határideje

A felhasználóhoz kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot vagy ezen dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát, amelyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, s így számviteli bizonylatnak minősülnek, az egyetemes szolgáltató a hatályos adó- és számviteli szabályokban meghatározott megőrzési időig tárolja. Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen a szerződések, és az azokhoz kapcsolódó dokumentumok, azok módosításai, az azokon alapuló számlák, befizetési bizonylatok, ellenőrzések, beavatkozások bizonylatai, dokumentumai.

A felhasználó kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy az egyetemes szolgáltató a felhasználó által megadott adatokat kezelje a közöttük lévő jogviszony teljesítésének és a földgáz egyetemes szolgáltatói tevékenység ellátásának céljából, a cél megvalósulásához szükséges ideig.

5. Adatbiztonságra vonatkozó rendelkezések

Az egyetemes szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatban a tudomására jutott információkat és adatokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli. Minden tőle elvárható megtesz az általa kezelt felhasználói személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés elleni védelméért.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény szerint a felhasználóval kapcsolatba hozható hangfelvétel készítése és tárolása adatkezelésnek számít. Az adatkezeléshez az érintett hozzájárulását be kell szerezni. Erre tekintettel a felhasználó tájékoztatására kerül sor a telefonos ügyintézés kezdetekor a hangfelvétel készítés tényéről, valamint hangrögzítés esetén a személyes ügyfélszolgálatokon a kihelyezett tájékoztatón. Amennyiben a tájékoztatást követően az ügyfél a telefonos kapcsolatot fenntartja, vagy személyes ügyintézés során nem nyilatkozik a hangrögzítés elutasításáról, úgy a hanganyag rögzítéséhez történő hozzájárulását megadottnak kell tekinteni. A rögzített hanganyagokat az egyetemes szolgáltatói engedélyes védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen.

A hívó személy jogosult megismerni az ügyintézővel folytatott beszélgetésről készült felvételt, illetve a felvételtől – amennyiben ahhoz adathordozót (CD), elektronikus elérhetőséget biztosít - másolatot kérhet.

6. A felhasználó adatbiztonságra vonatkozó jogosultságai

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény alapján a felhasználó jogosult:

- tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről, valamint adataiba betekinteni,
- adatainak helyesbítését kérni,
- adatváltozás esetén annak módosítását kérni,
- a hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén adatainak törlését vagy zárolását kérni,
- tiltakozni személyes adatainak kezelése ellen a törvényben meghatározott feltételek fennállása esetén.

Az egyetemes szolgáltató biztosítja, hogy a felhasználó a személyes, illetőleg saját számlázására vonatkozó adataiba betekinthessen.

A tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozó tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben az adatszolgáltatást a TIGÁZ Zrt. esetenként 1.000.- Ft összeg megfizetése ellenében teljesíti. A már megfizetett összeget vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett. Az adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb

azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást. A TIGÁZ Zrt. által üzemeltetett SAP ISU integrált vállalatirányítási rendszerben nyilvántartott ügyfél és ügyfélkapcsolati adatokban kerül ellenőrzésre, hogy adott felhasználási helyre vonatkozóan tárgyi évben milyen ügyfélmegkeresések érkeztek.

7. Az adatvédelmi felelős

Az egyetemes szolgáltató adatvédelmi felelősének nevét, beosztását, elérhetőségét az adatvédelmi szabályzat rögzíti. Ezen információkat a felhasználó az ügyfélszolgálatokon megismerheti.

8. A felhasználó jogorvoslati lehetősége

A felhasználó, amennyiben úgy véli, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte, az adatvédelmi felelőstől tájékoztatást kérhet, és kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabálynak megfelelő adatkezelések kivételével - törlését vagy zárolását. Amennyiben a fent hivatkozott eljárást nem tartja kielégítőnek, abban az esetben a felhasználó a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezheti. A felhasználó jogainak megsértése esetén, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 21.§ -ban meghatározott esetekben az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. Az egyetemes szolgáltató, mint adatkezelő a felhasználó adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével okozott kárt köteles megtéríteni. Az adatkezelő mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

Az adatkezelés nyilvántartási száma: NAIH-50212/2012

4. c) A környezetvédelmi előírások és az előírást biztosító rendelkezések

A TIGÁZ Zrt. ellátási területén auditált Integrált Irányítási rendszer működik. A Társaság környezettel kapcsolatos elkötelezettsége az Integrált Irányítási Rendszer politikában került rögzítésre. A TIGÁZ Zrt. politikájának egyik stratégiai célkitűzése, hogy tevékenységét a környezetvédelmi előírásokkal összhangban fejti ki. Gondoskodik az élővilág, a felszíni és felszín alatti vizek, a levegő, a termőtalaj és a föld védelméről, illetőleg fontos szerepet tulajdonít a zaj és rezgés elleni védelemnek, a hulladékgazdálkodásnak, a kémiai biztonságának és az épített környezetnek, valamint az energiatakarékos környezetkímélő technológiák és berendezések üzemeltetésének.

A TIGÁZ Zrt. környezetvédelmi elkötelezettsége a belső szabályozásaiban is megjelenik oly módon, hogy a hazai, nemzetközi és EU normatívákat és környezetvédelmi követelmények beépítésre kerültek.

A TIGÁZ Zrt. évente elvégzi a tevékenységeire vonatkozó környezeti tényezők felmérését, értékelését, a jelentős környezeti tényezőkre célokat határoz meg és környezeti programokat indít.

Célként az alábbiak kerültek meghatározásra:

- a munkakörnyezet, a munkahelyek, telephelyek környezetének szépítése, megóvása,

- a bevezetett irodai szelektív hulladékgyűjtési rendszer további működtetése,
- tevékenységei során a környezetszennyezés megelőzése, a környezet igénybevételének csökkentése,
- a környezetszennyezés, valamint ennek következtében fellépő ártalmak és károsodások okainak feltárása, megszüntetése, az eredeti állapot helyreállítása, okainak elemzése és a megelőzés beépítése a további munkákba,
- bekövetkezett üzemzavarok által okozott terhelések és az esetlegesen bekövetkező környezetszennyezések mielőbbi megszüntetése,
- a műszaki technológiák fejlesztése a környezeti szempontból is biztonságos munkavégzés érdekében,
- energiatakarékossági programok végrehajtása,
- a tevékenységhez használt veszélyes anyagok minimalizálása és cseréje a lehetőségekhez mérten,
- a hulladékgazdálkodás és a veszélyes anyag kezelés fejlesztése,
- beszállítóik képzése a környezettudatosság erősítése érdekében,
- munkatársak rendszeres képzése a tevékenységgel kapcsolatos környezetvédelmi elvárásokról, folyamatokról.

A TIGÁZ Zrt. céljai elérése érdekében az alábbi programokat hajtotta végre:

- Munkairányító Rendszer bevezetése, amellyel a futásteljesítmények optimalizálhatóak,
- a járműpark és munkagépek fejlesztése,
- a szerződésekbe a beszállítók felé a környezetvédelmi követelmények, kapcsolódó hatósági engedélyek meglétének előírása,
- a technológiák fejlesztésére együttműködés felsőfokú intézményekkel,
- ingatlanokon épületkorszerűsítés végrehajtása az energia felhasználás optimalizálása érdekében,
- a jogszabályi megfelelés biztosítása érdekében jogszabályfigyelő rendszer működtetése,
- hatóságokkal, környezetvédelmi hatóságokkal, az érintett önkormányzatokkal, szakhatóságokkal folyamatos kapcsolattartás, adatszolgáltatások rendszeres teljesítése,
- beszállítók számára folyamatosan képzések tartásának biztosítása, emellett a telephelyeken, illetve a TIGÁZ Zrt. területén lévő munkavégzési helyszíneken ellenőrzések tartása,
- munkatársak számára képzések tartása.

A megkezdett tevékenységeket a TIGÁZ Zrt. továbbra is folytatni kívánja, tekintettel arra, hogy a környezettudatosság fejlesztését, a fenntarthatóságot folyamatos célként tűzte ki a TIGÁZ Zrt. minden munkatársa számára.

5. Az ellátás minőségi és szolgáltatási színvonala

5. a) Az engedélyes tevékenység minőségi jellemzői

Az egyetemes szolgáltatás minőségi követelményének és elvárt színvonalának, valamint a garantált szolgáltatások meghatározására a III/4. számú függelékben kerül sor.

5. b) A forgalmazott gáz minőségi előírásai

A földgáz minőségi paramétereinek meg kell felelni az MSZ 1648:2000. sz. szabvány előírásainak. Eltérő minőségben a földgázelosztói engedélyes hozzájárulásával a rendszerhasználók megállapodhatnak.

A relatív sűrűség és a fűtőérték kiszámítását a földgáz összetételből az MSZ ISO 6976 szerint kell elvégezni.

A gázelosztó hálózatok szagosított földgázt továbbítanak. A földgáz szagosításáról a szállítási rendszerüzemeltető gondoskodik. Ha az elosztóvezetékre csatlakozó földgáztermelő az elosztóvezetékbe földgázt táplál be, a betáplált földgáz szagosításáról a szállítási rendszerüzemeltetővel megállapodást köt, vagy a szagosításról maga köteles gondoskodni.

Az elosztórendszerbe táplált gáz minőségének ki kell elégíteni a fentiekben rögzített szabványok előírásait.

5. c) A gázminőség ellenőrzésének részletes eljárásrendje

Az elosztóhálózatba betáplált földgáz minőségi paramétereit a szállítási rendszerüzemeltető és a termelő méri és a mért adatok átadásának gyakoriságát és formáját az ÜKSZ illetve a szállítási rendszerüzemeltető /szállítási rendszerirányító, vagy a termelő és a földgázelosztó közötti együttműködési megállapodás rögzíti.

A földgáz mért és számított minőségi paramétereit az alábbiak:

- gázösszetétel,
- relatív sűrűség,
- alsó hőérték (fűtőérték),
- felső hőérték (égéshő),
- Wobbe szám.

A földgázelosztó jogosult az elosztói rendszerhez való hozzáférést visszautasítani, ha a rendszerbe betáplálni kívánt földgáz minősége nem felel meg az ÜKSZ-ben, illetve a rendszerhasználati szerződésben foglalt követelményeknek.

Amennyiben a földgázrendszerbe táplált földgáz minősége eltér az előírásoktól, a földgázelosztó felszólítja a rendszerbe betápláló rendszerhasználót, hogy szüntesse meg a nem megfelelő minőségű földgáz betáplálását.

Amennyiben a nem megfelelő minőségű földgáz betáplálása 1 órán belül nem szűnik meg, úgy a földgázelosztó megtagadhatja a minőségi hibás gáz átvételét.

Egyedileg bejelentett gázminőség reklamáció esetén az egyetemes szolgáltató a földgázelosztótól megkéri a reklamált időszak dokumentált adatait és ezen bizonylat alapján intézkedik a panasz kivizsgálására és válaszára.

Ha a reklamációt a rendszerhasználó/felhasználó továbbra is fenntartja, akkor előzetes költség elfogadó nyilatkozat után az egyetemes szolgáltató megrendeli a szükséges mintavételt, és az MKEH-nél a kifogásolt földgáz elemzését, bevonva a földgázelosztót. Ha a felhasználó panasza jogos, a vizsgálat és elemzés költségei az egyetemes

szolgáltatót terhelik, aki ezt jogosult a szállítási rendszerüzemeltetővel szemben érvényesíteni. Alapítan panasz esetén a költségek a felhasználót terhelik.

Csoportosan jelentkező települést, vagy településrészt érintő, a jegyző, polgármesteri hivatal által jelzett gázminőséget illető panasz esetén az egyetemes szolgáltató az önkormányzat részére biztosítja a reklamált időszak dokumentumait.

Ha a panasz a dokumentációk megküldése után is fennáll egyeztetett időben és helyen – a szállítási rendszerüzemeltető bevonásával – az érintett gázátadó állomáson helyszíni gázminőség ellenőrzést végeztethet. A helyszíni ellenőrzésről minden esetben jegyzőkönyv készül, amely a résztvevők számára megküldésre kerül.

5. d) A szolgáltatási színvonalának eljárásrendje és mutatói

Az egyetemes szolgáltatás minimális minőségi követelményének és elvárt színvonalának biztosítását a MEKH vonatkozó határozatainak megfelelően végzi a TIGÁZ Zrt. Az egyetemes szolgáltató a szolgáltatási színvonal betartását folyamatosan ellenőrzi, és megteszi annak javításához szükséges intézkedéseket.

Az egyetemes szolgáltatás minimális minőségi követelményének és elvárt színvonalának figyelését és értékelését az Integrált Vállalatiirányítási Rendszer folyamatszabályozása szerint végzi az egyetemes szolgáltató, és arról évente jelentést készít a MEKH számára.

5. e) A fogyasztói elégedettség vizsgálat bemutatása

A fogyasztói elégedettség vizsgálatot az e tárgyban kiadott MEKH határozatban meghatározott elveknek megfelelően végzi az egyetemes szolgáltató. A vizsgálat célja, hogy a szolgáltató a fogyasztói elégedettség mutatóin keresztül megismerje a felhasználók gázszolgáltatással kapcsolatos igényeinek fontossági és elégedettségi szempontjait, illetve ezeknek az igényeknek a kielégítése során a felhasználókban megfogalmazódó fontosságra és elégedettségükre vonatkozó véleményeket. Ezen információkat a szolgáltató felhasználja az érintett üzleti folyamatainak felülvizsgálatához és javításához.

1. A vizsgálat módszertanának bemutatása

Az elégedettségi vizsgálat adatgyűjtése évente egyszer személyes megkérdezéssel történik a vizsgálatba bevont földgázszolgáltató társaságok ügyfelei között. A mintát minden földgázszolgáltató esetében 1 200 fő háztartási és 400 fő nem háztartási ügyfél alkotja, akik az egyetemes szolgáltatás keretein belül vételezik a földgázt. A felméréshez használt kérdőív a MEKH által előírt és 2008 óta standard mindkét szegmensre vonatkozóan. A felmérést egy az engedélyesektől független közvélemény kutató intézet végzi, amelynek a kiválasztása pályázat útján történik.

Az adatfelvétel során nyert adatokat a független kutató intézet adatbázisokba szervezi, amely alapadatokból a MEKH által meghatározott algoritmusok szerinti számított mutatókat képeznek. Ezen mutatókból álló rendszer elemzése alkotja az évente készülő kutatási tanulmányt. Az egyetemes szolgáltatóknál háztartási ügyfelek esetében 19 db, nem háztartási ügyfelek esetében 22 db mutatószám kerül meghatározásra, amelyek alapvetően az alábbi csoportokba rendszerezhetők:

- számlával/számlázással kapcsolatos mutatók;
- az ügyfélszolgálatok elérhetőségével, működésével kapcsolatos mutatók;

- a reklamációk kezelésével kapcsolatos mutatók;
- az ügyfelek tájékoztatásával kapcsolatos mutatók.

6. Az engedélyes által nyújtott szolgáltatás részletes bemutatása

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

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók közüzemi szerződéseiben a közüzemi szolgáltató helyébe – 2009. július 1. napi hatállyal - a GET. szerinti közüzemi szolgáltatói engedélyes működési engedélyében meghatározott szolgáltatási területével azonos területen történő egyetemes szolgáltatás nyújtására köteles egyetemes szolgáltató lépett. A felhasználó a határozatlan időtartamra kötött szerződést 30 napos felmondási idővel, írásban mondhatja fel.

A megkötendő szerződéssel érintett jogviszonyra – a szerződés megkötéséig – a GET. és a Vhr., a földgázelosztási szabályzatok és az érintett engedélyesek üzletszabályzatainak a szerződések tartalmát megállapító rendelkezéseit úgy kell alkalmazni, mintha azok a felek közötti szerződéses megállapodás részét képeznék.

6. aa) Igénybejelentés rendje

A TIGÁZ Zrt. és a felhasználó között az egyetemes szolgáltatói szerződés megkötésének feltétele az elosztói csatlakozási szerződés, valamint az elosztóhálózat-használati szerződés megkötése.

A csatlakozási szerződéskötés folyamatát, illetőleg az elosztóhálózat-használati szerződéskötésre vonatkozó részletszabályokat a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

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

1. A felhasználói igénybejelentés (egyetemes szolgáltatási szerződéskötéshez)

A felhasználó, ha egyetemes szolgáltatást kíván igénybe venni, köteles a Vhr. 2. számú mellékletének 2.1 pontja alapján a II/4. számú melléklet szerinti formanyomtatványon ajánlatot kérni az egyetemes szolgáltatótól. Az igénybejelentés formanyomtatványát a TIGÁZ Zrt. állandó ügyfélszolgálati irodáiban, ügyfélszolgálati fiókirodáiban, valamint az információs pontjain térítésmentesen hozzáférhetővé teszi, továbbá honlapján elektronikusan letölthető formátumban is közzéteszi.

A jelen pont szerinti igénybejelentési folyamat és II/4. számú melléklet szerinti formanyomtatvány irányadó új csatlakozási igény, kapacitásbővítési igény, illetve az egyetemes szolgáltatásba visszalépő, egyetemes szolgáltatót (kereskedőt) váltó felhasználó vonatkozásában is.

A kitöltött igénybejelentést az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó az ügyfélszolgálati irodákon személyesen, postai úton, valamint elektronikus levélben nyújthatja be az egyetemes szolgáltató részére.

Elektronikus úton történő igénybejelentés esetén az egyetemes szolgáltató kizárólag abban az esetben küldi meg egyetemes szolgáltatásra vonatkozó ajánlatát a felhasználó részére, amennyiben a felhasználó a hiánytalanul kitöltött és felhasználó által saját kezűleg aláírt formanyomtatvány színes, scannelt példányát a jelen üzletszabályzat II/2. melléklete szerinti elektronikus elérhetőségére küldi meg.

Az ajánlatkérésben a felhasználónak nyilatkoznia kell arról, hogy kezdeményezi-e az elosztói csatlakozási és az elosztóhálózat-használati szerződés egyetemes szolgáltató, mint megbízott általi kezelését. Az egyetemes szolgáltató köteles a felhasználó elosztóhálózat-használati és egyetemes szolgáltatási szerződéseinek megbízottként történő összevont kezelésére, amennyiben ezt a felhasználó kéri. Az egyetemes szolgáltató és a földgázelosztó az elosztóhálózat-használati és földgáz-kereskedelmi szerződések egyetemes szolgáltató részéről megbízottként történő összevont kezelése esetén a kötelezettség teljesítése érdekében egymással megállapodást köt. Az egyetemes szolgáltató - amennyiben a felhasználó az elosztóhálózat-használati és egyetemes szolgáltatási szerződéseinek egyetemes szolgáltató részéről megbízottként történő összevont kezelését kéri - az elosztóhálózat-használati szerződés vonatkozásában az egyetemes szolgáltató jogosult a felhasználóval a szerződést aláírni, és azt a felhasználótól átvenni, valamint továbbítani a földgázelosztó felé. A megbízás kezdeményezésével a felhasználó hozzájárul a hálózathasználati szerződés megkötéséhez szükséges személyes adatainak a földgázelosztó részére történő átadásához.

A szerződéskötési igénybejelentés célja a jövőben megkötendő egyetemes szolgáltatási szerződés tartalmi elemeihez szükséges adatok rögzítése, így abban feltüntetésre kerül különösen:

- szerződő felek megnevezése (ezen belül különösen: az igénylő adatai),
 - természetes személy esetén: név, születési név, születési hely és idő, anyja neve, lakcím, levelezési cím;
 - egyéni vállalkozó vagy gazdasági tevékenységet végző természetes személy esetében fentiekén túl: adóazonosító jel, nyilvántartási szám és - amennyiben ilyennel rendelkezik - egyéni vállalkozói igazolvány száma;
 - gazdálkodó szervezet esetén: cégnév, székhely, levelezési cím, cégjegyzékszám, adószám, vezető tisztségviselő, főtevékenység;
- a szolgáltatás tervezett igénybevételenek kezdő időpontja,
- a választani tervezett elszámolási mód,
- annak a földgázelosztónak a megnevezése, székhelye, amelynek rendszeréhez a felhasználó közvetve vagy közvetlenül csatlakozik,
- arra vonatkozó megbízás, hogy az egyetemes szolgáltató az elosztóhálózat-használati szerződést megkösse,
- szolgáltató (kereskedő) váltás esetén POD azonosító
- a felhasználás helye, a szerződni kívánó ügyfél szerződéskötési jogosultságának jogcíme,
- a földgázelosztó által adott hálózati pont (csatlakozási pont) azonosítót, azzal a földgázelosztótól származó igazolással, amely bizonyítja, hogy a felhasználási hely

műszakilag alkalmas arra, hogy az igénybejelentő egyetemes szolgáltatási szerződést kössön,

- a fogyasztás célja (fűtés/főzés/használati melegvíz),
- a várható éves fogyasztás,
- a túlfizetés rendezésének módja,
- a számlakiegyenlítés módja.

Az igénybejelentés során mellékelendő dokumentumokról jelen Üzletszabályzat 6. ac) pontja rendelkezik.

6. ab) Tájékoztatás az igénybejelentésre az engedélyes részéről

A postai úton, elektronikusan illetve ügyfélszolgálati irodán írásban leadott igénybejelentés kézhezvételét követően az egyetemes szolgáltató levélpostai küldemény útján 8 munkanapon belül köteles a felhasználót az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszony minden lényeges eleméről tájékoztatni, és ennek részeként az egyetemes szolgáltatásra ajánlatot tenni, amennyiben a felhasználó erre való jogosultsága a rendelkezésre álló adatok alapján megállapítható. Amennyiben a felhasználó az igénybejelentést személyesen, az ügyfélszolgálati irodában tette, és a szerződéskötés minden egyéb szükséges feltétele is fennáll, úgy az egyetemes szolgáltató kötelezettségét a tájékoztatás és a szerződéstervezet átadásával teljesítheti.

Abban az esetben, ha az igénybejelentés hiányos vagy ajánlat elkészítésére nem alkalmas, az egyetemes szolgáltató az ajánlatkérés kézhezvételétől számított 8 napon belül köteles a felhasználót hiánypótlásra felhívni a hiányok pontos megjelölésével. Az ajánlatételre meghatározott időtartam (8 munkanap) a hiánypótlás egyetemes szolgáltató által történő kézhezvételtől számítandó.

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére adott tájékoztatás legalább az alábbiakat tartalmazza:

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

Amennyiben a felhasználó az igénybejelentésén kezdeményezte, hogy az egyetemes szolgáltató az elosztói csatlakozási és az elosztó-hálózati szerződés megkötésében megbízóként járjon el, úgy a tájékoztatón kívül mellékelni kell az egyetemes szolgáltató által aláírt megbízási szerződés (igénybejelentő lap) példányait is.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére a rendszerirányítási, földgázszállítási, -tárolási, és -elosztási szolgáltatásokat biztosítottak kell tekinteni, erre tekintettel az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó tudomásul veszi, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződés

megkötése esetén azzal egyidejűleg megbízza az egyetemes szolgáltatót, hogy a rendszerüzemeltetővel a szükséges szerződéseket megkösse.

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

1. Az igénybejelentés során bemutatásra kerülő, szerződéskötéshez szükséges iratok
 - Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó személyazonosságának igazolására szolgáló okirat (természetes személy esetén személyi igazolvány, lakcímkártya; egyéni vállalkozó esetében fentiekén túl adószám, nyilvántartási szám és – amennyiben ilyennel rendelkezik - egyéni vállalkozói igazolvány száma; jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező társaság esetén 30 napnál nem régebbi cégkivonat, cégjegyzésre jogosult személy aláírási címpéldánya, szerződéskötés folyamán eljáró személy írásbeli meghatalmazása)
 - Az adott felhasználási helyen egyetemes szolgáltatási szerződéskötési jogosultságot igazoló okirat:
 - tulajdoni lap (60 napnál nem régebbi keltezésű), adásvételi szerződés,
 - bérleti szerződés,
 - egyéb, a felhasználói jogcímet megalapozó szerződés,
 - ajándékozási szerződés,
 - hagyatéki végzés,
 - halotti anyakönyvi kivonat.
 - Az elosztó által kiadott igazolást arról, hogy a hálózati csatlakozás már kiépítésre került, és a felhasználási hely műszakilag alkalmas arra, hogy az igénybejelentő egyetemes szolgáltatási szerződést kössön. Az ingatlant egyéb jogcímen használó személy szerződéskötési igénye esetén a tulajdonos nyilatkozata a kapacitás-lekötés jogának átadásáról.

Az igénybejelentő a szerződéskötéshez szükséges iratok eredeti példányát ügyfélszolgálaton történő bejelentéskor köteles felmutatni, illetve hozzájárulásával az egyetemes szolgáltató jogosult azokról másolatot készíteni.

6. ad) A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények

A szerződő partnerekkel szemben támasztott követelmények, elvárások az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzatban, az engedélyesek üzletszabályzataiban, valamint az engedélyesek és a felhasználók között létrejött szerződésekben kerülnek meghatározásra.

A felhasználó kötelessége az egyetemes szolgáltató felé minden olyan információ közlése, ami a szolgáltatás, valamint a felek közötti szerződéses viszony fenntartásához szükséges. Ilyen - többek között - a szerződésben szereplő szerményes adatokban vagy a felhasználói rendszerben történő változások 15 napon belül történő közlése.

6. ae) Ajánlatétel szabályai, ajánlati kötöttség

Az egyetemes szolgáltató a 6.aa) pont szerint megfelelően és hiánytalanul kitöltött és a szükséges mellékletekkel ellátott igénybejelentést követő 8 munkanapon belül írásban, levélpostai küldemény, illetve elektronikus levél útján köteles a felhasználót az

egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszony minden lényeges eleméről tájékoztatni, és ennek részeként az egyetemes szolgáltatásra ajánlatot tenni, amennyiben a felhasználó erre való jogosultsága a rendelkezésre álló adatok alapján megállapítható. Az egyetemes szolgáltató az ajánlatát 30 napig tartja fent. Az egyetemes szolgáltató az egyetemes szolgáltatási szerződés tervezetének rendelkezésre bocsátásával egyidejűleg átadja a felhasználónak a megkötendő szerződés általános szerződési feltételeit. Az egyetemes szolgáltató az általános szerződési feltételeket ezen kívül az ügyfélszolgálatán, valamint a honlapján köteles elérhetővé tenni.

Abban az esetben, ha az igénybejelentő kifogással, módosítással kíván élni az ajánlat bármely pontjával kapcsolatban, azt az egyetemes szolgáltató felé írásban kell jeleznie. Az ajánlat módosítása új igénybejelentésnek minősül, és továbbiakban az arra vonatkozó szabályokat kell figyelembe venni.

6.b) A szerződéskötésre vonatkozó szabályok

Az egyetemes szolgáltatót a működési engedélyben meghatározott szolgáltatási területen lévő egyetemes szolgáltatást igénylő jogosultak tekintetében egyetemes szolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli. Az egyetemes szolgáltató köteles új felhasználók esetében 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 már csatlakozott a szállító- vagy az elosztóvezetékhez és a felhasználó átadta a lekötött kapacitás lekötésének jogát az egyetemes szolgáltatónak.

A Vhr 1. sz. mellékletét képező Földgázelosztási Szabályzat 9.1. pontja szerint a földgázelosztó gondoskodik arról, hogy a fogyasztásmérő berendezést és a nyomásszabályozót felszereljék, biztonsági záró elemmel lássák el, a csatlakozóvezetékét és a felhasználói berendezést az elosztóvezetékkel összekapcsolják, ha a felhasználó részéről a felhasználási helyen a munkavégzés lehetősége biztosított. A csatlakozóvezeték és felhasználói berendezés létesítési és bővítési munkáinak tervezésére és kivitelezésére vonatkozóan a GET., Vhr. és a földgázelosztó üzletszabályzatában foglaltak az irányadóak.

A fogyasztásmérő berendezés felszerelésének feltétele, hogy a felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződéssel rendelkezzen, amely tartalmazza a földgáz vételezés megkezdésének időpontját.

A Vhr. 1. számú mellékletét képező Földgázelosztási Szabályzat 6.4 pontja szerint ha a kivitelezés nem felel meg a műszaki-biztonsági előírásoknak, a bekapcsolást a földgázelosztó a hiba kijavításáig köteles megtagadni. Biztonsági okokból a földgázelosztó a főcsapot vagy a fogyasztói főelzárót elzárhatja, és azokat biztonsági záróelemmel láthatja el. A biztonsági záróelemet eltávolítani és a lezárt főcsapot vagy a fogyasztói főelzárót kinyitni csak a földgázelosztó jogosult.

6. ba) A szerződés létrejöttének módja

Ha a felhasználó az egyetemes szolgáltató 6. ab) pontja szerinti tájékoztatójában foglalt ajánlatot (egyetemes szolgáltatási szerződés tervezet) elfogadja és - az egyetemes szolgáltató által vállalt ajánlati kötöttség időtartama alatt - a megküldött egyetemes

szolgáltatási szerződéstervezetet véleményeltérés nélkül az egyetemes szolgáltatónak a keltezés feltüntetésével aláírva visszaküldi, az egyetemes szolgáltatási szerződés létrejön az egyetemes szolgáltató által történő kézhezvételének napján. Az egyetemes szolgáltatási szerződés hatályba lépésének feltétele a felhasználási hely elosztóhálózathoz való csatlakozása, valamint az, hogy a felhasználó érvényes és hatályos elosztóhálózat-használati szerződéssel rendelkezzen.

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

Az egyetemes szolgáltató nem köteles egyetemes szolgáltatási szerződést kötni az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználóval, amíg az adott felhasználóval szemben az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondására okot adó szerződésszegés (pl. felhasználó fizetési késedelme), illetve a felmondás feltételei fennállnak, továbbá amennyiben az adott felhasználási helyen a felhasználónak bármely egyetemes szolgáltatóval vagy kereskedővel - így a TIGÁZ Zrt-vel - hatályos szerződése van.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján az egyetemes szolgáltató köteles a szerződésben meghatározott időponttól kezdődően az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználónak folyamatosan földgázt értékesíteni, a felhasználó pedig ennek ellenértékét rendszeresen megfizetni. Az egyetemes szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy a felhasználó igénye szerinti földgázmennyiség általa beszerzésre kerüljön, az a felhasználó rendelkezésére álljon, annak elszámolása az egyetemes szolgáltatási szerződés szerinti időszakonként elszámolásra kerüljön, köteles továbbá a földgázigény kielégítéséhez kapcsolódó egyéb szolgáltatások biztosítására. A felhasználó a földgázfogyasztásának megfelelő, a felhasználási helyre kötött egyetemes szolgáltatási szerződés szerinti díjat köteles fizetni.

Az egyetemes szolgáltatási szerződésnek a GET 36. §-a értelmében következőket kell tartalmaznia:

- a szerződő felek megnevezése (természetes személy esetén a neve, születési helye és ideje, az anyja neve, a lakcíme, levelezési címe; egyéni vállalkozó esetében fentiekén túl adószáma, nyilvántartási száma és – amennyiben ilyennel rendelkezik - egyéni vállalkozói igazolvány száma; gazdálkodó szervezet esetén a székhely és a cégjegyzékszám, az adószám, valamint a képviselőre jogosult személy feltüntetése);
- a szolgáltatás igénybevételének kezdő időpontja;
- a nyújtott szolgáltatások megnevezése, azoknak a jogszabályban foglalt rendelkezésekkel összhangban felajánlott minőségi színvonala, valamint az ettől eltérő színvonalú szolgáltatás jogkövetkezménye, ideértve az arra való hivatkozást is, hogy az eltérő színvonalú szolgáltatás miatt fizetendő kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól;
- a szolgáltatásnak a szerződés megkötésekor érvényes ára;
- a számlázási és fizetési mód, a leolvasási, az elszámolási és a számlázási időszakok;
- a szerződés időtartama;

- a szerződés meghosszabbításának, megszüntetésének, felmondásának feltételei;
- a szerződésszegés esetei és jogkövetkezményei, különös tekintettel a szolgáltatásból való kikapcsolás részletes feltételeire;
- a lakossági fogyasztó, illetve egyéb felhasználók panaszai benyújtásának és ügyintézésének lehetőségéről, módjáról és határidejéről való tájékoztatás, valamint a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott, a fogyasztói jogvita egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlésére, továbbá ennek eredménytelensége esetén az ügy eldöntésére irányuló eljárások kezdeményezésének módja és feltételei;
- a külön díj ellenében nyújtott kiegészítő, illetőleg karbantartási szolgáltatások megnevezése és feltételei, ha az egyetemes szolgáltató ilyet biztosít;
- annak a földgázelosztónak a megnevezése, székhelye, amelynek a rendszeréhez a felhasználó közvetve vagy közvetlenül csatlakozik;
- arra vonatkozó megbízás, hogy az egyetemes szolgáltató a rendszerüzemeltetőkkel a szükséges rendszerhasználati, valamint – a felhasználó erre vonatkozó szándéka esetén - elosztóhálózat-használati szerződéseket megkösse;
- az egyetemes szolgáltató ügyfélszolgálati irodájának és az adott területre működési engedéllyel rendelkező földgázelosztó ügyfélszolgálati irodájának elérhetősége;
- a felhasználási hely és a csatlakozási pont megjelölése;
- a szolgáltatott földgáz minőségi jellemzői;
- a vásárolt, a nyilvántartott és a lekötött kapacitás mértéke;
- a szerződött szolgáltatásért fizetendő díj meghatározásának módja.

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

Amennyiben a felhasználási helyen állami köznevelési intézmény működik, úgy az egyetemes szolgáltatási szerződésben felhasználóként minden esetben a Klebelsberg Intézményfenntartó Központ (KLIK) kerül feltüntetésre azzal, hogy a felhasználó erre irányuló döntése esetén a jelen üzletszabályzatban rögzített feltételekkel eltérő fizető megjelölésére is lehetőség nyílik.

Az önkormányzati tulajdonban álló és szociális bérlakásnak minősülő ingatlanok esetében a GET. 32. § (1) bekezdés értelmében egyetemes szolgáltatási szerződés az önkormányzattal köthető. Az önkormányzati bérlakások esetében a bérlő, mint lakossági fogyasztó, és az önkormányzat (vagy az általa megbízott vagyonkezelő) - mint nem lakossági fogyasztó - köthet egyetemes szolgáltatási szerződést.

Amennyiben a felhasználási hely tulajdonosa kiskorú, cselekvőképtelen vagy korlátozottan cselekvőképes, nevében a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően törvényes képviselője jár el. Az egyetemes szolgáltatási szerződésben a gyám vagy gondnok eltérő fizetőként kerül feltüntetésre.

1. Általános szerződéses feltételek

Az egyetemes szolgáltatási szerződés Általános Szerződéses Feltételeit a II/4. számú melléklet tartalmazza.

2. Szerződéstípusok

A TIGÁZ Zrt. az alábbi felhasználói kategóriákra vonatkozóan rendelkezik egyetemes szolgáltatási szerződés mintákkal (a mellékletben szereplő szerződések típusát római szám és betű hivatkozás jelöli):

3. Lakossági fogyasztók szerződései

- **Egyetemes szolgáltatási szerződés I/A-t** köt a TIGÁZ Zrt. az átalánydíjas lakossági fogyasztókkal.

- **Egyetemes szolgáltatási szerződés I/A/K-t** köt a TIGÁZ Zrt. a kereskedőváltást követően egyetemes szolgáltatását igénybe vevő átalánydíjas lakossági fogyasztókkal.

- **Egyetemes szolgáltatási szerződés I/R-t** köt a TIGÁZ Zrt. az alapdíjas lakossági fogyasztókkal, akik felhasználási helyén lévő fogyasztásmérő berendezések összteljesítménye nem haladja meg a 20 m³/h-t.

- **Egyetemes szolgáltatási szerződés I/R/K-t** köt a TIGÁZ Zrt. a kereskedőváltást követően egyetemes szolgáltatását igénybe vevő alapdíjas lakossági fogyasztókkal, akik felhasználási helyén lévő fogyasztásmérő berendezések összteljesítménye nem haladja meg a 20 m³/h-t.

- **Egyetemes szolgáltatási szerződés I/T-t** köt a TIGÁZ Zrt. azon alapdíjas felhasználókkal, akik társasházi formában működnek és a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó árszabások megállapításáról szóló rendelet alapján fogyasztói közösségnek minősülnek.

4. Nem lakossági fogyasztók szerződései

- **Egyetemes szolgáltatási szerződés II/R-t** köt a TIGÁZ Zrt. az alapdíjas nem lakossági fogyasztókkal, akik felhasználási helyén felszerelt fogyasztásmérő berendezések névleges összteljesítménye nem haladja meg a 20 m³/h-t, illetve azon társasházi felhasználókkal, ahol a műszakilag megosztott, önálló lakások száma nem haladja meg az épületben lévő önálló nem lakás céljára szolgáló helyiségek számát.

- **Egyetemes szolgáltatási szerződés II/R/K-t** köt a TIGÁZ Zrt. a kereskedőváltást követően egyetemes szolgáltatását igénybe vevő alapdíjas nem lakossági fogyasztókkal,

akik felhasználási helyén felszerelt fogyasztásmérő berendezések névleges összteljesítménye nem haladja meg a 20 m³/h-t, illetve azon társasházi felhasználókkal, ahol a műszakilag megosztott, önálló lakások száma nem haladja meg az épületben lévő önálló nem lakás céljára szolgáló helyiségek számát.

Az egyetemes szolgáltatási szerződésmintákat az Üzletszabályzat II/ 4. számú melléklete tartalmazza.

A TIGÁZ Zrt. jogosult az általa kiküldött szerződéses ajánlatot, illetve egyetemes szolgáltatási szerződést szkennelt vagy nyomtatott cégszerű aláírással kiküldeni a felhasználóknak, amelyet a TIGÁZ Zrt. aláírt szerződésnek tekint. A TIGÁZ Zrt. által ilyen módon aláírt, valamint a felhasználó által is elfogadott és aláírt szerződést írásba foglalt és érvényes szerződésnek kell tekinteni.

6. bb) A szerződés hatálybalépéséhez szükséges esetleges további feltételek

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó által benyújtott igénybejelentés elfogadását az egyetemes szolgáltató annak igazolásától teszi függővé, hogy a felhasználónak nincs az őt korábban ellátó földgázkereskedővel vagy egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló számlatartozása. Amennyiben az új szerződés megkötése érdekében (kereskedőváltás) a felhasználó önállóan jár el, úgy a felhasználónak az igénybejelentéssel egyidejűleg be kell mutatnia az őt korábban ellátó földgázkereskedő igazolását arról, hogy vele szemben nem áll fenn lejárt számlatartozása.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésének és módosításának GET-ben, Vhr-ben, és a jelen Üzletszabályzatban nem szabályozott kérdéseiben a Ptk. rendelkezései az irányadóak.

6. c) A szerződés módosítása

6. ca) A szerződés egyoldalú módosításának esetei, a módosítás közzétételének módjára és határidejére vonatkozó előírások

1. Szolgáltató részéről

Az egyetemes szolgáltató köteles az egyetemes szolgáltatási szerződés jelen Üzletszabályzatban meghatározott, általa egyoldalúan változtatható feltételeinek várható módosítása esetén, azok hatálybalépése előtt legalább 30 nappal a módosítás tartalmát egy országos napilapban és legalább egy helyi lapban, legalább 2 alkalommal közzétenni, továbbá a módosítást az ügyfélszolgálati irodákban és a TIGÁZ Zrt. honlapján közzétenni, illetőleg az érintett felhasználókat a tervezett módosítás tartalmáról, valamint a szerződés felmondásának lehetőségéről írásban értesíteni.

2. Felhasználó részéről

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződés módosítását kezdeményezni különösen a számla fizetési módjára, fizetőre,

elszámolási módjára, részszámla mennyiségére vonatkozóan. A felhasználó személyes adataiban történő változás nem minősül szerződésmódosításnak. A változást a felhasználó a 6. cb) pontban foglaltaknak megfelelően köteles az egyetemes szolgáltató részére bejelenteni, az egyetemes szolgáltató a megváltozott adatokat nyilvántartásában átvezeti.

3. Az egyetemes szolgáltatási szerződés adatainak módosítása

Az egyetemes szolgáltatónál a számlázást és elszámolást érintő adatok visszamenőleges módosítása a felhasználó részéről az alábbi esetekben nem kezdeményezhető:

- elszámolási időszak utólagos módosítása,
- teljesítmény módosítás,
- tarifa váltás,
- fizetési mód utólagos megváltoztatása.

6 cb) A felhasználónál történt változás esetén alkalmazott eljárás

1. A felhasználó személyes adatainak változása

A felhasználó személyes és/vagy cég adataiban, levelezési címében vagy egyéb, a szerződésben szereplő feltételekben bekövetkezett változást a felhasználó 15 napon belül köteles személyesen, vagy írásban bejelenteni. Amennyiben változás bejelentési kötelezettségének a felhasználó nem tesz eleget, úgy az egyetemes szolgáltató kötbér fizetésére kötelezheti, valamint a bejelentés elmulasztásából származó minden jogkövetkezményt a felhasználó visel. A változás átvezetéséhez – a bejelentéssel egyidejűleg – a változást igazoló dokumentum eredeti vagy hiteles másolatának bemutatása is szükséges. A felhasználó által az előírásoknak megfelelő, fent hivatkozott adatváltozás bejelentése a bejelentés egyetemes szolgáltató általi tudomásulvétellel hatályosul.

2. Felhasználó személyében bekövetkező változás kezelése

Ha a felhasználó a felhasználási helyről elköltözik, illetőleg a szolgáltatás igénybevételével felhagy, a felhasználó személyében változás áll be, köteles azt az egyetemes szolgáltatónak 15 napon belül írásban bejelenteni. Amennyiben a felhasználó olyan felhasználási helyre költözik, vagy olyan felhasználási helynek lesz a használója, ahol gázszolgáltatás van, és ezt igénybe vette, köteles ezt az egyetemes szolgáltatónál 15 napon belül bejelenteni, a változást igazoló iratokat bemutatni, és az új egyetemes szolgáltatási szerződést kötni.

A felhasználó a bejelentés keretében az egyetemes szolgáltatási szerződést felmondja. A felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondásával egyidejűleg az elosztóhálózat-használati szerződését is köteles megszüntetni. Amennyiben az egyetemes szolgáltató a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését megbízottként kezeli, úgy az elosztóhálózat-használati szerződés megszüntetésére a felhasználó az egyetemes szolgáltatónak köteles megbízást adni azon eset kivételével, ha az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondására kereskedőváltás miatt kerül sor.

A bejelentésnek a következőket kell tartalmaznia:

- a felhasználási helyre vonatkozóan
 - a felhasználási hely címét és a szerződés szerinti azonosítóját,

- a fogyasztásmérő berendezés gyári számát és
- a fogyasztásmérő berendezés mérőállását és a mérőállás megállapításának dátumát,
- a felhasználó
 - nevét, születési nevét, születési helyét és idejét, anyja nevét, lakcímét természetes személy esetében, nevét, székhelyét, cégjegyzékszámát vagy azzal egyenértékű azonosítóját és adószámát jogi személy vagy a Ptk. általános szabályai szerint létrehozott jogalany esetében,
 - új lakóhelyének, székhelyének vagy tartózkodási helyének címét vagy értesítési címét,
 - telefonos elérhetőségét és
 - egyetemes szolgáltatónál nyilvántartott felhasználói azonosító számát,
- a felhasználó nyilatkozatát, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződését és – ha a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését az egyetemes szolgáltató megbízottként kezeli – az elosztóhálózat-használati szerződését felmondja,
- a felhasználó személyében bekövetkezett változás jogcímét,
- új felhasználó esetében az új felhasználó
 - nevét, születési nevét, anyja nevét, születési helyét és idejét természetes személy esetében, nevét, székhelyét, cégjegyzékszámát vagy azzal egyenértékű azonosítóját és adószámát jogi személy vagy a Ptk. általános szabályai szerint létrehozott jogalany esetében,
 - lakóhelyének címét, tartózkodási helyének címét vagy értesítési címét és
 - telefonos elérhetőségét,
 - a bejelentéshez csatolhatja az egyetemes szolgáltatási szerződés és – szükség szerint – az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentését,
- a bejelentés keltét és
- a felhasználó vagy a bejelentő, és az új felhasználó aláírását.

A bejelentés formanyomtatványon is megtehető, amelyet az egyetemes szolgáltató az ügyfélszolgálatán tesz hozzáférhetővé, továbbá honlapján elektronikusan letölthető formátumban közzéteszi, valamint azt kérés esetén a felhasználó és az új felhasználó számára postán megküldi. A formanyomtatványt a jelen üzletszabályzat II/4. melléklete tartalmazza.

Amennyiben változás bejelentési kötelezettségének a felhasználó nem tesz eleget, úgy az egyetemes szolgáltató kötbér fizetésére kötelezheti. Amennyiben a felhasználó személyében változás következik be, azonban azt a felhasználó vagy jogutódja az egyetemes szolgáltató felé nem jelzi, de az egyetemes szolgáltató a változás tényéről tudomást szerez, úgy az egyetemes szolgáltató jogosult az érintett felhasználási helyen az Üzletszabályzat II/5. számú mellékletét képező Kötbértáblában szereplő mértékű kötbérigényt érvényesíteni.

A bejelentést tevő felhasználó (régi felhasználó) és a vele szerződéses viszonyban álló egyetemes szolgáltató a szerződés megszűnésének napjára kötelesek egymással teljes körűen elszámolni. A felhasználó köteles az elszámolás alapján kiállított számlákat a kézhezvételtől számított 8 napon belül megfizetni.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés hatályos marad a bejelentés elmulasztása vagy késedelmes bejelentés esetén, és ennek megfelelően az új felhasználó jelen fejezetben foglaltak szerinti igénybejelentéséig az elköltözött felhasználó felel a felhasználási hely gázfogyasztásával kapcsolatos valamennyi fizetési kötelezettség teljesítéséért, szerződésszegés esetén a következményekért.

A felhasználó személyében bekövetkező változás esetén a földgázelosztó a bejelentést követően, az üzletszabályzatában meghatározott időtartamon belül jegyzőkönyvben rögzíti a fogyasztásmérő berendezés állását és a mérőberendezés, illetve a zárópecsétek (plomba) szemrevételezéssel megállapított állapotát, majd a jegyzőkönyv egy példányát az új felhasználó és a felhasználót ellátó egyetemes szolgáltató részére megküldi.

A Vhr. 75 § (3) bek. értelmében a felhasználási hely tulajdonosa a felhasználási helyet bérlőnek vagy egyéb jogcímen használónak a kapacitás lekötés jogát átadhatja, amennyiben nincs lejárt számlatartozása az egyetemes szolgáltató vagy a rendszerüzemeltető felé. Az átadásról írásban nyilatkoznia kell az egyetemes szolgáltató vagy GET 72. § (5) bekezdése szerinti nyilvántartást vezető rendszerüzemeltető felé. Írásbeli nyilatkozat hiányában a felhasználási hely új használójának ellátására egyetemes szolgáltatási szerződés nem köthető, a kapacitás lekötés jogával csak a felhasználási hely tulajdonosa rendelkezhet.

Ha a Vhr. 75. § (3) bekezdés szerinti jogszerű használónak a rendszerhez való hozzáférést szerződésszegés folytán felfüggesztik, a felhasználási hely tulajdonosa akkor rendelkezhet ismételten az átadott kapacitás-lekötési joggal érintett kapacitásokról, ha ő vagy a kapacitás feletti rendelkezési joggal bíró személy biztosítja a felfüggesztés megszüntetéséhez szükséges garanciákat és feltételeket, rendezi a jogosulttal szemben a lejárt számlatartozásokat.

Az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó szerződéskötés igényének kezelése, az igénybejelentés rendje jelen Üzletszabályzat 6.aa) pontjában (Igénybejelentés rendje) került részletesen meghatározásra.

3. A felhasználó változás bejelentésének dokumentumai:

Az elköltöző (régi) felhasználónak a bejelentés alkalmával az alábbi dokumentumokat kell bemutatnia:

- személyazonosságát igazoló okirat(pl. személyi igazolvány)
- változás jogcímét igazoló dokumentum (pl. adásvételi szerződés, bérleti szerződés)
- mindkét fél által elismert és aláírt fogyasztásmérő berendezés állását tartalmazó nyilatkozat vagy átadás-átvételi jegyzőkönyv, amennyiben az a formanyomtatványon nem került feltüntetésre
- az elköltöző felhasználó nyilatkozata a számlák kiegyenlítéséről.

Az új felhasználó kizárólag az alábbi dokumentumok bemutatásával kezdeményezheti a szerződéskötést:

- azonosításra alkalmas okirat (természetes személy esetén: személyazonosság igazolására alkalmas okirat; egyéni vállalkozó esetében fentieken túl: adószám, nyilvántartási szám és – amennyiben ilyennel rendelkezik - egyéni vállalkozói igazolvány száma; jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező társaság esetén: 30 napnál nem régebbi

cégkivonat, cégjegyzésre jogosult személy(ek) aláírási címpéldánya, bankszámlaszám; bármely személy esetén: az egyetemes szolgáltatási szerződéskötéssel érintett fél által a szerződéskötés alkalmával eljáró személy részére adott írásbeli meghatalmazás),

- mindkét fél által elismert és aláírt fogyasztásmérő berendezés állását tartalmazó nyilatkozat vagy átadás-átvételi jegyzőkönyv, amennyiben a formanyomtatványon az nem került feltüntetésre,
- az adott felhasználási helyen egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó jogosultságot igazoló alábbi okiratok egyike (az adott jogviszony függvényében):
 - tulajdoni lap (60 napnál nem régebbi keltezésű)
 - adás-vételi szerződés
 - bérleti szerződés
 - ajándékozási szerződés
 - halotti anyakönyvi kivonat
 - hagyatékátadó végzés
 - tulajdonostársak / hasznélvezők szerződéskötéshez hozzájáruló írásbeli nyilatkozata (amennyiben ez nem áll rendelkezésre, úgy az új felhasználó egyoldalú nyilatkozata a szerződéskötési jogosultságára és arra vonatkozóan, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződés vele történő megkötéséből eredően az egyéb szerződéskötésre jogosultakkal szemben minden felelősséget vállal)
 - nyilatkozat a korábbi felhasználótól, hogy a felhasználási hely ellenőrzését kérte a szolgáltatótól
 - az ingatlant egyéb jogcímen használó személy szerződéskötési igénye esetén a tulajdonos nyilatkozata a kapacitás-lekötés jogának átadásáról

Amennyiben a felhasználováltáskor nem jelenik meg egyidejűleg mindkét fél, a jelenlévő felhasználó a távolmaradótól kapott meghatalmazás alapján eljárhat a tulajdonosváltás bonyolításában. Amennyiben kizárólag a régi ügyfél jelenik meg a felhasználováltás bejelentése céljából, azonban részére az új felhasználó nem adott meghatalmazást az ügyfélcsere lebonyolítása érdekében, továbbá az új felhasználó a régi felhasználó bejelentésétől számított 15 napon belül sem tesz bejelentést, úgy az egyetemes szolgáltató jogosult a régi ügyfél szerződését megszüntetni az új ügyféllel történő szerződéskötés nélkül.

Szerződésmódosítás ügyben a régi/új felhasználó, vagy az általa meghatalmazott személy is jogosult eljárni. Az egyetemes szolgáltató jogosult az eljáró személy képviseleti és/vagy nyilatkozattételi jogosultságának meglétét ellenőrizni.

Ha a felhasználási hely átadásakor nem történik meg az egyeztetett mérőállás rögzítése, úgy az egyetemes szolgáltató számlázási rendszerében az utolsó kiegyenlített számlának megfelelő mérőállással kell a fogyasztásmérő berendezést az új felhasználó nevére átírni.

4. Gyámság, gondnokság

Gyámság vagy gondnokság alá helyezett felhasználó esetében a gyám / gondnok jogosult egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésénél eljárni.

Amennyiben a felhasználó gyámság vagy gondnokság alá kerül, a gyám / gondnok a gyámság/gondnokság alá helyezést követő 15 napon belül köteles bejelenteni a változást az egyetemes szolgáltató részére. Az egyetemes szolgáltatási szerződés módosításakor a gondnoknak /gyámnak kell az új egyetemes szolgáltatási szerződést, vagy az egyetemes szolgáltatási szerződésmódosítást aláírnia. Egyebekben a jogviszonyra a Ptk. és a vonatkozó jogszabályok, illetve a jelen üzletszabályzat 6. ba) pontjában foglaltak az irányadóak.

5. A felhasználó elhalálzásának bejelentése

A felhasználó elhalálzása esetén az elhalálzás tényét legkésőbb annak napjától számított hat hónapon belül kell az egyetemes szolgáltató számára bejelenteni. A bejelentésnek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a felhasználási helyre vonatkozóan
 - a felhasználási hely címét és a szerződés szerinti azonosítóját,
 - a fogyasztásmérő berendezés gyári számát.
- a felhasználó nevét, születési nevét, születési helyét és idejét, anyja nevét, lakcímét nevét,
- a felhasználó személyében bekövetkezett változás jogcímét,
- új felhasználó esetében az új felhasználó
 - nevét, születési nevét, anyja nevét, születési helyét és idejét természetes személy esetében, nevét, székhelyét, cégjegyzékszámát vagy azzal egyenértékű azonosítóját és adószámát jogi személy vagy a Ptk. általános szabályai szerint létrehozott jogalany esetében,
 - lakóhelyének címét, tartózkodási helyének címét vagy értesítési címét és
 - telefonos elérhetőségét,
 - a fogyasztásmérő berendezés mérőállását és a mérőállás megállapításának dátumát,
- a bejelentés keltét és
- a bejelentő, és az új felhasználó aláírását
- új felhasználó hiányában örökös(ök) nevét és elérhetőségét.

A változás bejelentéséhez a 6. cb) 3. pont szerinti dokumentumok bemutatása is szükséges.

6. Kereskedőváltás

6.1. Általános szabályok

Ha a felhasználó földgázkereskedőt kíván váltani, annak lebonyolítását az engedélyesek térítésmentesen végzik, és azzal összefüggésben a földgázkereskedő és a rendszerüzemeltető a felhasználónak díjat nem számíthat fel. A kereskedőváltás lebonyolítása céljából a felhasználó megbízása alapján az a földgázkereskedő is eljárhat, akivel a felhasználó az új földgáz-kereskedelmi szerződést megkötöti.

Az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő felhasználó a határozatlan időtartamra kötött egyetemes szolgáltatási szerződést 30 napos felmondási idővel, írásban mondhatja fel. A felhasználó felmondása az elosztóhálózat-használati szerződés hatályát nem érinti.

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó felmondási jogát időben korlátozó vagy kizáró szerződési kikötés semmis.

Az egyetemes szolgáltató köteles a felhasználó és - ha a felhasználó megbízásából az új földgázkereskedő jár el - az új földgázkereskedő részére a felmondás kézhezvételtől számított 5 napon belül írásban értesítést küldeni

- a felmondás visszaigazolásáról a felhasználási hely egyedi azonosító számának és a földgáz-kereskedelmi (egyetemes szolgáltatási) szerződés megszűnésének időpontja feltüntetésével, és a GET. 71. § (4) bekezdése szerinti igazolásokat átadni, vagy
- a felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételekről – felhívva a felhasználó figyelmét, hogy felmondása a szerződési feltételek teljesítésével hatályosul.

Ha az egyetemes szolgáltató nem teljesített szerződéses feltételekről küld értesítést a felhasználónak - így különösen a felmondás benyújtásának időpontjáig lejárt tartozásról-, úgy köteles tájékoztatni a felhasználót a nem teljesített szerződéses feltételekről és azok teljesítésének módjáról, időtartamáról.

A felmondás benyújtásakor nem teljesített szerződéses feltételeket a felhasználó köteles az értesítés kézhezvételétől számított 15 napon belül teljesíteni. Amennyiben a felhasználó a fent megjelölt 15 napon belül a GET 31/B. § (1) b) pontjában foglalt szerződéses feltételeket teljesíti, felmondása hatályosul. Amennyiben a meghiúsult kereskedőváltást követően a felhasználó valamennyi szerződéses feltételt teljesítette, úgy jogosult az engedélyeshez új igénybejelentést tenni.

Ha felhasználó a felmondáshoz szükséges szerződési feltételeket teljesítette, az egyetemes szolgáltató a teljesítésről való tudomásszerzést követően a kereskedőváltást elindítja és haladéktalanul írásban visszaigazolást küld, amellyel teljesíti a GET 31/B. § (4) bekezdése szerinti bejelentési kötelezettségét.

Ha a felhasználó önállóan jár el, köteles az értesítést a kézhezvételt követően az új földgázkereskedőnek haladéktalanul, de legkésőbb a korábbi földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontját 22 nappal megelőzően eljuttatni.

A rendszerüzemeltetők kötelesek az ÜKSZ részeként kereskedőváltás esetére a rendszerhasználati szerződések megkötésére és módosítására egységes eljárásrendet kidolgozni és alkalmazni.

A korábbi egyetemes szolgáltató a visszaigazolással egyidejűleg köteles az érintett rendszerüzemeltetőnél bejelenteni a kereskedőváltást, és a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontját. Az új földgázkereskedő a visszaigazolás kézhezvételét követően haladéktalanul, de a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontját legalább 21 nappal megelőzően az érintett rendszerüzemeltető részére bejelenti az új földgáz-kereskedelmi szerződés hatálybalépésének időpontját, továbbá a felhasználási hely egyedi azonosító számának alkalmazásával kezdeményezi a kapacitás lekötési szerződés megkötését vagy módosítását. A rendszerüzemeltető köteles a kereskedőváltással kapcsolatos rendszerhasználati szerződések megkötését vagy módosítását legkésőbb az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésének időpontját megelőző 4. napig elvégezni.

Ha a rendszerüzemeltető a korábbi vagy az új földgázkereskedő adatközlésének hibája miatt a kereskedőváltásból eredő kötelezettségeit nem tudja végrehajtani, köteles dokumentálható módon egyeztetni az érintett földgázkereskedőkkel az érintett adat kijavításáról vagy pótlásáról úgy, hogy a GET 31/B. § (4) bekezdés szerinti kötelezettségét határidőben teljesíteni tudja.

Az érintett rendszerüzemeltető köteles a kereskedőváltással kapcsolatban meghatározott feladatait az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésének időpontjáig teljesíteni. A kereskedőváltással érintett földgázkereskedők és a felhasználó kötelesek egymással és az érintett rendszerüzemeltetőkkel szükség szerint együttműködni.

A határozott időre kötött egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnése esetén - ha a felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésének napját követő napi hatállyal másik földgázkereskedővel szerződést köt - akkor a kereskedőváltásnak a határozott idejű szerződés megszűnését követő nappal történő végrehajtása érdekében az új szerződés megkötését legalább a határozott idejű szerződés megszűnését 30 nappal megelőzően köteles a földgázkereskedőnek bejelenteni. Ebben az esetben a felmondás visszaigazolása alatt a bejelentést kell érteni. Ha a felhasználó a bejelentési határidőt elmulasztja, az egyetemes szolgáltató és a rendszerüzemeltető nem felel azért, hogy a kereskedőváltás a határozott idejű egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnését követő nappal nem kerül végrehajtásra.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésétől számított 20 napon belül a korábbi egyetemes szolgáltató a felhasználó számára köteles végszámlát kibocsátani az elszámoláshoz szükséges adatok alapján. A kiállított végszámlán szereplő záró mérőállás az új földgázkereskedő által kiállított első számla kezdő mérőállásával azonos.

Az egyetemes szolgáltató a felhasználási helyet érintő elszámolásokat a rendszerüzemeltetővel és az új kereskedővel a vonatkozó jogszabályi rendelkezésben szabályozottak szerint végzi el.

Amennyiben a felhasználó a szolgáltató váltásra vonatkozó döntését módosítani kívánja - továbbra is a TIGÁZ Zrt. Egyetemes szolgáltatását szeretné igénybe venni-, úgy a kilépési szándék visszamondását legkésőbb az egyetemes szolgáltató GET. 31/B. § (1) bek. szerinti írásbeli értesítése kiküldését megelőzően jelentheti be a régi egyetemes szolgáltatónál. A felhasználó a fenti időpontot követően felmondását nem vonhatja vissza, ezért amennyiben ismét a régi földgázkereskedője szolgáltatását kívánja igénybe venni, úgy a visszalépésre a kereskedőváltásra irányadó szabályok szerint van lehetősége.

Ha a felhasználó a kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit - így különösen a GET 31/B. § (1) bekezdés b) pontja szerinti szerződési feltételeket - teljesítette, de valamely érintett földgázkereskedő vagy rendszerüzemeltető nem teljesíti a kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeit, és emiatt a kereskedőváltás nem jön létre, a felhasználó korábbi földgáz-kereskedelmi szerződése változatlan feltételekkel hatályban marad. A kereskedőváltással kapcsolatos kötelezettségeket nem teljesítő földgázkereskedő vagy rendszerüzemeltető - a kereskedőváltás meghiúsulása miatt - köteles az érintettek igazolható kárát és költségét kamatokkal együtt megtéríteni.

6.2. Kereskedőváltás esetén a felhasználók gázfogyasztásának meghatározása, elszámolása

A záró mérőállás meghatározására a felhasználó, a korábbi és az új földgázkereskedő megállapodása az irányadó. Ha a felek a rendszerüzemeltető GET 31/B. § (4) bekezdése szerinti értesítéséig nem állapodnak meg a záró mérőállásban, a rendszerüzemeltető

- távlelhívható fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező felhasználó esetében a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének időpontjában, vagy
- nem távlelhívható fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező felhasználó esetében a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének napjáig az új földgázkereskedő költségére köteles gondoskodni a fogyasztásmérő berendezés leolvasásáról. A rendszerüzemeltető a nem távlelhívható fogyasztásmérő berendezés esetében a záró mérőállást a leolvasás alapján arányosítással határozza meg. A rendszerüzemeltető az elszámoláshoz szükséges adatokat a leolvasást követő 3 napon belül közli a korábbi és az új földgázkereskedővel. Az új földgázkereskedő által kiállított első számla kezdő mérőállásának a korábbi földgázkereskedő által kiállított végszámlán szereplő záró mérőállással azonosnak kell lennie.

Sikertelen leolvasás esetén az elosztói engedélyes Üzletszabályzatában rögzített módon, becsült mérőállás alapján történik az elszámolás.

A kereskedőváltásban érintett felek megállapodása esetén az elszámolás alapja a felhasználó által a kilépést követő 3. napig diktált mérőállás. A mérőállás közlésének lehetőségére a felhasználó figyelmét a kilépés visszaigazolásáról szóló levélben fel kell hívni. A felek erre vonatkozó megállapodása esetén, amennyiben az egyetemes szolgáltató a kilépést követő 4. napon nem rendelkezik a felhasználó által diktált mérőállással, úgy jogosult a felhasználó profilba sorolása alapján meghatározott mérőállással az elszámolást elkészíteni.

A Vhr. 26/B. § (2) bekezdése alapján, ha 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 vagy egyetemes szolgáltatási szerződése változatlan feltételekkel hatályban marad.

6.3. A tartozás pénzügyi rendezése szolgáltató (kereskedő) -váltás esetén

Szolgáltató (kereskedő) -váltás esetén a felhasználó és a korábbi földgázkereskedő kötelesek egymással elszámolni. A rendszerüzemeltető által átadott leolvasási adatok kézhezvételét követően a korábbi földgázkereskedő köteles végszámlát kibocsátani az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésétől számított 20 napon belül. A végszámla fizetési határideje a számlán feltüntetett időpont, amely úgy kerül meghatározásra, hogy a felhasználó azt legalább 8 nappal a fizetési határidő lejárta előtt megkapja. A tartozás megfizetésének a felhasználó postai számlabefizetési vagy készpénz-átutalási megbízással, az egyetemes szolgáltatói engedélyes ügyfélszolgálati irodáiban és egyedi átutalási megbízással, illetve csoportos beszedési megbízással tehet eleget. A fizetési módok közül történő választásra a felhasználó jogosult. Ha a felhasználó a felajánlott fizetési módok közül nem választott, vagy a választásáról a kereskedőváltás időpontjáig írásban nem értesíti a földgázkereskedőt, az elszámolás a földgázkereskedő által

választott módszer szerint történik. A felhasználó és az egyetemes szolgáltató közötti elszámolást a végszámla megfizetésével kell rendezettnek tekinteni.

7. A TIGÁZ Zrt. által nyújtott egyetemes szolgáltatás igénybevétele kereskedőváltás útján

A TIGÁZ Zrt. által nyújtott egyetemes szolgáltatáson kívül ellátott, de egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó kezdeményezheti az adott szolgáltatási területen működő egyetemes szolgáltatók bármelyikénél az egyetemes szolgáltatás keretén belüli földgázellátás biztosítását. Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó egyetemes szolgáltatásra vonatkozó igényét köteles az egyetemes szolgáltatóhoz írásban bejelenteni. Az új egyetemes szolgáltató szerződéstervezetet küld a felhasználó részére. A kereskedőváltás lebonyolítása céljából a felhasználó megbízása alapján az az egyetemes szolgáltató is eljárhat, akivel a felhasználó az új egyetemes szolgáltatási szerződést megkötöti. A TIGÁZ Zrt. mint új egyetemes szolgáltató részére a felhasználó által adott meghatalmazás csak akkor lép hatályba, illetve a TIGÁZ Zrt. abban az esetben jár el az egyetemes szolgáltatási körben szolgáltatót váltani, és ennek keretében a TIGÁZ Zrt.-vel szerződni kívánó felhasználót ellátó földgázkereskedőnél vagy egyetemes szolgáltatónál kereskedőváltás lebonyolítása érdekében, ha a kereskedőváltás megtörténtét követő időszakra vonatkozó egyetemes szolgáltatási szerződést a felhasználó a TIGÁZ Zrt.-vel írásban megkötötte. Ha a felhasználó a megküldött egyetemes szolgáltatási szerződéstervezetet az egyetemes szolgáltatónak a keltezés feltüntetésével aláírva visszaküldi, az új egyetemes szolgáltatási szerződés hatályba lépésének feltétele a felhasználó korábbi földgáz-kereskedelmi vagy egyetemes szolgáltatási szerződésének megszűnése. Az új egyetemes szolgáltatási szerződés a felhasználó korábbi földgáz-kereskedelmi szerződése megszűnésének időpontjában lép hatályba, amennyiben a kereskedőváltás a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően végrehajtásra került.

Amennyiben TIGÁZ Zrt. által nyújtott egyetemes szolgáltatáson kívül ellátott felhasználó az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó igényét, illetve a kereskedőváltás lebonyolítására vonatkozó meghatalmazását valamely közvetítő (például a TIGÁZ Zrt. által igénybe vett ügynökség) útján juttatja el a Társasághoz, a TIGÁZ 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, a TIGÁZ Zrt. képviselőjeként azonosítania kell magát, és köteles a felhasználót tájékoztatni a kapcsolatfelvétel céljáról. A felhasználó részére közérthető információt kell szolgáltatni a TIGÁZ Zrt. közvetített szolgáltatásának lényeges feltételeiről, jelen Üzletszabályzat alapján.

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

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

Ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztó földgáz-kereskedelmi szerződése megszűnését követően ismét egyetemes szolgáltatást kíván igénybe venni, az egyetemes szolgáltató jogosult a felhasználótól a földgázkereskedő arra vonatkozó igazolását kérni, hogy a földgáz-kereskedelmi szerződése nem a nemfizetésből eredő kikapcsolás miatt szűnt meg. A földgázkereskedő köteles az igazolást - a feltételek fennállása esetén - az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztó kérésére kiállítani. Ha a földgázkereskedő megtagadta az igazolás kiadását, mert az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztóval kötött szerződés nemfizetésből eredő kikapcsolás miatt szűnt meg, az egyetemes szolgáltató jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésének feltételeként pénzügyi biztosítékot kérni. A pénzügyi biztosíték összege a felhasználó előző évi adatai alapján kiszámított egyhavi átlagfogyasztásának a szerződés megkötésekor érvényes, a földgázkereskedő által alkalmazott áron számított ellenértéke. Az adatokat a rendszerüzemeltető a felhasználó hozzájárulásával köteles az egyetemes szolgáltatónak átadni.

6. d) A szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések

Az egyetemes szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy a felhasználó igénye szerinti földgázmennyiség általa beszerzésre kerüljön, az a felhasználó rendelkezésére álljon, annak elszámolása az egyetemes szolgáltatási szerződés szerinti időszakonként elszámolásra kerüljön, köteles továbbá a földgázigény kielégítéséhez kapcsolódó egyéb szolgáltatások biztosítására.

A felhasználó a földgázfogyasztásának megfelelő, a felhasználási helyre kötött egyetemes szolgáltatási szerződés szerinti díjat köteles fizetni.

6. da) Az engedélyes által nyújtott szolgáltatás mennyiségi és minőségi paraméterei

Az engedélyes által nyújtott szolgáltatás mennyiségi és minőségi paraméterei jelen Üzletszabályzat III/4. számú függelékében kerülnek meghatározásra.

6. db) Leolvasás gyakorisága, rendje

A fogyasztásmérő berendezés leolvasását a szállítási rendszerüzemeltető és a földgázelosztó a Vhr-ben meghatározott és az üzletszabályzatukban feltüntetett gyakorisággal végzik. A fogyasztásmérő berendezést legalább évente egyszer – profil alapú elszámolás esetén az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó arra irányuló kérelme esetén negyedévente – le kell olvasni. Amennyiben a fogyasztásmérő berendezés évente egyszer kerül leolvasásra, a következő leolvasás várható időpontja a számlán feltüntetésre kerül, illetve a földgázelosztó – profil alapú elszámolás esetén – legalább 5 napos időtartam megjelölésével a felhasználó figyelmét felhívja a leolvasás várható idejéről a leolvasás előtti utolsó számlában, számla mellékletében vagy üzletszabályzatában meghatározott egyéb módon. A fogyasztásmérő berendezés évente egyszer történő leolvasása esetén az adott naptári évben történő leolvasás legkésőbbi

időpontja az adott naptári évet megelőző évben történt leolvasás napjának megfelelő nap, kivéve, ha a leolvasás

a) a megadott határnapig a felhasználó önhibájából nem valósul meg,

b) időpontjában a felhasználó és a szállítási rendszerirányító, illetve az elosztó eltérően állapotodott meg, vagy

c) határidejének utolsó napja munkaszüneti nap, és ezért a leolvasásra a határidő lejártát követő első munkanapon került sor.

A földgázelosztó – a Vhr-ben, üzletszabályzatban vagy az egyetemes szolgáltatóval kötött egyedi megállapodásban rögzített módon – gondoskodik a számlakiállítás alapjául szolgáló – kezdő és záró mérőállást is tartalmazó – fogyasztási adatok összegyűjtéséről, a szükséges átszámítások és korrekciók elvégzéséről, és az adatoknak az ÜKSZ szerinti tartalommal és formában az érintett földgázkereskedőnek történő továbbításáról. A mérési adatokat az egyetemes szolgáltató – természetes személy esetén az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény rendelkezései szerint – az érintett felhasználó számára külön díjfizetés nélkül köteles hozzáférhetővé tenni. A GESZ 11.8. pontja alapján a rögzített mérőállást és az abból képzett adatokat a földgázelosztó köteles az érintett egyetemes szolgáltató felé a rögzítést követő 3 napon belül megadni.

A felhasználóknál az elszámolási méréseket a földgázelosztó a saját működési területén a saját költségére elvégzi a GET-ben, Vhr-ben és saját üzletszabályzatában, illetve a jelen Üzletszabályzatban és az egyetemes szolgáltatási szerződésben meghatározottak szerint. A fogyasztásmérő berendezések leolvasása - a földgázelosztó üzletszabályzatában meghatározottak keretein belül - a felhasználó és az egyetemes szolgáltató között létrejött egyetemes szolgáltatási szerződésben rögzített rendszerességgel történik meg.

A felhasználó köteles a földgázelosztó vagy megbízottja részére a mérő leolvasását, ellenőrzését, le- és felszerelését lehetővé tenni. A földgázelosztó a felhasználási helyre való bejutás érdekében az illetékes járási hivatalhoz fordulhat, amennyiben a felhasználó akadályozza vagy megghiúsítja

- a fogyasztásmérő berendezés leolvasását, ellenőrzését, cseréjét,
- szerződésszegés vagy szerződés nélküli vételezés esetén a földgázelosztási szolgáltatásból történő felfüggesztést,
- a felhasználói berendezés ellenőrzését.

A járási hivatal határozatában

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

a túrására és együttműködésre vonatkozó kötelezettséget állapíthat meg.

A fogyasztásmérő berendezés, a számítómű, a távadó, valamint lakossági fogyasztók esetében a nyomákszabályzó a földgázelosztó tulajdonát képezi. A fogyasztásmérő berendezés állagmegóvása és védelme a felhasználó kötelezettsége.

A leolvasás sikertelensége esetén a földgázelosztó – amennyiben rendelkezésre áll - a levélszekrényben értesítést hagy a felhasználási helyen.. Az értesítésben a földgázelosztó felhívja a felhasználó figyelmét a leolvasás második megkísérlésének idejére, annak nem megfelelőse esetén az időpont egyeztetés lehetőségére – azzal, hogy a leolvasásra legalább munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít –, a földgázelosztó elérhetőségére és

a leolvasás legkésőbbi időpontjára. A leolvasás időpontja tekintetében a földgázelosztó és a felhasználó köteles megegyezni. Ha a földgázelosztó a fogyasztásmérő berendezés leolvasását nem tudja elvégezni, a fogyasztásmennyiséget a földgázelosztó jogosult becsléssel megállapítani és az egyetemes szolgáltató részére ezt a becsült értéket az adott időszak elszámolásának alapjaként megadni. Ha a becslést követően olyan valós, leolvasott mérőállás áll rendelkezésre, amely kisebb, mint a becsült mérőállás, a tényleges fogyasztásmennyiséget a két ismert mérőállás közötti időszakra a földgázelosztó üzletszabályzatában meghatározott módon kell felosztani, és a becslés alapján kibocsátott számlát elszámolni. A felhasználási helyen a fogyasztásmérő leolvasására, mérőállás hiányában pedig a mérőállás becslésére vonatkozó részletszabályokat a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza. A földgázelosztó az éves/havi leolvasás sikertelenségét követően végrehajtott ellenőrző, vagy rendkívüli leolvasásából származó mérőállást az üzletszabályzatában foglaltaknak megfelelően veszi figyelembe a fogyasztási adatok meghatározásánál.

6. dc) Mérés, elszámolás hibás mérés esetén

A felhasználók által elfogyasztott földgázt hiteles fogyasztásmérő berendezéssel kell mérni. 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 földgázelosztónak haladéktalanul bejelenteni.

Amennyiben a felhasználó jelzése alapján, vagy az egyetemes szolgáltató saját nevében jelzi a földgázelosztó felé, hogy a felszerelt mérő nem, vagy hibásan mér, illetve hitelesítése lejárt, a földgázelosztó az Üzletszabályzatában rögzítettek szerint a felhasználóval egyeztetett időpontban helyszíni ellenőrzést végez és a fogyasztásmérő berendezést felülvizsgálja. A felülvizsgálat eredményétől függően a földgázelosztó által megállapított időszakra vonatkozóan az egyetemes szolgáltató intézkedik a felhasználóval történő elszámolás módosításáról.

Ha a felhasználónál felszerelt fogyasztásmérő berendezés hitelesítése lejárt, a fogyasztást nem, vagy hibásan méri vagy egyebekben a fogyasztásmérő berendezés meghibásodott, megsemmisült, vagy eltűnt, a földgázelosztó a számlázandó mennyiség meghatározásánál a GET-ben, Vhr-ben és az üzletszabályzatában foglaltak szerint jár el.

6. dd) A mérés és az elszámolás során alkalmazott számítások részletes szabályai

1. A mérés során alkalmazott számítások

A gázmennyiség mérése a fogyasztói rendszerbe telepített – MKEH által hitelesített – mérőberendezésen keresztül történik. A GET 99. §-a értelmében a rendszerüzemeltetők biztosítják a felhasználó földgáz fogyasztásának elszámolásához a mérésügyi jogszabályok szerinti minőségi (légnyomás, hőmérséklet, fűtőérték, stb.) és mennyiségi adatokat. A földgázelosztó az elszámoláshoz szükséges adatokat üzletszabályzatában, továbbá az ÜKSZ 3. ill. 16. fejezetében foglalt módon adja át az egyetemes szolgáltató részére.

2. Az elszámolás során alkalmazott számítások

A szolgáltatott gáz elszámolásakor a fogyasztásmérő berendezésen leolvasott ún. üzemi állapotú gázmennyiséget gáztechnikai normálállapotra kell átszámítani. Az üzemi állapotú gázmennyiség gáztechnikai normálállapotra történő átszámításakor alkalmazott korrekciós tényező legalább négy tizedes pontossággal kerül meghatározásra. Az elszámoló számlában elszámolt hőmennyiség képzése a 28/2009. (VI.25.) KHEM rendelet 4. § (3) bekezdése alapján számított, két tizedes pontosságú átlagos napi fűtőérték alapján történik.

Lakossági fogyasztó esetén a normálállapotra történő átszámításhoz csak nyomáskorrekció alkalmazandó. Amennyiben a felhasználási helyen hőfok kompenzációs mérő van felszerelve, akkor a gáztechnikai normálállapotnál ez figyelembe vételre kerül, és nyomáskorrekció számítása is történik.

A nem lakossági fogyasztók esetében nyomás és hőfokkorrekció egyaránt alkalmazásra kerül.

A mérés és az elszámolás során alkalmazott általános számítási elvek az Üzletszabályzat II/3. számú mellékletében kerülnek meghatározásra.

6. de) Az elszámolás alapja, elszámolási időszakok

1. Az elszámolás alapja

Az elszámolási időszakra az egyetemes szolgáltató által a felhasználónak értékesített földgáz mennyiségét az egyetemes szolgáltató a felhasználási hely mérésére szolgáló fogyasztásmérő berendezés földgázelosztó általi leolvasásából (adatrögzítéséből) vagy a felhasználó saját közlése alapján állapítja meg.

Az elszámolás alapja a szolgáltatott gáz fűtőértéke, valamint a fogyasztásmérő berendezésen leolvasott érték, amelyet a földgázelosztó, egyetemes szolgáltató gáztechnikai normál m^3 -re (gnm^3 -re) számít át.

1.1. Földgázelosztótól érkező fogyasztási adatok elszámolása az egyetemes szolgáltatónál

A gáztechnikai normál m^3 -re való átszámítás részletszabályait a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

Amennyiben a fogyasztásmérő berendezés a fogyasztást nem gáztechnikai normál m^3 -ben mutatja, úgy a földgázelosztó köteles a fogyasztást gáztechnikai normál m^3 -re átszámítani, azaz barometrikus nyomás és hőmérsékleti értékekkel, üzemi nyomásértékkel, valamint a település geodetikus magassági adataival számított korrekciós tényezővel korigálni. A számítás módját az alábbi paraméterek határozzák meg:

- árszabás,
- a mérőberendezés teljesítménye,
- a mérőberendezés elhelyezése,
- a szolgáltatott gáz nyomásértéke,

- a légköri nyomásérték
- a szolgáltatott gáz hőmérséklete.

Az egyetemes szolgáltató és a fogyasztó közötti elszámolás alapját az elosztótól átvett fogyasztási adatok – mérőállás, gáztechnikai normál m³ a továbbiakban: gnm³ - képezik, ha a fogyasztásmérő leolvasását a földgázelosztó végezte (pl. havi/éves leolvasás, kereskedő váltás, ügyfélcseré, stb.).

Az egyetemes szolgáltató a nyitó és a záró mérőállás különbséget (üzemi m³) az 1.2. pontban részletezett eljárás szerint megosztja és átszámítja gnm³-re. Az egyetemes szolgáltató által számított - ár-, áfa változás, stb. alapján is megosztott - részidőszaki gnm³ korrigálásra kerül a földgázelosztó által átadott gnm³ alapján. Diktálós elszámolási módba tartozó ügyfeleknél az ügyfél által diktált mérőállás alapján elszámolt gnm³-rel csökkentésre kerül az elszámolási időszakra a földgázelosztótól átvett gnm³. Az elszámolandó hőmennyiség a korrigált gnm³ figyelembe vételével az 1.2 pontban részletezett eljárás szerint képződik.

1.2 Nem földgázelosztótól érkező fogyasztási adatok elszámolása

Amennyiben a fogyasztásmérő berendezés a fogyasztást nem gáztechnikai normál m³-ben mutatja, úgy az egyetemes szolgáltató köteles a fogyasztást gáztechnikai normál m³-re átszámítani, azaz barometrikus nyomás és hőmérsékleti értékekkel, üzemi nyomásértékkel, valamint a település geodetikus magassági adataival számított korrekciós tényezővel korrigálni. A számítás módját az alábbi paraméterek határozzák meg:

- árszabás,
- a mérőberendezés teljesítménye,
- a mérőberendezés elhelyezése,
- a szolgáltatott gáz nyomásértéke,
- a légköri nyomásérték,
- a szolgáltatott gáz hőmérséklete.

A gáztechnikai normál m³-re (gnm³) átszámított földgázfogyasztás és a fogyasztási (rész)időszak(ok)ra vonatkozó átlag fűtőérték szorzata képezi az elszámolandó hőmennyiséget, amely az elszámoló számlán jelenik meg.

A nem földgázelosztótól érkező fogyasztási adatok (pl. felhasználó által közölt mérőállás) elszámolása során alkalmazott számítási eljárásokat és paramétereket a II/3. számú melléklet tartalmazza.

Az egyetemes szolgáltató az éves vagy évesnél gyakoribb leolvasású felhasználási helyeken a mérőállás különbséget (üzemi m³):

- a felhasználási helyhez rendelt – III/6. függelékben szereplő - fogyasztási jelleggörbe alkalmazásával osztja fel az elszámolási időszak naptári hónapjai között,
- hónapokon átívelő elszámolási időszak esetén a töredék hónapra eső üzemi m³-t a fogyasztási jelleggörbe havi súlyértékéből egyszerű számítani átlaggal képzett napi súlyérték felhasználásával határozza meg.

Éves, vagy évesnél gyakoribb leolvasású felhasználási helyeken elszámoló számlában, becsült részszámlában elszámolt:

- gnm^3 -t a naptári hónapra, töredék hónapra képzett korrekciós tényező felhasználásával - II/3. mellékletben rögzített eljárás szerint - számítja az egyetemes szolgáltató,
- az elszámolandó hőmennyiség a gnm^3 és a részidőszak(ok) (naptári hónap, töredék hónap) átlag fűtőérték adatai alapján kerül meghatározásra.

A részszámla készítésének alapja az elszámolási időszakon belül, rendszeres időközönként statisztikai elemzéssel vagy adatszolgáltatással megállapított mennyiség. A gázmennyiségből az elszámolandó hőmennyiség meghatározása $34,1 \text{ MJ} / \text{m}^3$, és egyes (1) korrekciós tényező figyelembevételével történik. Az éves, vagy éven belüli időszak elszámoláskor a tényleges gázfelhasználás alapján (tény korrekció és fűtőérték) meghatározott nettó számlaérték kerül csökkentésre a visszavont részszámlák nettó értékével.

2. Elszámolás időszakok

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

- Átalánydíjas szerződés esetén negyedéves elszámolás.
- Fogyasztásmérő berendezéssel nem rendelkező felhasználási helyek (üzleti célú felhasználás) esetén havonta megállapodott mennyiség alapján történő elszámolás.
- Havi diktáláson alapuló éves egyszeri leolvasású elszámolás.
- Egyenletes mennyiség részszámlázásán alapuló éves egyszeri leolvasású elszámolás.
- Havi leolvasáson alapuló elszámolás.
- Egyedi szerződésben rögzített, havi, vagy havinál ritkább, illetve heti, 10 napos, félhavonta történő tényleges leolvasás és elszámolás.
- Nem lakossági fogyasztók esetében – ha felek erre vonatkozóan megállapodnak - havinál gyakoribb részszámlázással kombinált havi leolvasáson alapuló elszámolás.

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

Az egyetemes szolgáltató a földgázvételezés szezonálisára figyelemmel jogosult egyedi mérlegelés alapján közbenső elszámolást készíteni.

6. df) A számlázás rendje

1. Minden felhasználói kategóriára és elszámolási módra vonatkozó rendelkezések

Az egyetemes szolgáltatás keretében földgázt vételező éves leolvasású felhasználóknak az alábbiakban részletezettek szerint nyílik lehetőségük választani az egyenletes mennyiségi alapú részszámlázás és a következő éves leolvasás időpontjáig történő havi,

az egyetemes szolgáltató által meghatározott időpontban történő tényleges mérőállás közlésen (diktáláson) alapuló számlázás között.

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználóknak kibocsátott számlákban a mindenkor hatályos rendeletben meghatározottak szerint alkalmazzuk az I. és II. árkategória szerinti díjszabásokat, továbbá a jogosult felhasználók részére a nagycsaládos kedvezményt. Jogosultsági időszakra nagycsaládos kedvezmény elszámolása az egyetemes szolgáltatóhoz beérkezett, sikeresen feldolgozott, MÁK által határozatban megállapított kedvezmény alapján történik. Az I-II. díjszabás alkalmazásának részletes leírását az üzletszabályzat 6. df) fejezete elszámolási módonként tartalmazza.

1.1. Az elszámolás alapjául szolgáló mennyiség meghatározása, módosítása

A fogyasztásmérő berendezés leolvasását a 6 db) pontban meghatározottak szerint a földgázelosztó végzi el. Ha a leolvasás sikertelen, abban az esetben becsült mérőállás alapján készül el az elszámolás. Ha a földgázelosztó a fogyasztásmérő leolvasását nem tudja elvégezni vagy a felhasználó a mérőállást erre vonatkozó eltérő megállapodás ellenére nem közli, úgy a fogyasztásmennyiséget a földgázelosztó jogosult becsléssel megállapítani. A földgázelosztó az éves/havi leolvasás sikertelenségét követően végrehajtott ellenőrző leolvasásából származó mérőállást üzletszabályzatában foglaltaknak megfelelően veszi figyelembe a fogyasztási adatok meghatározásánál. Az egyetemes szolgáltató a számlázást a földgázelosztó által rendelkezésére bocsátott leolvasási adatok alapján végzi. A leolvasási adatokért, az átadott fogyasztási adatok hitelességéért az egyetemes szolgáltató és a földgázelosztó közötti megállapodás alapján a földgázelosztó felel.

Leolvasási adat hiányában az egyetemes szolgáltató jogosult az elfogyasztott mennyiséget becsléssel megállapítani. A felhasználási hely bázis időszaki gázfogyasztásának (periódus fogyasztás) meghatározása során a szolgáltatónak, a szélsőséges időjárás számlázásra való hatását kivédendő, lehetősége van a periódus fogyasztást korrigálni az adott időszakot megelőző időszak(ok) hőmérsékleti adatainak megfelelően. A becslés alapja az előző évi periódus fogyasztás, amely korrigálható a megelőző 5 év hőmérséklet adatainak átlagával. Az elszámolási időszakra a gázmennyiséget a III/6. számú függelék szerinti jelleggörbe szerinti megosztás alapján kerül meghatározásra. A periódus fogyasztási adatok évente, a leolvasást követően aktualizálásra kerülnek a fentiek szerint annak érdekében, hogy a felhasználó részére a becslés a tényleges fogyasztásnak és a jogszabályi előírásoknak megfelelően történjen. A fogyasztási jelleggörbe megmutatja, hogy 12 havi fogyasztásból milyen %-ban részesednek az egyes fogyasztási napok. A mérési pontokat ilyen fogyasztási jelleggörbe csoportokba sorolja a TIGÁZ Zrt., a számlázási rendszerben található korábbi havi leolvasási adatok alapján. Az új felhasználók besorolása a felhasználás célja, valamint a fogyasztási helyen felszerelt készülékek műszaki adatainak figyelembe vételével történik.

A felhasználók besorolása az alábbi jelleggörbékbe történik:

1111 Lineáris, egyenes

1S01 Rendelet szerinti általános háztartási jelleggörbe

1S03 Nagyon egyenes

HV16 Hőfoknapos súlyozással 16 C°

HV20 Hőfoknapos súlyozással 20 C°

Az alkalmazott jelleggörbéket az Üzletszabályzat III/6. számú függeléke tartalmazza.

Árváltozás esetén - a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően - az egyetemes szolgáltató rendkívüli leolvasást rendelhet a teljes felhasználói körre, vagy annak egy részére. Ennek hiányában az egyetemes szolgáltatás árának változása esetén a felhasználó jogosult a fogyasztásmérő berendezés aktuális állását az egyetemes szolgáltatóval közölni az árváltozás hatályba lépését megelőző két napon, az árváltozás napján, és azt követő 2 napon belül (összesen 5 napig). Ebben az esetben az egyetemes szolgáltató köteles az árváltozás időpontjával a közölt adatot az árváltozás időpontját magában foglaló elszámolásban figyelembe venni. Az egyetemes szolgáltató a felhasználó által közölt mérőállást a mérőállás közlés napjára rögzíti, így amennyiben a felhasználó a mérőállást az árváltozást megelőző, valamint az azt követő 2 napon közli, a diktált eredmények a diktálás tényleges időpontjával kerülnek rögzítésre és az elszámolásban feltüntetésre. Ebben az esetben az egyetemes szolgáltató jogosult az árváltozás napjára mérőállást becsülni, és az érintett időszak elszámolásában szerepeltetni. Ha a felhasználó adatot az egyetemes szolgáltató által megjelölt határidőn belül nem közöl, az egyetemes szolgáltató a felhasználást jogosult a jelen Üzletszabályzat III/6. számú függelékében foglalt jelleggörbe szerint megosztani és a megosztás szerint elszámolni a felhasználóval. A megosztás alapja a leolvasásból, vagy felhasználói bejelentésből származó mérőállás. Árváltozás napjára vonatkozó mérőállás hiányában az elszámolási rendszerben rendelkezésre álló adatok, valamint a fogyasztói jelleggörbe alapján végzi el az egyetemes szolgáltató a megosztást. Az így meghatározott mérőállástól alkalmazza az egyetemes szolgáltató az új árat. Az elszámolási időszak végén az egyetemes szolgáltató a két mérőleolvasás közötti teljes időszakot számolja el a rendelkezésre álló közbenső mérőállás és az alkalmazandó ár figyelembevételével. Kiegyenlített részszámlában elszámolt fogyasztás árváltozáskor lineárisan, napok arányában kerül megbontásra.

Az egyetemes szolgáltató jogosult az elszámolás alapjául szolgáló, elosztó által átadott földgázmennyiséget az elszámolási időszak részidőszakaira arányosítással megbontani. Amennyiben a leolvasási ciklusban a felhasználó által kért részszámla-alap mennyiség került beállításra, vagy az elszámoláshoz szükséges mérőállásokat a felhasználó közölte és az éves elszámoláskor megállapításra kerül, hogy a részszámlák vagy a közölt mérőállások alapján készített számlák a tényleges fogyasztást nem fedezték, abban az esetben a felhasználó nem jogosult részletfizetési kedvezményre, azonban az egyetemes szolgáltató egyedi elbírálás alapján részletfizetési kedvezményt biztosíthat.

Az egyetemes szolgáltató felkérésére vagy a földgázelosztó saját döntése alapján jogosult az éves leolvasási cikluson belül ellenőrző vagy rendkívüli leolvasásra, amely alapján a korábban megállapított havi mennyiségek módosíthatóak, illetve elszámolhatóak. A leolvasások közötti ellenőrző vagy rendkívüli leolvasáskor rögzített mérőállások alapján az egyetemes szolgáltatónak joga van a felhasználóval év közben is elszámolni, amennyiben az ellenőrző leolvasás alapján meghatározott fogyasztás a tervezettől jelentős mértékben (legalább 20%-al) eltér.

A földgázelosztó, ha az éves leolvasásnál gyakrabban végez fogyasztásmérő leolvasást, az egyetemes szolgáltató jogosult a földgázelosztói leolvasásból származó mérőállást a fogyasztás elszámolásánál minden esetben figyelembe venni.

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználónak a szerződés megszüntetése (pl. költözés) esetén végszámlát kell készíteni. A szerződés megszüntetése miatti végszámlát a felhasználó az ügyfélszolgálati irodán kiegyenlítheti, illetve írásban bejelentett költözés esetén, az új levelezési címének megadásával, a számla postai úton való elküldését is kérheti és ez esetben postai számlabefizetési vagy készpénzfizetési megbízással (csekken) egyenlítheti ki.

1.2. Alapdíjra vonatkozó általános rendelkezések

A mérőhellyel rendelkező felhasználó a szolgáltatás rendelkezésre állásáért felhasználási helyenként egyetemes szolgáltatási alapdíjat fizet. A felhasználó az alapdíjat havi, vagy az egyetemes szolgáltatási szerződésben rögzített, egy hónapnál rövidebb időszaki ütemezés szerint, egybefüggő telephelyenként köteles megfizetni. Az elszámolási időszakokra eső egyetemes szolgáltatási alapdíjakat a rész- illetve az elszámoló számlák tartalmazzák. Ha a felhasználó egybefüggő telephelyén több gázmérő található, az adott árszabás szerinti szabályokat a gázmérők gáztechnikai normálállapotú névleges teljesítményének összege alapján kell alkalmazni.

A földgázellátásba gázév közben bekapcsolt új felhasználónak - amennyiben lakossági fogyasztónak minősül - az alapdíj időarányos részét kell megfizetnie a gázévből hátralévő időszakban havonta vagy a szerződésben rögzített időszakonként. A földgázellátásba gázév közben bekapcsolt nem lakossági fogyasztó az alapdíjat köteles megfizetni a gázévből hátra lévő időszakban. A megkezdett hónap vagy időszak egész hónapnak vagy időszaknak számít. Ez a rendelkezés vonatkozik az egyetemes szolgáltatói körbe visszatérő felhasználóra is.

A tárgyhóra eső alapdíjat hóközi felhasználó-változás esetén a korábbi felhasználó, hó elsejével történő felhasználó-változás esetén az új felhasználó köteles megfizetni.

A szolgáltatásból a végleges kikapcsolást a szerződéses időszak közben kérő felhasználó - kivéve a 20 m³/h-nál kisebb névleges teljesítményű fogyasztásmérővel rendelkező felhasználót - alapdíjat (szolgáltatás rendelkezésre állási díjat) a teljes szerződési időszakra (teljes gázévre vonatkozóan) meg kell, hogy fizesse. Ha a felhasználó kérésére a szolgáltatást időlegesen szünetelteti a szolgáltató, a szüneteltetés idejére az alapdíjat nem kell megfizetni. Ebben az esetben a gázmérőt le kell szerelni, és a felhasználó köteles megfizetni a gázmérő le- és felszerelésének a szolgáltató Üzletszabályzatában meghatározott szabályok szerinti díját.

Ha a szolgáltató egybefüggő 24 órás időtartamnál hosszabb üzemzavar miatt földgázt nem szolgáltat, az alapdíjat a kieső 24 órás időszakok arányában nem fizettetheti meg. Ez a rendelkezés nem vonatkozik az előre bejelentett és megadott időtartamú tervszerű karbantartás miatti kiesésre.

Az egyetemes szolgáltatási alapdíjat a felhasználónak akkor is meg kell fizetnie, ha a gázszolgáltatást ténylegesen nem veszi igénybe, és a vételezést a fogyasztásmérő berendezés leszerelése (a szolgáltatási szünetre irányuló igénye bejelentése) nélkül szünetelteti, vagy a szolgáltatásból díjhátralék miatt kizárásra került.

Amennyiben a fogyasztás mértéke, vagy a felhasználóval történt megállapodás miatt részszámla nem készül minden hónapban, úgy több havi egyetemes szolgáltatási alapdíj

is szerepelhet egy részszámlán, de az alapdíjak elszámolására legkésőbb az éves elszámoló számlán kerül sor. Amennyiben a felhasználási helyen a szolgáltatás díjhátraléokra tekintettel került megszüntetésre, úgy az egyetemes szolgáltató a kikapcsolás időszakára vonatkozó alapdíjakat jogosult egy összegben, közvetlenül a visszakapcsolás megtörténtét követően kiszámlázni a felhasználó részére.

1.3. A számlán feltüntetésre kerülő adatok, információk köre

A számlázásnak és az elszámolásnak világosan, érthető módon kell történnie, valamint a tényleges energiafogyasztáson kell alapulnia.

A részszámlán a földgáz értékesítési árát minden alkalommal fel kell tüntetni. Az egyetemes szolgáltató köteles az elszámoló számlán és a végszámlán feltüntetni

- 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 a tényleges energiafogyasztást.

Az egyetemes szolgáltató köteles évente egy alkalommal tájékoztatást adni:

- a felhasználó számlában elszámolt éves energiafogyasztásának és az azt megelőző éves elszámolási időszakban mért fogyasztással való összehasonlításáról, ha ez az adat ugyanazon szerződés alapján rendelkezésre áll,
- a lakossági fogyasztók részére az átlagos földgázfogyasztással történő összehasonlításról vagy az összehasonlítási lehetőség elérhetőségéről, és
- a szolgáltatási területén működő, az épületek energetikai jellemzőinek tanúsításáról szóló kormányrendelet szerint kijelölt vagy akkreditált energiaauditot, energetikai szolgáltatást végző tanúsítók listája és elérhetősége, továbbá az energiahatékonyságot javító intézkedések, programok hozzáférhetősége elérhetőségéről.

A számla minden esetben a hatályos ÁFA törvény és az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény, illetve egyéb vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően kerül kiállításra.

A földgázelosztótól átvett fogyasztási adatok (g_{nm3}, mérőállás) figyelembe vételével kibocsátott elszámoló számlán megjelenő korrekciós tényező, fűtőérték a mennyiségi visszavonással megállapított elszámolandó földgáz mennyiségre tekintettel eltérhet az elszámolási időszak minőségi adatai alapján képzett értékektől.

Az egyetemes szolgáltató a felhasználó kérésére a részszámlát, valamint az elszámoló számlát elektronikus úton bocsátja ki. A végszámlát – ha a szerződés ettől eltérően nem rendelkezik – nyomtatott formában kell a felhasználó rendelkezésére bocsátani.

Az egyetemes szolgáltató az aktuális havi kibocsátott számlán, vagy a számlához mellékelte külön nyomtatványon jogosult feltüntetni a számlakészítés időpontjában fennálló, lejárt fizetési határidejű számlák összegét és ezek kiegyenlítésére felhívni a felhasználó figyelmét. Az egyetemes szolgáltató ezen intézkedése – tehát a lejárt tartozásnak a számlán való feltüntetése, illetve annak a számlához mellékelte külön nyomtatványon való közlése - egyben fizetési felszólításnak is minősül.

Az egyetemes szolgáltató az ESZSZ 6.6. pontja alapján évente egy nyári hónapban nem bocsát ki számlát, ezért egy éves elszámolási időszakban legfeljebb 10 db diktáláson alapuló számla vagy részszámla és 1 db éves leolvasáson alapuló elszámoló számla kerül kibocsátásra.

1.4. A számlázási rendtől történő eltérés lehetősége, az elszámolási időszak megváltoztatása

Az elszámolási időszak hossza a felhasználó kérésére, az egyetemes szolgáltató hozzájárulásával, a jelen Üzletszabályzatban rögzített általános rendelkezésektől eltérhet (pl: ügyfélváltás, költözés, elszámolási mód váltás, ki és visszakapcsolás, gázszolgáltatás szüneteltetése, kereskedőváltás, stb.).

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 vagy szabálytalan vételezés állapítható meg vagy az ellenőrző, rendkívüli leolvasás alkalmával megállapított várható éves fogyasztás jelentős mértékben meghaladja az előző éves elszámolás alapján meghatározott tervezett éves fogyasztást (legalább 20 %).

A számla kibocsátása éves leolvasású fogyasztók esetében:

Éves leolvasású részszámlás felhasználók:

- amennyiben a havonta számlázandó részszámla mennyiség 0-5 m³ közötti, abban az esetben félévente,
- amennyiben a havonta számlázandó részszámla mennyiség 6-50 m³ közötti, kéthavonta,
- amennyiben a havonta számlázandó részszámla mennyiség 50 m³ fölötti, havonta,

az előzetesen meghatározott társasági számlázási ütemtervnek megfelelően jogosult részszámlát készíteni és kibocsátani az egyetemes szolgáltató.

Éves leolvasású, havi diktálást választó felhasználók:

Amennyiben a havi diktálást választó felhasználó kibocsátásra kerülő számlájának összege nem éri el az 2500,- Ft-ot, abban az esetben az egyetemes szolgáltató jogosult a számlakibocsátástól eltekinteni. A ki nem számlázott időszak tételei a következő számlában kerülnek elszámolásra, illetve figyelembe vételre.

Gázmérővel nem rendelkező (átalánydíjas) felhasználók esetében számlázott hőmennyiségtől és számlaértéktől függetlenül a számla kibocsátás negyedévente történik.

A felhasználó egyedi kérelmére, illetve a felek megállapodása alapján a számla kibocsátási gyakoriság módosítható.

Az egyetemes szolgáltató – a felek erre vonatkozó, előzetes megállapodása esetén - jogosult azon nem lakossági fogyasztók részére havinál gyakoribb számla kibocsátás alapján az elfogyasztásra kerülő gázmennyiséget kiszámlázni, akik 12 naptári hónapon

belül bármely alkalommal fizetési kötelezettségüknek egyáltalán nem vagy késedelmesen tettek eleget. A felek erre vonatkozó megállapodása esetén a gázzolgáltatásból kikapcsolt nem lakossági fogyasztó vonatkozásában a szolgáltató a gázzolgáltatás visszaállítását jogosult a tartozás teljes összegű megfizetésén túl a havinál gyakoribb számlakibocsátáshoz kötni. A gyakoribb számlázással érintett nem lakossági fogyasztók esetében az elszámolási időszak 30 napra módosul, a fogyasztásmérő berendezés a földgázelosztó által havi rendszerességgel leolvasásra kerül. A 30 napos elszámolási időszakon belül egy részszámla és egy elszámoló számla is kibocsátásra kerülhet, amelyet a nem lakossági fogyasztó a számlá(ko)n szereplő fizetési esedékességnek megfelelően köteles megfizetni. A tényleges fogyasztás szolgáltató által történő megállapítására elszámolási időszakonként, tehát évente több alkalommal is sor kerülhet. A részszámla esedékességét az elszámolási időszak első napjában jogosult az egyetemes szolgáltató megállapítani. A havinál gyakoribb számlázás részletezése a jelen üzletszabályzat mellékletét képező Általános Szerződési Feltételekben történik meg.

1.5. Túlfizetés rendezése

Abban az esetben, ha az elszámolás végösszege és a felhasználó részére az elszámolási időszak során kibocsátott számlák összértéke különbözeteként az elszámolási időszakra vonatkozóan a felhasználónak túlfizetése keletkezik, úgy az egyetemes szolgáltató

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

Fentiekől az egyetemes szolgáltatás igénybe vételére jogosult felhasználó kérésére el lehet térni. Az egyetemes szolgáltatás igénybe vételére jogosult felhasználó nyilatkozhat, vagy szerződésének aláírásával hozzájárulhat ahhoz, hogy abban az esetben, ha 1000 Ft-ot meghaladó túlfizetése keletkezik, az egyetemes szolgáltató a felhasználót megillető összeget a felhasználó következő számlájában számolja el.

2. Az egyes felhasználói kategóriákra érvényes szabályok

2.1. Lakossági fogyasztók

2.1.1. Fogyasztásmérő berendezéssel nem rendelkező felhasználási helyek

Azon a felhasználási helyeken, ahol a jogszabályi rendelkezések lehetővé teszik a fogyasztásmérő berendezés nélküli fogyasztást, ott a mindenkor érvényes árrendelet szerinti átalánydíjat számlázza az egyetemes szolgáltató. Átalánydíjas szerződés esetén az elszámolás időszaka 3 hónap. Az átalánydíjra vonatkozó részletszabályokat a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó árszabások megállapításáról szóló rendelet tartalmazza.

Árváltozáskor a hatálybalépés időpontját is magába foglaló fogyasztási időszakról készült számlát az egyetemes szolgáltató a hatályba lépés dátumával az elszámolási hónapok arányában osztja meg.

2.1.2. A 20 m³/h alatti névleges mérő teljesítménnyel rendelkező felhasználási helyek

Évente legalább egy alkalommal, a földgázelosztó által történő leolvasás alapján készül elszámolás. Amennyiben a leolvasás nem valósítható meg, úgy az elszámolás becslés alapján történik.

A felhasználó a szolgáltatás rendelkezésre állásáért a szerződési időszakra alapdíjat fizet.

2.1.3. A 20 m³/h vagy a feletti névleges mérő teljesítménnyel rendelkező társasházak

Egy szerződést kell kötni az egy fogyasztásmérő berendezésen keresztül közösen vételező lakossági fogyasztókkal, akiket a földgázszolgáltatás és vételezés tekintetében egyenlő jogok illetnek meg. A társasházak szerződéskötése ügyében a társasház közös képviselője vagy más, képvisellel megbízott (természetes vagy jogi) személy járhat el. Az egyetemes szolgáltató jogosult az eljáró személy képviseleti és/vagy nyilatkozattételi jogosultságának meglétét ellenőrizni.

Az érintett felhasználók részére elszámolás legalább havi gyakorisággal készül, havonta történő leolvasás alapján. Az elszámolás alkalmával az elszámolási időszakra eső egyetemes szolgáltatási alapdíjat (-kat) is tartalmazza. Ha a földgázelosztó a fogyasztásmérő leolvasását nem tudja elvégezni, vagy a felhasználó a mérőállást erre vonatkozó eltérő megállapodás ellenére nem közli, úgy a fogyasztásmennyiséget a földgázelosztó jogosult becsléssel megállapítani.

A mérőhellyel rendelkező társasház a szolgáltatás rendelkezésre állásáért egyetemes szolgáltatási alapdíjat fizet.

2.2. Nem lakossági fogyasztók

2.2.1. Fogyasztásmérő berendezéssel nem rendelkező felhasználási helyek (üzleti célú felhasználás)

Az elszámolás havonta, a felhasználóval kötött megállapodásban szereplő megállapodott mennyiség alapján történik. Az elszámolás gázdíjat, alapdíjat, a GET-ben és Vhr-ben, illetve a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó árszabások megállapításáról szóló jogszabályban nevesített egyéb díjakat tartalmazza.

2.2.2. A 20 m³/h alatti névleges mérő teljesítménnyel rendelkező felhasználási helyek

Évente legalább egy alkalommal történő leolvasás alapján készül elszámolás. Ha az éves leolvasás sikertelen, abban az esetben becsült mérőállás alapján készül el az elszámolás. Ha a földgázelosztó a fogyasztásmérő leolvasását nem tudja elvégezni vagy a felhasználó a mérőállást erre vonatkozó eltérő megállapodás ellenére nem közli, a fogyasztásmennyiséget a földgázelosztó jogosult becsléssel megállapítani.

A felhasználó a szolgáltatás rendelkezésre állásáért a szerződési időszakra alapdíjat fizet.

2.2.3. Nem lakossági 20 m³/h névleges teljesítményt elérő felhasználási helyek

Havonta történő leolvasás alapján készül elszámolás, amely az elszámolási időszakra eső egyetemes szolgáltatási alapdíjat (-kat) is tartalmazza. Ha a földgázelosztó a

fogyasztásmérő leolvasását nem tudja elvégezni, vagy a felhasználó a mérőállást erre vonatkozó eltérő megállapodás ellenére nem közli, úgy a fogyasztásmennyiséget a földgázelosztó jogosult becsléssel megállapítani.

Amennyiben a nem lakossági fogyasztó egybefüggő telephelyén több fogyasztásmérő berendezés található, az adott árszabáson belüli szabályokat a fogyasztásmérő berendezések névleges gáztechnikai normálállapotra számított (össz)teljesítménye alapján kell alkalmazni.

A felhasználó a szolgáltatás rendelkezésre állásáért a szerződési időszakokra alapdíjat fizet.

2.3. A 20 m³/h alatti névleges mérő teljesítménnyel rendelkező lakossági és nem lakossági fogyasztóra vonatkozó szabályok

A felhasználó választhat az egyenletes mennyiségi alapú részszámlázás és a következő éves leolvasás időpontjáig történő havi, az egyetemes szolgáltató által meghatározott időpontban a tényleges mérőállás közlésén (diktáláson) alapuló számlázás között.

Amennyiben a nem lakossági fogyasztó 12 naptári hónapon belül bármely alkalommal fizetési kötelezettségének egyáltalán nem vagy késedelmesen tesz eleget, úgy a szolgáltató – a felek erre vonatkozó előzetes megállapodása esetén – jogosult havinál gyakoribb számlakibocsátás alapján az elfogyasztásra kerülő gázmennyiséget kiszámlázni. A felek erre vonatkozó megállapodása esetén a gázszolgáltatásból kikapcsolt nem lakossági fogyasztó vonatkozásában a szolgáltató a gázszolgáltatás visszaállítását jogosult a tartozás teljes összegű megfizetésén túl a havinál gyakoribb számlakibocsátáshoz kötni. A havinál gyakoribb számlázásra vonatkozó részletes feltételeket az Általános Szerződési Feltételek tartalmazzák.

A felhasználó a számlázás módjának megváltoztatását egy éves leolvasási cikluson belül egy alkalommal kérheti. A földgázelosztó általi mérőleolvasásra változatlanul évente legalább egy alkalommal kerül sor.

Az egyetemes szolgáltató a földgázvételezés szezonálisára figyelemmel jogosult egyedi mérlegelés alapján közbenső elszámolást készíteni. A közbenső elszámolási időszakokra a felhasználóval történő megállapodás szerint a felhasználó által közölt mérőállás alapján meghatározott gázmennyiség kerül elszámolásra.

2.3.1. Diktáláson alapuló számlázás

A szolgáltató által végzett éves leolvasások között havonta, felhasználói diktálás alapján készül a számla. A felhasználó köteles az egyetemes szolgáltató által meghatározott és a számlán közölt időszakban és felajánlott módon a tényleges mérőállás közlésére (diktálására). Amennyiben a felhasználó mérőállást nem közöl, abban az esetben az egyetemes szolgáltató becsléssel állapítja meg a fogyasztást. A becslés módszertanát jelen Üzletszabályzat 6. df) pont 1.1. alpontja tartalmazza.

Az aktuális, várt mérőállás közlését a felhasználó az ügyfélszolgálati elérhetőségeken, sms-en, és elektronikusan megteheti. Amennyiben a mérőállást a rendelkezésre adott időintervallumon kívül közli a felhasználó, abban az esetben a mérőállás bediktálását és annak elszámolás során történő alapulvételét nem köteles figyelembe venni. Ha az ügyfél

által diktált mérőállás alacsonyabb, mint az utolsó ügyfél által közölt mérőállás, vagy az elosztói engedélyes által olvasott mérőállás, akkor az egyetemes szolgáltató a felhasználót tájékoztatja arról, hogy a diktált mérőállást nem tudja befogadni, kéri a felhasználót a mérőállás helyességének ellenőrzésére, a mérőállás ismételt közlésére. Az egyetemes szolgáltató lehetőséget biztosít a be nem fogadott mérőállással kapcsolatos ügyfél megkeresés ügyfélszolgálati csatornákon történő ügyintézésére.

A szolgáltató a diktálási időszakon kívül számla kibocsátással nem érintett időszakra érkezett leolvasási eredményeket a beérkezést és rögzítést követően elkészített elszámoló számlában veszi figyelembe.

Az egyetemes szolgáltató évente egy nyári hónapban nem bocsát ki számlát, ezért egy éves elszámolási időszakban legfeljebb 10 db diktáláson alapuló számla vagy becslésen alapuló részszámla, és 1 db. éves elszámoló számla kerül kiállításra. Számlakibocsátás a 6.df) 1.4. pontban rögzítettek figyelembe vételével történik.

Amennyiben az éves elszámolásban lévő, diktálást választó felhasználó 3 egymást követő hónapban nem közli a mérőállását, abban az esetben a szolgáltató jogosult ellenőrző leolvasásra, közbenső elszámolásra, valamint jogosult a felhasználót éves egyenletes mennyiségű részszámlázás elszámolási módba átsorolni, ezzel kizárni a havi diktálás lehetőségéből. Amennyiben a havi diktálás elszámolási módú felhasználó három alkalommal mérőállását nem a meghatározott időpontban és feltételek szerint közli, az egyetemes szolgáltató felajánlja az egyetemes szolgáltatási szerződés éves egyenletes mennyiségű részszámlázás elszámolási módra történő módosítását. Ez alól kivétel, ha a felhasználó előzetesen jelzi (pl. tartós távollét miatt) a fogyasztás és ezáltal a mérési adatváltozás szünetelését („lezárt státusz”).

A felhasználói diktáláson alapuló számla tartalmazza az adott időszakra jutó egyetemes szolgáltatási alapidő összegét is.

Diktálós elszámolási módú felhasználó részére a jogosultsági időszakra kibocsátott számlában az I-II. árkategória szerinti díjszabásokat, jogosult felhasználó részére a MJ alapú nagycsaládos kedvezményt a felhasználási helyhez rendelt fogyasztási jelleggörbe alkalmazásával érvényesíti az egyetemes szolgáltató, figyelemmel a már kiadott, elszámolt kedvezményes mennyiségre, továbbá a számlában elszámolt fogyasztásra. Ft alapú nagycsaládos kedvezményre jogosult felhasználó részére a kedvezmény elszámolása lineárisan, a mindenkor hatályos jogszabályi előírásnak megfelelően történik. Gázszolgáltatás szüneteltetése vagy szerződésszegés miatti kikapcsolás időtartamával arányosan csökken a kedvezményesen igénybe vehető mennyiség. A szolgáltató a jogosultsági időszak záró napját és a következő jogosultsági időszak kezdőnapját magában foglaló fogyasztási időszakra vonatkozó számlában a két jogosultsági időszak között a fogyasztási jelleggörbe alkalmazásával osztja meg a számlázott mennyiséget. Jogosultsági időszakváltást tartalmazó számlában illetve egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésekor – kereskedő váltáskor, szerződő fél személyében történő évközi változáskor – készített végszámlában a jogosultsági időszak fogyasztása alapján a mindenkor hatályos rendeletben foglaltaknak megfelelően kerül érvényesítésre az időarányosan adható kedvezményes mennyiség.

2.3.2. Egyenletes mennyiségű részszámla meghatározása

Egyenletes mennyiségi alapú részszámlázás keretében az egyetemes szolgáltató az utoljára elszámolt időszak tényleges fogyasztása alapján határozza meg a várható éves fogyasztást. A várható éves fogyasztás megállapítása során figyelembe veheti 5 év hőmérséklet adatának átlagát. A részszámla mennyiség meghatározása a várható éves fogyasztásnak a számlák darabszámával történő elosztásával történik.

Új szerződés (töredék időszaki részszámla) esetén a részszámla mennyiség meghatározása a várható éves fogyasztás következő elszámolási időszakra fogyasztási jelleggörbe szerint eső részének a számlák darabszámával történő elosztásával történik.

Új egyetemes szolgáltatási szerződéssel rendelkező felhasználási hely esetén a beépített gázfogyasztó készülékek összteljesítménye alapján vagy a benyújtott gázigény bejelentőn szereplő gázmennyiség alapján kerül meghatározásra a várható éves fogyasztási mennyiség. A részszámla mennyiség meghatározása a várható éves fogyasztás következő elszámolási időszakra fogyasztási jelleggörbe szerint eső részének a számlák darabszámával történő elosztásával történik.

A normál m³-ben meghatározott fogyasztást 34,1 MJ/m³ egységes fűtőértékkel számítja át az egyetemes szolgáltató hőmennyiségre, és ez képezi a részszámla gázfogyasztásként számlázandó részét.

A jogosultsági időszakra kibocsátott egyenletes mennyiségű részszámlában az I-II. árkategória szerinti díjszabások, a jogosult felhasználó részére a nagycsaládos kedvezmény lineárisan, egyenletesen kerül érvényesítésre, figyelemmel a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezésre. Gázszolgáltatás szüneteltetése vagy szerződésszegés miatti kikapcsolás időtartamával arányosan csökken a kedvezményesen igénybe vehető mennyiség. Évközi bekapcsoláskor vagy szerződő fél személyében történő évközi változás esetén az I. árkategória szerint maximálisan vételezhető földgázmennyiség a felhasználási helyhez rendelt fogyasztási jelleggörbe szerinti aránnyal vehető figyelembe, tekintettel a mindenkor hatályos jogszabályi előírásra.

Az egyetemes szolgáltató évente egy nyári hónapban nem bocsát ki számlát, ezért egy éves elszámolási időszakban legfeljebb 10 db részszámla és egy darab éves elszámoló számla kerül kiállításra és kiküldésre.

A szolgáltató jogosult a havi elszámolási gyakoriságtól eltérni. Az egyetemes szolgáltató a 6.df) 1.4. pontban rögzítettek alapján jogosult a havi számla kibocsátásától eltekinteni. Ezen időszak elszámolása a következő számlában történik meg. A fentiektől a felhasználó egyedi kérése alapján az egyetemes szolgáltató eltér.

Az egyetemes szolgáltató jogosult egymástól eltérő elszámolási időszakokra vonatkozóan, legfeljebb három részszámlát egy küldeményben megküldeni azzal, hogy az egyszerre megküldött részszámlák fizetési határideje nem eshet azonos időpontra. Az egy küldeményben megküldött részszámlák fizetési határideje az egyes részszámlákon kerül feltüntetésre az ESZSZ 6.13. pontjában előírtak szerint, így az egyetemes szolgáltató a számla Felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodik, hogy annak kiegyenlítésére a felhasználónak a kézhezvételtől számított legalább 8 nap rendelkezésre álljon. A felhasználó az egyes részszámlák megfizetésére minden esetben az adott számlában feltüntetett fizetési határidőig köteles. A befizetett összeg minden

alkalommal a kötelezett rendelkezése szerint a befizetésen hivatkozott számla ellenértékében kerül elszámolásra. Hivatkozás hiányában a tartozás kiegyenlítése a számlakiegyenlítési sorrend szempontjából irányadó jogszabályi rendelkezések szerint történik azzal, hogy amennyiben a felhasználó fizetési kötelezettségének nem a soron következő számla megfizetésével tesz eleget – de a befizetett összeg alapján a szolgáltatóval szemben tényleges tartozása nem áll fenn – úgy a felhasználóval szemben a nemfizetés jogkövetkezményei nem kerülnek alkalmazásra.

A részszámla az elszámolás időszakra jutó egyetemes szolgáltatási alapidj összegét is tartalmazza.

Az éves elszámolással egy időben küldi ki az egyetemes szolgáltató a következő éves időszakra vonatkozóan megállapított részszámla mennyiségét. A felhasználó írásbeli kérelem benyújtásával kezdeményezheti az egyetemes szolgáltatónál a részszámla mennyiség felülvizsgálatát, közös megegyezésen alapuló módosítását. A felhasználó minden olyan, az éves elszámolási időszak alatt bekövetkező változás esetén (pl. új felhasználói berendezés beüzemelése, fogyasztói szokás változása, ügyfélcsere, stb.), amely jelentős hatással (+- 10 %-ot elérő, meghaladó változás) van az éves fogyasztására, köteles az éves részszámla alap felülvizsgálatát kérni az egyetemes szolgáltatótól a részszámla alap közös megegyezéssel történő módosítása érdekében.

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. Fentiekre tekintettel szélsőséges időjárás esetén az egyetemes szolgáltató 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 egyetemes szolgáltató köteles erről az intézkedésről a felhasználókat a számlalevélen tájékoztatni, és amennyiben a felhasználó ezt nem fogadja el, úgy az eredeti megállapodás marad érvényben és a mennyiség módosítására nem kerül sor. A felhasználó a részszámla mennyiségének módosításával kapcsolatos egyetemes nem értését a jelen Üzletszabályzat 2. b) és 6. k) pontjában foglaltak szerint jelezheti.

Éves egyenletes részszámlás elszámolási módú felhasználó részére a jogosultsági időszakra kibocsátott elszámoló számlában az I-II. árkategória szerinti díjszabásokat, jogosult felhasználó részére a MJ alapú nagycsaládos kedvezményt a felhasználási helyhez rendelt fogyasztási jelleggörbe alkalmazásával érvényesíti az egyetemes szolgáltató, figyelemmel a már kiadott, elszámolt kedvezményes mennyiségre, továbbá a számlában elszámolt fogyasztásra. A szolgáltató a jogosultsági időszak záró napját és a következő jogosultsági időszak kezdőnapját magában foglaló fogyasztási időszakra vonatkozó elszámoló számlában a két jogosultsági időszak között a fogyasztási jelleggörbe alkalmazásával osztja meg a számlázott mennyiséget. Jogosultsági időszakváltást tartalmazó elszámoló számlában ill. egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésekor – kereskedő váltáskor, szerződő fél személyében történő évközi változáskor – készített végszámlában a jogosultsági időszak fogyasztása alapján a mindenkor hatályos rendeletben foglaltaknak megfelelően kerül érvényesítésre az időarányosan adható kedvezményes mennyiség.

2.4. Számlán feltüntetett adatok valamennyi felhasználói kategóriára vonatkozóan

Az elszámoló számla az elszámolás vonatkozásában az alábbiakat tartalmazza:

- a földgázelosztó által leolvasott vagy becsült mérőálláson alapuló fogyasztás hőmennyiségét (MJ),
- a felhasználó készülékei, gázfelhasználási célja és szokásai alapján megállapított fogyasztási jelleggörbe alapján (részidőszakokra) megosztott, fogyasztásokat,
- a megosztás időszakára a mennyiséggel súlyozott átlag fűtőértéket korrekciós tényezőt, az arra az időszakra érvényes egységárat,
- az elszámolási időszak közbeni ellenőrzéskor, fogyasztásmérő berendezés cseréje esetén, vagy felhasználói diktálás alapján, ill. egyéb úton az egyetemes szolgáltató tudomására jutott tény mérőállásokat,
- kibocsátott részszámla(ák) végösszegét,
- a fizetendő összeget,
- a pénzügyi elszámolás aktuális egyenlegét,
- a szociális és nagycsaládos támogatással kapcsolatos adatokat,
- az esetleges késedelmi kamat mértékét,
- valamint a mindenkori ÁFA törvény és a földgáz egyetemes szolgáltató által alkalmazható számlaképről szóló miniszteri rendeletben az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló törvényben meghatározott kötelező tartalmi elemeket.

Az elszámoló számlán, becsült részszámlán feltüntetett, az elszámolási (rész)időszakra (fogyasztásmérő csere, árváltozás, áfa változás, stb) képzett korrekciós tényező, fűtőérték a mennyiségi adatok (gnm³/üzemi m³; MJ/gnm³) súlyozott átlaga alapján kerül meghatározásra.

Ugyanazon a napon olvasott, azonos átadóhoz, hőmérséklet-, légnyomás övezethez tartozó felhasználási helyeken az elszámoló számlára, becsült részszámlára kiírt korrekciós tényező, fűtőérték egymástól eltérhet az átlag számításhoz figyelembe vett kerekített gnm³, hőmennyiség adatok, a fogyasztási jelleggörbétől függően.

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

Az egyetemes szolgáltatást méltányos, könnyen és tisztán összehasonlítható, átlátható árszabások alkalmazásával kell megvalósítani.

A felhasználó a szolgáltatott földgázért gázdíjat és alapidíjat fizet. Az egyetemes szolgáltatás díja tartalmazza a rendszerhasználati díjakat. Az alkalmazott díj a földgáz biztonsági készletezéséről szóló 2006. évi XXVI. törvény 8. §-a szerinti tagi hozzájárulás, az általános forgalmi adó, az energiaadó, valamint a felhasználót terhelő egyéb adók összegét nem tartalmazza.

Az elosztói működési területenkénti bontásban meghatározott egyetemes szolgáltatás árát, az áralkalmazási feltételeket, valamint az árszabályozás kereteit a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal javaslata alapján az árszabásért felelős miniszter rendeletben állapítja meg. Az érvényes egyetemes szolgáltatói árakat az egyetemes szolgáltató a kihirdetést követő 3 munkanapon belül a honlapján közzéteszi, továbbá erről a felhasználókat az ügyfélszolgálati irodákban értesíti. A közzétételnek a felhasználókat megillető felmondási jogra, valamint a felmondási határidejére vonatkozó

tájékoztatást is tartalmaznia kell. Az egyetemes szolgáltató által kibocsátott számlán szereplő egységárak bármely változása esetén az egyetemes szolgáltató legkésőbb az új árat tartalmazó számla kibocsátásakor a felhasználókat külön is egyértelműen, személyre szólóan, írásban tájékoztatja. A tájékoztatásnak a felhasználókat megillető felmondási jogra és a felmondás határidejére is ki kell terjednie.

A szolgáltatott földgáz díját az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók részére a mindenkor érvényes és felhasználói csoportokra vonatkozó díjtételeknek megfelelően alkalmazza az egyetemes szolgáltató.

Az alkalmazott árakat a II/6. számú melléklet tartalmazza.

Amennyiben a vonatkozó jogszabályi előírások szerint a hatósági árszabályozás körébe tartozó szolgáltatás tekintetében a legmagasabb hatósági árból az egyetemes szolgáltató bármely ügyfelének árendedményt ad, úgy azt honlapján előre nyilvánosságra hozza és ugyanazon szerződéses feltételek fennállása esetén ugyanazt az árendedményt minden felhasználójának biztosítja.

6. dh) Választható fizetési és elszámolási módok és határidők

1. Választható fizetési módok

A kiszámlázott gázdíjak, alapidíjak, jogszabály által nevesített egyéb díjak ÁFÁ-val növelt ellenértékének megfizetése a szerződésben rögzítettek szerint történik.

A felhasználó a vételezett (felhasznált) vagy a részszámlázás esetére megállapodott gázmennyiségért a GET 107. § alapján a mindenkor érvényes árrendelet szerint megállapított, az egyetemes szolgáltató által közzétett díjat (gázdíjat, pótdíjat) vagy az egyedi megállapodásban szereplő díjat köteles a számlán szereplő fizetési határidőig megfizetni.

Az egyetemes szolgáltató az alábbi fizetési módokat alkalmazza a felhasználók részére a velük megkötött megállapodás alapján:

Lakossági fogyasztók:

- csoportos beszedési megbízás (rendszeres banki átutalás)
- átutalás,
- postai számlabefizetési vagy készpénz átutalási megbízás (csekk),

Nem lakossági fogyasztók:

- csoportos beszedési megbízás (rendszeres banki átutalás)
- felhatalmazó levélen alapuló beszedés,
- átutalás.

A számlákat és egyéb fizetési kötelezettségeket gázutalvánnyal, ATM-en keresztül, és az ügyfélszolgálati irodák pénztáraiban bankkártyával is rendezhetik az ügyfelek.

Abban az esetben, ha a felhasználó a felhatalmazó rendelkezésen alapuló beszedés, illetve a lakossági folyószámláról történő csoportos beszedés fizetési módot választja, úgy egyrészt meghatalmazza a TIGÁZ Zrt-t, hogy bankszámlájáról leemelje az éppen esedékes gázszámla összegét, ugyanakkor engedélyt ad számlavezető bankjának is, hogy ezt a TIGÁZ Zrt. részére lehetővé tegye.

A beszedési megbízásban a felhasználó megadhatja azt a legmagasabb összeget is, amely felett a bank már nem engedi a számlaösszeg számláról történő leemelését a szolgáltató számára. A megadott összeghatárt a szolgáltató figyelembe veszi a számlázás során - amennyiben a fogyasztó a pénzügyi intézet részére megadott megbízáson engedélyezte a limit szolgáltató részére történő adatközlését -, és az egyébként csoportos beszedési megbízással teljesítő felhasználók számára postai számlabefizetési vagy készpénz-átutalási megbízással együtt küldi ki a határösszeget meghaladó számlákat, valamint felhívja a figyelmet a limitösszeg módosítására. A pénzügyi intézet által fedezethiány miatt visszautasított számlák beszedését a banki visszajelzést követően a szolgáltató 15 napon belül ismételtel kezdeményezi. A késedelmes fizetés miatt a késedelmi kamat megfizetésétől a szolgáltató nem tekint el, a késedelmi kamat mértéke lakossági fogyasztók és társasházak esetében a késedelembe esés időpontjától kezdődően a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamattal - idegen pénznemben meghatározott pénztartozás esetén az adott pénznemre a kibocsátó jegybank által meghatározott alapkamattal, ennek hiányában a pénzügyi kamattal - megegyező mértékű késedelmi kamat.

Átutalás esetén a felhasználó az esedékes díjat a gázszámlán feltüntetett bankszámlájára történő átutalással teljesítheti.

A fizetési mód meghatározásánál a hatályos ármegállapításban foglalt előírásokon túlmenően az MNB mindenkor érvényes rendelkezéseit kell figyelembe venni.

A fizetési határidőket a jelen Üzletszabályzat II/4. számú mellékletét képező Általános Szerződési Feltételek tartalmazzák. A számla pénzügyi teljesítésének időpontja a 18/2009. (VIII.6.) MNB rendelet szerint az a nap, amikor a pénzügyi összeget a kedvezményezett fizetési számláján jóváírják, függetlenül a számlafizetés módjától. A számlán feltüntetésre kerülő fizetési határidő megállapítása az ESZSZ 6.13. pontjában előírtak szerint kerül meghatározásra, amely szerint az egyetemes szolgáltató köteles a számla Felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy annak kiegyenlítésére a felhasználónak a kézhezvételtől számított legalább 8 nap rendelkezésre álljon.

A felhasználó feladata, hogy a fizetés módjától függően figyelembe vegye a pénzügyi teljesítéshez szükséges időintervallumot.

Ha a felhasználó a számla ellenértékét a pénzforgalmi szolgáltatást nyújtónál fizetési számlára történő készpénzbefizetéssel egyenlíti ki, a fizetési késedelem jogkövetkezményei legkorábban a késedelembe eséstől számított második naptól alkalmazhatók.

Az éves elszámolási időszakon belül a felhasználó általában 10 alkalommal – a részszámla összegének megfelelő – részszámlát kap. A részszámla fizetési határidejét az egyetemes szolgáltató a számlán feltüntetett szolgáltatási időszak utolsó napját követő első munkanapjában jogosult megállapítani.

Amennyiben a jelen Üzletszabályzatban meghatározottak szerint a felek erre vonatkozó megállapodása esetén a nem lakossági fogyasztó részére havinál gyakoribb számlázás kerül megállapítása, úgy az elszámolási időszakon belül részszámla is kibocsátásra kerül,

és ebben az esetben az egyetemes szolgáltató jogosult a részszámlák fizetési határidejét legkorábban az elszámolási időszak első napjában meghatározni.

2. Az egyes felhasználói kategóriákra vonatkozó fizetési és elszámolási módok

2.1. A 20 m³/h névleges mérő teljesítménnyel rendelkező lakossági és nem lakossági fogyasztókra vonatkozó rendelkezések

A számlázás a szerződéstípusoktól függően az alábbiak szerint történhet:

Általános szerződési feltételek esetén:

- havonta egy alkalommal,
- havonta több alkalommal

Egyedi szerződési feltételek esetén:

- hetente,
- tíznaponta (egy hónapban 3 alkalommal),
- félhavonta,
- havonta.

2.2. A 20 m³/h alatti névleges mérő teljesítménnyel rendelkező lakossági és nem lakossági fogyasztók

A számlázás az alábbiak szerint történhet egyetemes szolgáltatói szerződés esetén:

- havonta, díktálás alapján,
- havonta, egyenletes mennyiségű részszámlázás alapján,
- havonta több alkalommal, részszámlázással.

3. A befizetések elszámolása

Fizetési teljesítésnek a pénzügyi egyetemes szolgáltató számlájára történő beérkezése tekinthető, így minden esetben a felhasználó feladata a pénzügyi teljesítés kezdeményezésekor figyelembe venni a befizetés feldolgozáshoz szükséges, jogszabályok által előírt átfutási időt (pl. banki utalás esetén 1 banki nap, postai számlabefizetési vagy készpénz-átutalási megbízás esetén a befizetést követő 2 banki nap).

Ha a vonatkozó jogszabályok illetve a felek eltérően nem rendelkeznek, a pénzügyi egyetemes szolgáltató keresztül teljesített fizetést akkor tekinti a szolgáltató teljesítettnek, amikor a pénzügyi egyetemes szolgáltató számláján jóváírták. Nem tekinthető azonnali teljesítésnek a szolgáltató bankszámlájára hivatkozás nélkül átutalt pénzügyi egyetemes szolgáltató, az átutalást kezdeményező köteles kellő gondossággal eljárni és a pénz rendeltetésének azonosításhoz szükséges információkat egyúttal feltüntetni.

Az egyetemes szolgáltató a beérkezett pénzügyi egyetemes szolgáltatói rendezésére az alábbi kiegyenlítési sorrend szerint veszi figyelembe:

- elsődlegesen a felhasználó késedelmes fizetéséből adódó igazolt költségekre;
- másodlagosan kamatra;
- harmadsorban a fennálló tőketartozásra.

Ha a kötelezettnek a jogosulttal szemben több tartozása áll fenn, és teljesítése nem fedezi valamennyi tartozását, azt a kötelezett rendelkezése szerint, ennek hiányában

pedig arra a tartozásra kell elszámolni, amelyre a kötelezett felismerhetően szánta. Ha a kötelezett nem rendelkezett és a szándéka sem ismerhető fel, a teljesítést a

- régebben lejárt;
- azonos lejárat esetén a kötelezettre terhesebb;
- egyenlő mértékben terhes tartozások közül pedig a kevésbé biztosított követelés fedezésére kell fordítani.
- Az egyenlő mértékben biztosított követeléseket a teljesítés arányosan csökkenti.

A felhasználó ettől eltérő nyilatkozata hatálytalan.

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

A felhasználó részére szóló számlabizonylatokat az egyetemes szolgáltató postai úton arra a címre küldi, amelyet a felhasználó számlaküldési címként az egyetemes szolgáltatási szerződésben megjelölt, vagy a felhasználó kérelmére elektronikus úton, elektronikus számla fogadására alkalmas rendszeren keresztül bocsátja rendelkezésre.

Az egyes elszámolási, illetve fizetési módok közötti változtatás lehetőségéről az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók az egyetemes szolgáltató honlapján tájékozódhatnak, illetve az ügyfélszolgálati irodákban kérhetnek információt.

Az elszámolási módok közötti váltás minden esetben a fennálló 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. Az egyetemes szolgáltatási szerződés módosítása az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó bejelentése és az egyetemes szolgáltató erre történő visszaigazolásával történik.

Fizetési mód váltás az alábbiak szerint történhet:

- A felhasználó kezdeményezésére: a felhasználó csoportos beszedési megbízást ad közvetlenül a pénzügyintézeténél, vagy felhatalmazást ad az egyetemes szolgáltató részére a csoportos beszedési megbízás ügyintézésére.

Az egyetemes szolgáltató kezdeményezésére: amennyiben csoportos beszedési fizetési módot alkalmazó felhasználó esetében a pénzügyintézet egymást követő 3 esetben fedezethiány miatt visszautasítja a pénzügyi teljesítést, úgy az egyetemes szolgáltató a felhasználó fizetési módját csekkes fizetési módra állíthatja, amelyről a soron következő számlán tájékoztatja a felhasználót az ok egyidejű megjelölésével.

6. e) A szerződő felek jogai és kötelezettségei

A szerződő felek a GET., valamint a Vhr., továbbá más vonatkozó jogszabályok, szabályzatok, az Üzletszabályzat és az egyetemes szolgáltatási szerződésben rögzítettek szerint gyakorolják jogukat és teljesítik kötelezettségeiket, így különösen:

- Az egyetemes szolgáltatás során az egyetemes szolgáltató a gázellátásához szükséges földgázbeszerzést, földgáztárolást, földgázszállítást, földgázelosztást és egyetemes szolgáltatást köteles biztosítani az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére.

- Az egyetemes szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy a felhasználó igénye szerinti földgázmennyiség általa beszerzésre kerüljön, az a felhasználó rendelkezésére álljon, annak elszámolása az egyetemes szolgáltatási szerződés szerinti időszakonként elszámolásra kerüljön, továbbá biztosítja a földgázellátáshoz kapcsolódó egyéb szolgáltatásokat.
- Az egyetemes szolgáltatót az egyetemes szolgáltatói működési engedélyében meghatározott szolgáltatási területen lévő egyetemes szolgáltatást igénylő jogosultak tekintetében egyetemes szolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli a GET-ben, a Vhr-ben és jelen Üzletszabályzatban meghatározottak szerint. Az egyetemes szolgáltató köteles az új felhasználók esetében 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 már csatlakozott a szállító- vagy elosztóvezetékhez és a felhasználó átadta a lekötött kapacitás lekötésének a jogát az egyetemes szolgáltatónak.
- Az egyetemes szolgáltató köteles a földgázellátást az egyetemes szolgáltatási szerződésben meghatározott módon biztosítani.
- Az egyetemes szolgáltató köteles ügyfélszolgálatot működtetni a jogszabályi előírásoknak megfelelően.
- Az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő felhasználó a határozatlan időtartamra kötött egyetemes szolgáltatási szerződést 30 napos felmondási idővel, írásban mondhatja fel.
- A felhasználó a földgázfogyasztásának megfelelő, a felhasználási helyre kötött egyetemes szolgáltatási szerződés szerinti díjat köteles fizetni.
- A felhasználó személyében bekövetkező változást a felhasználó a változástól számított 15 napon belül köteles az egyetemes szolgáltatónak jelen üzletszabályzatban foglaltak szerint bejelenteni.

6. f) A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolatok bemutatása

1. Együttműködés a szállítási rendszerüzemeltetővel és tárolói engedéllyessel

A TIGÁZ Zrt. - a vonatkozó jogszabályok, ÜKSZ, valamint a szállítási rendszerüzemeltető és tárolói engedélyes üzletszabályzatában foglaltak figyelembevételével- az egyetemes szolgáltatói engedélyesi körébe tartozó felhasználók biztonságos ellátásához gázévre, vagy annak adott időszakára a szállítási rendszerüzemeltető Kapacitás lekötési, szállítási rendszerüzemeltetői és rendszerirányítási, a tárolói engedéllyessel Földgáztárolási szerződést köt. A szállítási rendszerüzemeltető és a tárolói engedélyes felé a TIGÁZ Zrt. a gázévet megelőzően az ÜKSZ-ben rögzített határidőknek megfelelően kapacitáslekötési igényt nyújt be, amely az alapját képezi a megkötésre kerülő rendszerüzemeltetői szerződéseknek.

A gázév közbeni felhasználói igény változások kezelése (új felhasználó belépése, felhasználói kilépések más engedélyesek felé, felhasználó igény változás) minden esetben a vonatkozó hatályos jogszabályok és az ÜKSZ figyelembevételével történik.

2. Együttműködés az elosztói engedéllyessel

A TIGÁZ Zrt. valamennyi szolgáltatási területéhez tartozó elosztói engedéllyessel megkötö az együttműködéshez szükséges megállapodásokat.

A felhasználót ellátó egyetemes szolgáltató a földgázelosztónál kezdeményezheti a földgázelosztás felfüggesztését, illetve a szolgáltatás visszakapcsolását. A földgázelosztó kizárólag az egyetemes szolgáltató ez irányú írásbeli értesítését követően kapcsolhatja vissza a felhasználót a gázszolgáltatásba vagy szüntetheti meg a gázszolgáltatás felfüggesztését. A földgázelosztó a rendelkezésre állás felfüggesztése előtt értesíti a felhasználót. Az egyetemes szolgáltató kikapcsolásra vonatkozó kérelmet az elosztói engedélyeshez írásban (elektronikus úton) juttatja el, a földgázelosztóval megállapodott formátumban és adattartalommal. A jogszerűtlen kikapcsolásból eredő károkért az az engedélyes felel, és a kikapcsolás és visszakapcsolás költségei is azt az engedélyest terhelik, amelynek a jogszerűtlen magatartása folytán a kikapcsolásra sor került.

3. A gázszolgáltatói piac más résztvevőivel (más egyetemes szolgáltatók, kereskedők, stb.) való együttműködés műszaki feltételei

A gázszolgáltatási-rendszer engedélyesei közötti együttműködési szabályokat, az adatszolgáltatások rendjét részletesen a GET., a Vhr., az ÜKSZ, valamint az engedélyesek közötti szerződések és az együttműködés formájától függően szerződés vagy az engedélyesek üzletszabályzataiban foglaltak határozzák meg.

4. Önkormányzatokkal való együttműködés

Az Önkormányzatok a szociálisan kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználónak támogatást nyújthatnak – a felhasználó Önkormányzat felé benyújtott kérelme alapján – a folyamatos fogyasztás havi gázzámlájának bizonyos összeggel való csökkentésére.

Az Önkormányzatok írásban jelezhetik a szolgáltató felé az adósságkezelési programban történő részvételi szándékukat, amelyet követően az egyetemes szolgáltató megküldi az adósságkezelési keret megállapodás tervezetét. A tervezet Önkormányzat általi elfogadása esetén a megállapodás érvényessé válik.

Az Önkormányzatok átvállalhatják azon felhasználók tartozásainak egy részét, akiknek az egyetemes szolgáltatóval szemben gázdíj hátraléka áll fenn. Az Önkormányzatok az erre rendszeresített nyomtatványon bekérik az adósságkezelésbe bevonandó ügyfelek számlatartozását, fizetési határidő valamint az egyéb járulékos költségek, kamat, posta költség feltüntetésével. Az Önkormányzat az adósságkezelésbe bevont felhasználónak a szolgáltató nyilatkozata alapján elkészíti az adósságkezelési szolgáltatásról szóló határozatot, amelyben feltünteti az Önkormányzat, valamint a felhasználó által fizetendő adósság mértékét és fizetési határidejét. Az Önkormányzat a határozat egy példányát az egyetemes szolgáltató részére megküldi. A beérkezett határozat alapján az egyetemes szolgáltató elektronikus vállalatirányítási rendszerében elkészíti a részletfizetési megállapodást és erről írásban értesíti az Önkormányzatot és a felhasználót, illetőleg a felhasználó részére kinyomtatja és postázza a befizetéshez szükséges készpénzátutalási vagy postai számlabefizetési megbízást.

Amennyiben valamelyik fél az átütemezett határidőre nem teljesíti fizetési kötelezettségét, úgy az egyetemes szolgáltató kezdeményezi a fogyasztásból való kizárást a földgázelosztói engedélyesnél.

A támogatások köre az alábbi azzal, hogy önkormányzatonként az igénybe vehető támogatási formák egymástól eltérhetnek:

- méltányossági támogatások,
- normatív támogatások,
- helyi kiegészítő támogatások,
- egyedi adósságkezelési támogatás,
- lakásfenntartási támogatás,
- védendő fogyasztók részére nyújtott támogatások.

Az egyes támogatási formáknál az Önkormányzat külön határozatban állapítja meg a fogyasztó részére megítélt támogatás összegét, illetve azt, hogy a támogatást mely lakásfenntartási kiadáshoz nyújtja. Az Önkormányzat minden esetben adatszolgáltatást teljesít az utalásokhoz kapcsolódóan az egyetemes szolgáltató részére. Az egyetemes szolgáltató a feldolgozásához szükséges adatok alapul vételével jóváírja a támogatás összegét az érintett felhasználó folyószámláján, amennyiben részére a támogatás összege megfizetésre került és annak mértéke az adatszolgáltatás szerinti összeggel egyezést mutat. A jóváírt támogatás összegével a felhasználó részére kibocsátott számla ellenértéke – legfeljebb az aktuálisan fizetendő összeg mértékéig – csökkentésre kerül.

Ha a felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződése felhasználó-, vagy kereskedőváltás miatt megszűnik, úgy a folyószámlán fennmaradó, fel nem használt támogatást a szolgáltató a felhasználó részére megfizeti.

6 h) A szerződés megszűnésének esetei

6. ha) A szerződés időtartamának meghatározása

Az egyetemes szolgáltatási szerződés időtartama határozatlan. Egyedi esetekben köthet az egyetemes szolgáltató határozott időtartamra szóló szerződéseket is.

6. hb) Rendes felmondás szabályai

Az egyetemes szolgáltatást igénybevevő felhasználó a határozatlan időtartamra kötött egyetemes szolgáltatási szerződést 30 napos felmondási idővel, írásban mondhatja fel.

A felhasználó a felhasználási helyéről történő elköltözés, illetve a vételezés megszüntetése esetén köteles ezt a tényt az egyetemes szolgáltatónak 15 napon belül írásban postai úton, vagy az ügyfélszolgálaton személyesen – a szükséges adatok közlésével - bejelenteni és egyidejűleg nyilatkozni az egyetemes szolgáltatási szerződés megszüntetéséről.

A szerződés felmondását követően az egyetemes szolgáltató a földgázelosztói engedélyes közreműködésével a gázszolgáltatást a felhasználási helyen megszünteti, amennyiben új szerződési igény bejelentésére sor nem kerül.

Az Egyedi Egyetemes szolgáltatási Szerződést a felhasználó a szerződésben rögzítettek figyelembevételével írásban mondhatja fel.

Amennyiben az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondására a felhasználó részéről azért kerül sor, mert a felhasználási helyen a felhasználó nem tart igényt a továbbiakban földgázszolgáltatásra, egyidejűleg köteles kérni a fogyasztásmérő berendezés leszerelését, amelynek a költsége a felhasználót terheli.

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó felmondási szándékát írásban, az alábbi adatok megadásával köteles az egyetemes szolgáltatóval közölni:

- felhasználó neve,
- a felhasználási hely azonosításához szükséges adatok (ügyfélazonosító),
- a felmondás időpontja,
- a felhasználási helyen felszerelt fogyasztás mérő berendezés(ek) gyári száma,
- a felmondás időpontjában leolvasott mérőállás,
- a felhasználó új lakcíme (amelyre az egyetemes szolgáltató a felhasználó részére a végszámlát kézbesítheti), és telefonszáma,
- a felhasználó kifejezett nyilatkozata, amelyben egyértelműen kinyilvánítja szerződés-felmondási szándékát.

A felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondásával egyidejűleg az elosztóhálózat-használati szerződését is köteles megszüntetni. Kivételt képez a kereskedő váltás, amely esetben a felhasználó földgáz-kereskedelmi szerződésének kereskedőváltás miatti felmondása az elosztóhálózat-használati szerződés hatályát nem érinti. Amennyiben az egyetemes szolgáltató a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését megbízottként kezeli, úgy az elosztóhálózat-használati szerződés megszüntetésére a felhasználó az egyetemes szolgáltatónak köteles megbízást adni.

6. hc) Az azonnali hatályú felmondás – az azonnali felmondáshoz vezető súlyos szerződésszegések meghatározása

Az egyetemes szolgáltató az egyetemes szolgáltatási szerződést azonnali hatállyal a GET-re valamint a vonatkozó jogszabályokra figyelemmel az alábbi esetekben mondhatja fel:

- ha a nem lakossági fogyasztó gazdálkodó szervezet székhelyén, telephelyén nem fellelhető, illetve a gazdálkodó szervezet az egyetemes szolgáltatási szerződést érintő változást 15 napon belül nem jelenti be;
- amennyiben az egyetemes szolgáltatási szerződéssel rendelkező nem lakossági fogyasztó ellen felszámolási, végelszámolási vagy egyéb megszüntetési eljárást kezdeményeznek, vagy a felhasználó önmaga kezdeményezi ilyen eljárást, illetve ha az önkormányzat ellen adósságrendezési eljárás indul, úgy az egyetemes szolgáltató a további fogyasztást az egyetemes szolgáltatási szerződés olyan tartalmú módosításához kötheti, hogy a felhasználó a várható fogyasztás ellenértékét előlegszámlán köteles rendezni. A szerződés módosításának feltétele, hogy a fennálló adósság pénzügyi rendezésére sor kerül, és / vagy a felek a további szolgáltatást pénzügyi garancia és fedezetbiztosítás nyújtásához kötik. Amennyiben a szerződés módosításának feltételei nem állnak fenn, vagy a felhasználó a módosított szerződésben foglaltaknak nem tesz eleget, úgy az egyetemes szolgáltató jogosult az egyetemes szolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondani és a jogszabályi feltételek fennállása esetén az adott felhasználási helyen a gázszolgáltatást felfüggeszteni;
- ha a felhasználási helyen a gázszolgáltatás szerződésszegésre tekintettel felfüggesztésre került, és a felhasználó számlatartozását a szünetelés időszaka alatt 30 napon belül nem egyenlíti ki, az egyetemes szolgáltató jogosult a szerződést felmondani és a gázmérőt leszereltetni (a szüneteltetésről szóló

értesítésben a felmondásra és annak határidejére a felhasználó figyelmét fel kell hívni).

A szerződés felmondását az egyetemes szolgáltató írásban közli a felhasználóval. A szerződés felmondása esetén a földgázelosztó köteles az egyetemes szolgáltató kezdeményezésére a felhasználási helyen lévő, a tulajdonát képező fogyasztásmérő berendezés leszerelésére a felmondási idő lejártakor, ha ezen időpontig új felhasználó a fogyasztási helyre igénybejelentést nem tesz.

6. hd) A szerződés megszűnésének egyéb esetei

A határozott idejű szerződés a szerződésben rögzített határozott idő lejártakor megszűnik.

A lakossági fogyasztó halála, illetve a nem lakossági fogyasztó megszűnése esetén az egyetemes szolgáltatási szerződés a tudomásszerzés napjával megszűnik.

Amennyiben a felhasználó meghalt, úgy a felhasználó egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló kötelezettségeit örökösei hagyatéki tartozás címén, a hagyaték mértékéig kötelesek teljesíteni. Amennyiben a felhasználási helyen a felhasználó halálát követően földgázvételezés történik, úgy az elfogyasztott földgáz ellenértékét az egyetemes szolgáltató részére az a személy köteles megfizetni, aki a felhasználási helyen ténylegesen vételez. A felhasználó halála esetén az örökös vagy örökösök kötelesek az elhalálozás tényét legkésőbb annak napjától számított hat hónapon belül bejelenteni a 6. cb) 5. pontban foglaltak szerint, és közölni az új felhasználó személyét, elérhetőségét. Mindaddig, amíg az egyetemes szolgáltató tudomást nem szerez a felhasználó örökösének személyéről, jogosult a fogyasztás ellenértékét a nála nyilvántartott felhasználónak kiszámlázni, és a nála nyilvántartott címre kézbesíteni. Ha a felhasználónak címzett tértivevényes küldemény azzal a jelzéssel érkezik vissza a szolgáltatóhoz, hogy a címzett meghalt, de a jogutód az öröklést – és az új felhasználó nevét - nem jelenti be, úgy a második kézbesítés sikertelensége esetén és a felhasználó személyében bekövetkezett változás bejelentésének hiányában az egyetemes szolgáltatási szerződés a második sikertelen kézbesítés napjával automatikusan, külön értesítés nélkül megszüntethető, és az egyetemes szolgáltató a szolgáltatás megszüntetését kezdeményezheti az elosztói engedélyesnél. Amennyiben az egyetemes szolgáltató az esetleges jogutódok kilétéről és elérhetőségéről a későbbiekben hivatalos tudomást (pl. személyiadat-szolgáltatás adatai vagy hagyatékátadó végzés útján) szerez, úgy a jogutódo(ka)t írásban értesíti a szerződés megszűnésének időpontjáról és tájékoztatást ad az ott esetlegesen felhalmozott tartozások mértékéről és arról, hogy a felhasználó által felhalmozott tartozás vonatkozásában a hagyaték erejéig az örökösök, a felhasználó halálát követő időszakban felhalmozott hátralék kiegyenlítéséért pedig a ténylegesen vételező személy(ek) felelősséggel tartoznak.

6. he) Elszámolás a szerződés megszűnése esetén

1. Fizetési kötelezettség a szerződés megszűnése esetén

Abban az esetben, ha:

- a felhasználó vételezése megszűnik,
- a felek a szerződést megszüntetik,
- a szerződést valamelyik fél felmondja,

a már teljesített földgáz-szolgáltatás ellenértékét, valamint a szolgáltatással, vagy annak megszüntetésével kapcsolatban felmerült egyéb díjakat, költségeket a felhasználó az egyetemes szolgáltató által előírt határidőig köteles kiegyenlíteni.

2. Gázszolgáltatás visszaállítása a szerződés megszűnését, vagy megszüntetését követően

A gázszolgáltatás kizárólag az alábbi feltételek egyidejű teljesítése esetén állítandó vissza:

- a felhasználó valamennyi lejárt tartozását egészben vagy a közösen megállapított részletekben megfizette, egyéb fizetési kötelezettségét (alapdíj, gázdíj, hátralék, késedelmi kamat, pótdíj, kötbér, stb.) teljesítette,
- a gázszolgáltatás megszüntetésének költségeit a felhasználó megfizette, és vállalja a helyreállítás tényleges elvégzését követően kiszámlázásra kerülő, a helyreállítással összefüggő költség(ek) megtérítését,
- a szerződésszegő magatartást, állapotot a felhasználó megszüntette,
- a felhasználó a gázszolgáltatás folytatásának igényét az egyetemes szolgáltatónak bejelentette,

Az üzemén kívül helyezett létesítmény újbóli gáz alá helyezésére a tömörségi, hat hónapon túli üzemszünet esetén a szilárdsági és tömörségi vizsgálat eredményes elvégzését követően kerülhet sor, amelynek költsége a felhasználót terheli.

Az egyetemes szolgáltató a felhasználó jelen pont szerinti kötelezettségei teljesítéséről történő tudomásszerzését követő legkésőbb 24 órán belül köteles kezdeményezni a felhasználónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását. A földgázelosztó az engedélyes ezen kezdeményezésének köteles a jogszabályi rendelkezések szerinti határidőben eleget tenni.

6. i) A szerződésszegés kezelése

1. Az egyetemes szolgáltató szerződésszegésének kezelése

1.1. Az egyetemes szolgáltató szerződésszegésének esetei

- a Hivatal garantált szolgáltatásra vonatkozó határozatában előírtakat nem vagy nem megfelelően nyújtja,
- a szolgáltatás minőségi követelményeit megsérti, különösen:
 - a felhasználási hellyel vagy a felhasználó személyével kapcsolatos, a szerződésből eredő jogok gyakorlásához, valamint kötelezettségek teljesítéséhez szükséges adatot megváltozásának bejelentését követően a nyilvántartási rendszerben 15 napot meghaladóan vezet át, vagy az átvezetést elmulasztja, vagy
 - a számlázással kapcsolatos kötelezettségeit normál üzemvitel mellett megsérti,
- védendő fogyasztóval kapcsolatos feladatát nem látja el, vagy
- ha a földgázellátásból kikapcsolt felhasználó rendezi valamennyi lejárt tartozását és a földgáz rendszerüzemeltetők és egyetemes szolgáltatók által külön díj ellenében végezhető, valamint ingyenesen biztosítandó szolgáltatásokról szóló rendeletben meghatározott külön díjakat is megfizeti, az egyetemes szolgáltató a tudomására jutást követően legkésőbb 24 órán belül nem kezdeményezi a felhasználónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását,

- az üzletszabályzatában vagy a szerződésben foglalt kötelezettségeit egyéb módon megszegi.

1.2. Eljárási rend az egyetemes szolgáltató szerződésszegése esetén

A felhasználó bejelentése alapján a szerződésszegés körülményeinek kivizsgálását a bejelentés kézhezvételét követő 15 napon belül érdemben meg kell válaszolni, ha szükséges, ezen időn belül egyeztető tárgyalást kell kezdeményezni.

Az egyeztető tárgyaláson törekedni kell a teljes körű megegyezésre. Ha az egyezség nem jön létre, vagy az egyetemes szolgáltató a szerződésszegés tényét nem ismeri el, a felhasználó jogosult a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál panaszt tenni, illetve peres eljárást kezdeményezni. A felhasználói érdekképviselői szervek felsorolását a III/3. számú függelék tartalmazza.

2. A felhasználó szerződésszegésének kezelése

2.1. A felhasználó szerződésszegésének esetei

- az egyetemes szolgáltatás díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott határidőben fizeti meg, vagy
- egyéb fizetési kötelezettségét (alapdíj, gázdíj, hátralék, késedelmi kamat, pótdíj, kötbér, stb.) nem teljesíti,
- a felhasználó adataiban vagy személyében történő változást az egyetemes szolgáltató részére 15 napon belül nem jelenti be,
- a fentiekén kívül az üzletszabályzatban, a GET-ben és Vhr-ben vagy a szerződésben foglalt kötelezettségét egyéb módon megszegi.

A szerződésszegésre egyebekben a GET., a Vhr. és a Ptk. vonatkozó rendelkezései, valamint az egyetemes szolgáltató üzletszabályzatában foglalt előírások az irányadók.

2.2. Eljárási rend a felhasználó szerződésszegése esetén

A felhasználót írásban, illetve az egyetemes szolgáltató által választott egyéb módon (pl. telefonos vagy elektronikus fizetési emlékeztető) fel kell szólítani - kivételt képez a méltányosságból biztosított részletfizetési illetve fizetési haladékra vonatkozó megállapodás esetében a fizetési határidő elmulasztása - a szerződésszegő állapot megszüntetésére és a jogkövetkezményként megállapított pénzüsszeg megfizetésére.

Ha a felhasználó a szerződésszegő állapotot önként nem szünteti meg, az egyetemes szolgáltató, vagy a földgázelosztó - a szerződésszegés jellegétől függően - a szükséges munkákat a felhasználó költségére elvégezheti, vagy elvégeztetheti, illetőleg jogai védelme érdekében az illetékes hatósághoz, bírósághoz fordulhat.

Amennyiben a felhasználó szerződésszegésével összefüggésben az elosztóhálózat-használati szerződés megszegésének a gyanúja is felmerül, abban az esetben a földgázelosztó az egyetemes szolgáltatóval történt egyeztetést követően jogosult a felhasználási helyen helyszíni ellenőrzést végezni.

2.3. A felhasználó késedelmes fizetése esetén alkalmazható szankciók

2.3.1. Az alkalmazható szankciókról általában

Amennyiben az egyetemes szolgáltatási szerződéssel rendelkező felhasználó fizetési kötelezettségének az írásbeli felszólításban közölt határidőig nem tett eleget, az egyetemes szolgáltató a felhasználót a GET. 29. § (3)-(4) bek. és jelen Üzletszabályzat 6. i) 2.3.2. pontja rendelkezéseinek megfelelően a földgázszolgáltatásból kikapcsoltathatja, és a szerződést felmondhatja, vagy a további szolgáltatást előre fizető mérő felszereléséhez kötheti.

Amennyiben a földgázelosztó arról értesíti az egyetemes szolgáltatót, hogy a kikapcsolás meghiúsult, úgy az egyetemes szolgáltató – a földgázelosztó egyidejű tájékoztatása mellett – az egyetemes szolgáltatási szerződést felmondhatja.

A felhasználó fizetési késedelem esetén – az elmulasztott fizetési határidőt követő naptól a tartozás kiegyenlítésének napjáig késedelmi kamatot köteles fizetni, amelynek mértéke lakossági fogyasztók és társasházak esetében a késedelembe esés időpontjától kezdődően a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamattal - idegen pénznemben meghatározott pénztartozás esetén az adott pénznemre a kibocsátó jegybank által meghatározott alapkamattal, ennek hiányában a pénzügyi kamattal - megegyező mértékű késedelmi kamat

Amennyiben a nem lakossági fogyasztó az egyetemes szolgáltatás díját és a TIGÁZ Zrt. egyéb követeléseit nem fizeti meg, vagy azt késedelmesen, nem a szerződésben illetve fizetési bizonylatban meghatározott időben teljesíti, úgy a TIGÁZ Zrt. a további szolgáltatást biztosíték adásától teheti függővé oly módon, hogy a felhasználóval szemben a Ptk. szerinti szerződési biztosítékok valamelyikét alkalmazza legfeljebb 3 havi átlagfogyasztás ellenértékének fedezetére szolgáló biztosítékul.

A felhasználó szerződésszegése esetén az egyetemes szolgáltató jogosult követelését jogi úton érvényesíteni, vagy a követelés behajtása érdekében kintlévőség kezelési eljárást kezdeményezni. Amennyiben a felhasználó fizetési határidőre nem fizeti meg esedékes tartozása teljes összegét, a TIGÁZ Zrt. kintlévőség kezelési eljárást kezdeményez. Ez esetben a felhasználó tartozással kapcsolatos adatait a TIGÁZ Zrt. jogosult a tartozás behajtása érdekében adatvédelmi lajstromszámmal rendelkező vállalkozónak, gazdálkodó szervezetnek átadni, jogi eljárásra átadni, vagy engedélyezni. A TIGÁZ Zrt., valamint az általa megbízott, vállalkozó, gazdálkodó szervezet jogosult a felhasználót, vagy a szerződés szerinti fizető felet telefonon illetve egyéb csatornákon megkeresni a hátralék rendezése érdekében. A TIGÁZ Zrt. és a megbízásából eljáró vállalkozó vagy gazdálkodó szervezet ezen eljárása során jogosult a nyilvános telefonkönyvek és egyéb nyilvánosan hozzáférhető nyilvántartások adatait, illetve a szerződéskötésekor rendelkezésre bocsátott felhasználói adatokat, illetve a felhasználóval történő bármilyen kapcsolatfelvétel során a felhasználó vagy fizető hozzájárulásával tudomására jutott telefonszámokat és egyéb felhasználói adatokat a követelés érvényesítése céljából felhasználni. A kintlévőség kezelési eljárás során a felhasználó fizetési könnyítési kérelmet (részletfizetés, fizetési haladék) nyújthat be a TIGÁZ Zrt.-hez. A kérelem elbírálásánál a tartozás mértéke, az elszámolás módja, a felhasználó vagy fizető jellemző fizetési magatartása és a számlák lejáratának ideje a mérlegelési szempont. A TIGÁZ Zrt. a kedvezmény biztosítására nem köteles, illetve a felhasználó által javasolt fizetési ütemezéstől eltérhet, és a megállapodás feltételül szabhatja a tartozás bizonyos részének egyösszegű, azonnali megfizetését.

2.3.2. Kikapcsolás

2.3.2.1. Lakossági fogyasztók kikapcsolása

Amennyiben a felhasználó szerződésszegése, illetve bármely jogcímen fennálló fizetési késedelme a szolgáltatás felfüggesztését, mint jogkövetkezményt vonja maga után, az egyetemes szolgáltató a földgázellátásból történő kikapcsolást az alábbi feltételek együttes fennállása esetén kezdeményezi a földgázelosztónál:

- a lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett,
- a lakossági fogyasztó által, fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetés esetén azok a lakossági fogyasztóval nem vezettek eredményre,
- az egyetemes szolgáltató a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a lakossági fogyasztót legalább kétszer értesítette, és az értesítésben a lakossági fogyasztó figyelmét – naptári évenként egy alkalommal, a második alkalomtól kezdődően emlékeztető megküldésével - felhívta a szociálisan rászoruló fogyasztókat a GET. és a Vhr. alapján megillető kedvezményekre, valamint az előre fizető mérő felszerelésének a lehetőségére.

A lakossági fogyasztó első értesítése postai vagy - a lakossági fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén - elektronikus úton, a kikapcsolás lehetőségére és az azzal járó szolgáltatás-szüneteltetésre vonatkozó második értesítése tértivevényes levélben vagy a lakossági fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas egyéb módon történik. Ha az értesítés az érintett engedélyeshez nem kereste jelzéssel érkezik vissza, az iratot - az ellenkező bizonyításig - a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 10. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

Ha a fizetési kötelezettség nem vagy nem kizárólag számlatartozásból ered, az egyetemes szolgáltató a lakossági fogyasztók földgázellátásból történő kikapcsolását a nem számlatartozásból eredő fizetési kötelezettség vonatkozásában akkor kezdeményezi, ha annak polgári peres vagy fizetési meghagyásos eljárás útján történő érvényesítését igazolható módon megindította.

A kikapcsolásra vonatkozó részletes szabályokat a vonatkozó jogszabályi rendelkezések, valamint az egyetemes szolgáltató szolgáltatási területén illetékes földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

A jelen pont szerinti kikapcsolási szabályok alkalmazandóak azon védendő fogyasztók esetében is, akik esetében a GET. és Vhr. rendelkezései a kikapcsolásra lehetőséget adnak.

2.3.2.2. Nem lakossági fogyasztók kikapcsolása

Nem lakossági fogyasztók az alábbi feltételek esetén kapcsolhatók ki:

- a felhasználó fizetési kötelezettségének teljesítésével 30 napot meghaladó késedelembe esett,
- a kikapcsolásra és az azzal járó szolgáltatás-szüneteltetésre vonatkozó értesítés ellenére sem rendezte tartozását.

A kikapcsolásra és az azzal járó szolgáltatás-szüneteltetésre vonatkozó értesítést térítvevényes levélben vagy a lakossági fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon kell az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztóval közölni.

2.3.2.3. Távhőtermelő engedélyes kikapcsolása

Az egyetemes szolgáltató a fizetési késedelem miatti földgázellátásból történő kikapcsolást a távhőszolgáltatásról szóló törvény szerinti olyan távhőtermelő engedéllyessel szemben, amely lakossági felhasználókat vagy külön kezelt intézményeket is ellátó távhőszolgáltató számára értékesít távhőt, illetve távhőszolgáltató engedélyesként lakossági felhasználókat vagy külön kezelt intézményeket is ellát távhőszolgáltatással, kizárólag az alábbi feltételek együttes fennállása esetén kezdeményezi a földgázelosztónál:

- a) a távhőtermelő fizetési kötelezettségével 90 napot meghaladó késedelembe esett,
- b) a földgázkereskedő a tartozásról a távhőtermelő engedélyest legalább kétszer értesítette, és
- c) a fizetési haladék adásáról vagy részletfizetésről szóló egyeztetés nem vezetett eredményre.

A távhőtermelő engedélyes első értesítése postai vagy elektronikus úton, második értesítése térítvevényes levélben vagy a távhőtermelő engedélyes általi átvétel igazolására alkalmas egyéb módon történik. Az első és második értesítés elküldése között legalább 15 napnak el kell telnie. Ha a földgázellátásból kikapcsolt távhőtermelő engedélyes rendezi valamennyi lejárt tartozását és a a földgáz rendszerüzemeltetők és egyetemes szolgáltatók által külön díj ellenében végezhető, valamint ingyenesen biztosítandó szolgáltatásokról szóló rendeletben meghatározott külön díjat is megfizeti, az egyetemes szolgáltató legkésőbb a lejárt tartozások és költségek megfizetésétől számított 24 órán belül kezdeményezi a távhőtermelő engedélyes ellátásba történő ismételt bekapcsolását.

2.3.3. Előre fizető mérő alkalmazása

Előre fizető mérő nem védendő fogyasztóként történő alkalmazása esetén a tényleges vételezés csak az esetlegesen fennálló tartozás előzetes pénzügyi teljesítése esetén lehetséges.

Az előre fizető mérő felszerelésének költsége a felhasználót terheli a földgáz rendszerüzemeltetők és egyetemes szolgáltatók által külön díj ellenében végezhető, valamint ingyenesen biztosítandó szolgáltatásokról szóló rendeletben meghatározottak szerint.

Az igényelt gázmennyiségről az egyetemes szolgáltató gázszámlát állít ki a felhasználó részére. Az egyetemes szolgáltató az állandó ügyfélszolgálati irodákon biztosítja a pénzügyi feltöltés lehetőségét.

2.4. Havinál gyakoribb számlázás alkalmazása

Amennyiben az egyetemes szolgáltató a nem lakossági fogyasztó szerződésszegése ellenére továbbra is biztosítja a gázszolgáltatást, úgy – a késedelmes fizetés miatti jogkövetkezmények alkalmazása helyett – a felek erre vonatkozó megállapodása esetén havinál gyakoribb számlázást is alkalmazhat az elfogyasztásra kerülő gázmennyiség és

egyéb díjak figyelembe vételével, az Általános Szerződési Feltételekben részletezettek szerint.

2.5. A késedelmes fizetés esetére alkalmazható szankciók egyedi egyetemes szolgáltatási szerződés esetén

A folyamatosan késedelmesen fizető vagy a gázigényéhez képest alacsony tőke-ellátottságú nem lakossági fogyasztók esetében a GET-ben és más, vonatkozó jogszabályokban megjelölt szerződésszegések esetén a TIGÁZ Zrt. a szolgáltatás kockázatának csökkentése érdekében jogosult fizetési biztosítékot kérni legalább a legmagasabb kéthavi gázfogyasztás ellenértékének fedezetére.

Amennyiben az egyedi egyetemes szolgáltatási szerződéssel rendelkező felhasználó a szolgáltatás díját, illetve a pótdíjat, a kötbért, a kártérítést és az ezek késedelmes teljesítése után számított kamatot az esedékességtől számítottan az egyedi egyetemes szolgáltatási szerződésben rögzített és kölcsönösen megállapított határidőig írásbeli felszólítás ellenére nem fizette meg, az egyetemes szolgáltató a felhasználót a földgázszolgáltatásból kikapcsolhatja, valamint a szerződést az abban foglaltak szerinti határidővel felmondhatja, vagy a további szolgáltatást illetve a gázszolgáltatás visszaállítását megfelelő fizetési biztosíték nyújtásához kötheti. Az egyetemes szolgáltató a Ptk. szerinti szerződési biztosítékok valamelyikét fogadja el legfeljebb 3 havi átlagfogyasztás ellenértékének fedezetére szolgáló biztosítékul.

Amennyiben a fizetésre vonatkozó felszólítás eredménytelen, az egyetemes szolgáltató jogosult kezdeményezni a tartozás jogi úton történő behajtását a felhasználóval szemben. A hátralékkezelés során a fizetésre kötelezett bármikor kérhet fizetési könnyítést. Ennek elbírálása során egyedileg dönt az egyetemes szolgáltató a megállapodásban nyújtott könnyítési lehetőségről. A részlet vagy halasztott fizetési megállapodás kötése az egyetemes szolgáltató részére nem kötelező. Az egyedi elbírálásnál a tartozás mértéke, a felhasználó vagy fizető korábbi fizetési fegyelme és a fizetési szándék, a számlák lejáratának ideje a mérlegelési szempont. Az egyetemes szolgáltató a megállapodás megkötésének feltételül szabhatja a tartozás bizonyos részének egyösszegű, azonnali megfizetését illetve – nem lakossági fogyasztó esetében, ha felek erre vonatkozóan megállapodnak- ezzel egyidejűleg a havinál gyakoribb számlázásra való áttérést.

3. Egyéb rendelkezések

A szerződésszegés egyes esetei megvalósítása esetén a feleknek egymással szemben kötbér fizetési kötelezettsége keletkezhet. A kötbér mértékét és számításának alapját a II/5. számú melléklet tartalmazza. A kötbér a szerződésszegéssel érintett szolgáltatás díja után jár.

Díjvisszatérítés, a pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól.

Az egyetemes szolgáltató vagy az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó a szerződésszegéssel okozott, kötbérrel nem fedezett, igazolt kárt köteles a másik félnek megtéríteni.

A felhasználót alaptalan számlakifogásolás esetén – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli. A kamat számításakor a TIGÁZ Zrt. a Vhr. 2. számú mellékletét képező Egyetemes szolgáltatási szabályzat 7.1. pontjában foglaltakat figyelembe véve jár el.

A késedelmi kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a felhasználó (fizető) késedelmét kimenti.

4. Gázszolgáltatás visszaállítása

Ha a földgázellátásból kikapcsolt felhasználó rendezi valamennyi lejárt fizetési határidejű tartozását és a földgáz rendszerüzemeltetők és egyetemes szolgáltatók által külön díj ellenében végezhető, valamint ingyenesen biztosítandó szolgáltatásokról szóló rendeletben meghatározott külön díjat is megfizeti, az egyetemes szolgáltató a tudomásra jutást követően legkésőbb 24 órán belül írásban (elektronikus úton)- köteles a földgázelosztónál kezdeményezni a felhasználónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását. A földgázelosztó az engedélyes ezen kezdeményezésének köteles a jogszabályi rendelkezések szerinti határidőben eleget tenni. Ha a szolgáltatás hat hónapot meghaladóan szünetel, a földgázelosztó jogosult a visszakapcsolás előtt a felhasználói berendezést és a csatlakozóvezetékét műszaki-biztonsági szempontból a felhasználó költségére felülvizsgálni.

A felhasználó kikapcsolását követően történő befizetés TIGÁZ Zrt. általi tudomásszerzésének időpontja a befizetett összegnek a felhasználó TIGÁZ Zrt.-nél vezetett folyószámláján történő jóváírásának időpontja.

A kikapcsolást végző személy a tartozás fennállásának helyszíni vizsgálatára, a befizetést igazoló csekkszelvény ellenőrzésére nem jogosult.

6. ia) A szerződés szerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje

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

A szerződés szerű teljesítést az egyetemes szolgáltató belső szabályozásában foglaltak szerint folyamatosan ellenőrzi és figyelemmel kíséri.

- Amennyiben a felhasználó fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, e tényről, illetve a nemfizetés jogkövetkezményeiről az egyetemes szolgáltató a felhasználót a GET-ben és a Vhr-ben, illetőleg a jelen Üzletszabályzatban meghatározottak szerint értesíti, illetőleg felszólítja a szerződés szerű teljesítésre. Amennyiben a felszólítás eredménytelen, az egyetemes szolgáltató kintlévőség kezelési eljárást kezdeményez, továbbá jogosult kezdeményezni a tartozás jogi úton történő behajtását, illetve a követelést engedményezheti.

6. ib) A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok

Az egyetemes szolgáltató köteles a szerződésszegés megállapításához szükséges tényállást tisztázni. Az egyetemes szolgáltató 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 egyetemes szolgáltató nyilvántartási adatai, a felhasználó nyilatkozata, az irat, levelezés, befizetési bizonylat. A bizonyítékok beszerzése érdekében az egyetemes szolgáltató jogosult a földgázelosztót megkeresni.

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

6. ic) Az azonnali felmondást nem eredményező szerződésszegések következményei

1. Az egyetemes szolgáltató szerződésszegésének minősül, ha
 - a Hivatal garantált szolgáltatásra vonatkozó határozatában előírtakat nem vagy nem megfelelően nyújtja
 - **Jogkövetkezménye:** az Üzletszabályzat II/5. számú mellékletét képező garantált szolgáltatás határozatban megszabott kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a felhasználó részére
 - a szolgáltatás minőségi követelményeit megsérti, különösen:
 - a felhasználási hellyel vagy a felhasználó személyével kapcsolatos, a szerződésből eredő jogok gyakorlásához, valamint kötelezettségek teljesítéséhez szükséges adatot megváltozásának bejelentését követően a nyilvántartási rendszerben 15 napot meghaladóan vezeti át, vagy az átvezetést elmulasztja
 - **Jogkövetkezménye:** az Üzletszabályzat II/5. számú mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a felhasználó részére
 - a számlázással kapcsolatos kötelezettségeit normál üzemvitel mellett megsérti
 - **Jogkövetkezménye:** az Üzletszabályzat II/5. számú mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a felhasználó részére
 - védendő fogyasztóval kapcsolatos feladatát nem látja el
 - **Jogkövetkezménye:** az Üzletszabályzat II/5. számú mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a felhasználó részére
 - ha a földgázellátásból kikapcsolt felhasználó rendezi valamennyi lejárt tartozását és a földgáz rendszerüzemeltetők és egyetemes szolgáltatók által külön díj ellenében végezhető, valamint ingyenesen biztosítandó szolgáltatásokról szóló rendeletben meghatározott külön díjat is megfizeti, az egyetemes szolgáltató a tudomására jutást követően legkésőbb 24 órán belül nem kezdeményezi a felhasználónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását

- **Jogkövetkezménye:** az Üzletszabályzat II/5. számú mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a felhasználó részére
 - az üzletszabályzatában vagy a szerződésben foglalt kötelezettségeit egyéb módon megszegi
 - **Jogkövetkezménye:** kártérítés
2. A felhasználó szerződésszegésének minősül, ha
- az egyetemes szolgáltató felé fennálló fizetési kötelezettségét nem, vagy nem a szerződésben meghatározott határidőben fizeti meg
 - Jogkövetkezménye:**
 - a jelen üzletszabályzat és az Általános szerződési Feltételek szerinti mértékű késedelmi kamat,
 - előre fizető mérő felszerelésének a lehetősége,
 - kikapcsolás,
 - egyetemes szolgáltatói szerződés azonnali hatályú felmondásának a lehetősége,
 - nem lakossági fogyasztó esetén a további szolgáltatás pénzügyi biztosíték adásától függővé tétele,
 - az egyetemes szolgáltató szerződésszegés miatt felmerült költségeinek a megtérítése
 - a felhasználó adataiban vagy személyében történő változást az egyetemes szolgáltató részére 15 napon belül nem jelenti be, kivételt képez a felhasználó halála, ez esetben az Üzletszabályzat 6 cb) 5. pontja az irányadó.
 - **Jogkövetkezménye:** az Üzletszabályzat II/5. számú mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése az egyetemes szolgáltató részére
 - az üzletszabályzatban, a GET-ben és Vhr-ben vagy a szerződésben foglalt kötelezettségét egyéb módon megszegi
 - **Jogkövetkezménye:** kártérítés fizetése

3. A jogkövetkezmények

A szerződés-szegéseknek az egyes pontokban meghatározott jogkövetkezményei együttesen is alkalmazhatók.

3.1. Késedelmi kamat

A késedelmi kamat mértékére a jelen üzletszabályzatban, illetőleg az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak az irányadóak.

3.2. Kötbér

A szerződésszegések esetén alkalmazható kötbér mértékét a jelen Üzletszabályzat II/5. számú melléklete tartalmazza.

A kötbér megfizetése a kötbérterhelő levélben meghatározott időpontban esedékes.

A kötbérfizetési kötelezettség felróhatóság esetén áll fenn. A 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.

3.3. Kártérítés

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

3.4. Biztosíték

A nem lakossági felhasználónak a 6.ic) 2. pontban megjelölt szerződésszegése (az egyetemes szolgáltatás díjának és a TIGÁZ Zrt. egyéb követeléseinek meg nem fizetése, vagy késedelmes, nem a szerződésben meghatározott időben történő megfizetése) esetén a TIGÁZ Zrt. jogosult igénye szerinti, legfeljebb 3 havi átlagfogyasztás ellenértékének fedezetére szolgáló biztosítékra.

Ha a felhasználó szerződésszegése miatt az egyetemes szolgáltatót olyan többletfizetési kötelezettség éri, amelyet a felhasználó részére kiszabott kötbér vagy kártérítés nem fedez, úgy az egyetemes szolgáltató igazolt többletköltségét jogosult a felhasználóval szemben érvényesíteni.

3.5. Egyéb rendelkezések

A szerződésszegés egyes esetei megvalósítása esetén a feleknek egymással szemben kötbér vagy pótdíj fizetési kötelezettsége keletkezhet. A kötbér mértékét és számításának alapját a II/5. számú melléklet, a pótdíj mértékét és számításának alapját a területileg illetékes elosztó Üzletszabályzata rögzíti.

Díjvisszatérítés, a pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól.

A felhasználót alaptalan számlakifogásolás esetén – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli. A kamat számításakor a TIGÁZ Zrt. a Vhr. 2. számú mellékletét képező Egyetemes szolgáltatási szabályzat 7.1. pontjában foglaltakat figyelembe véve jár el.

A késedelmi kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a felhasználó (fizető) késedelmét kimentí.

6. id) A gázmérő nélküli fogyasztás feltételei, megszegésének szankciója (a szolgáltatás folytatásának megtagadása)

A gázmérő nélküli fogyasztás feltételeinek megszegésének következménye a felhasználási hely gázszolgáltatásból történő kizárása, valamint kötbér fizetési kötelezettség megállapítása az egyetemes szolgáltató részére. A szolgáltatás visszaállításának feltétele a szerződésszegő állapot megszüntetése, valamint a kötbér megfizetése az egyetemes szolgáltató részére.

6. j) A szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályok

A felhasználó szerződés nélküli vételezésének minősül a földgáz igénybevétele a vételezésre jogosító szerződés hiányában. Vételezésre jogosító szerződés nélkül használja a gázelosztó vezetékét az a felhasználó, aki a hálózathoz való csatlakozásra nem kötött elosztói csatlakozási szerződést, illetve nem rendelkezik elosztó hálózat használati szerződéssel, a rendszerhasználatra egyetemes szolgáltatóján keresztül nem rendelkezik rendszerhasználati szerződéssel, vagy földgáz-kereskedelmi, illetve egyetemes szolgáltatási szerződés hiányában vételez.

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

A szerződés nélküli vételezésre vonatkozó részletszabályokat a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

A szerződés nélküli vételezés jogszerűvé tételének módja:

A szerződés nélkül vételező felhasználónak - ha erre korábban nem került sor - meg kell fizetnie a földgázelosztó részére a hálózatra történő csatlakozásért fizetendő mindennemű díjakat, költségeket, illetve a méretlenül elfogyasztott földgáz ellenértékét a földgázelosztó üzletszabályzatában rögzítettek szerint. Amennyiben a felhasználó ezt követően földgázszolgáltatást kíván igénybe venni, úgy a földgázelosztóval meg kell kötnie az elosztói csatlakozási szerződést és az elosztóhálózat-használati szerződést, valamint az egyetemes szolgáltatóval az egyetemes szolgáltatási szerződést.

6. k) Panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések

6. ka) A beérkező panaszok rögzítése, archiválása

Az egyetemes szolgáltató a panaszbejelentéseket a Társasághoz érkezés napján iktatja. A panaszbejelentések nyilvántartásba vételre kerülnek. Az egyetemes szolgáltatással kapcsolatosan beérkező reklamációk, panaszok, megkeresések fogadása és nyilvántartásba vétele az egyetemes szolgáltató feladata, melynek részletes szabályait az engedélyes belső szabályzata tartalmazza.

A bejelentések nyilvántartásba vételét, kezelését és lezárását az egyetemes szolgáltató informatikai rendszerében adminisztrálja. A bejelentéseket és az azokra adott válaszlevelek másolati példányát ellenőrizhető és visszakereshető módon tartja nyilván.

A TIGÁZ Zrt. az ügyfélszolgálati irodákban a felhasználók által írásban benyújtott és szóban előadott, de el nem intézett beadványokat igazolás ellenében veszi át, és azokat visszakereshetően megőrzi az elévülési idő végéig. Ha a szóbeli panasz kezelésével a felhasználó nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a TIGÁZ Zrt. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

1. Fogalmi meghatározások

Megkeresés: Az engedélyeshez, egyetemes szolgáltatóhoz érkező bejelentések.

Reklamáció: reklamációnak minősül minden olyan megkeresés, amelyben a bejelentő azt állítja, hogy az Engedélyes, egyetemes szolgáltató tevékenységével kapcsolatos szolgáltatás vagy az Engedélyes alkalmazottjának, vagy a megbízásából eljárónak munkavégzése részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban, az engedélyében, illetve az Üzletszabályzatban foglaltaknak. Az Engedélyes, egyetemes szolgáltató tevékenységével kapcsolatos szolgáltatást igénybevevő felhasználótól érkező bejelentések.

Panasz: Panasznak az tekintendő, amikor a felhasználó az Engedélyeshez, egyetemes szolgáltatóhoz intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást.

Jogos reklamáció, vagy panasz: Az engedélyes a felhasználó kérésének helyt ad, és intézkedik a reklamáció, vagy a panasz okának megszüntetése érdekében.

Nem minősül reklamációnak, vagy panasznak:

- Az információ (felvilágosítás, tájékoztatás) kérés,
- Az adatszolgáltatás,
- A tevékenység minőségének javítására tett javaslatok.

2. Panaszbejelentés kivizsgálása, ügyintézési határidő

Annak érdekében, hogy az egyetemes szolgáltatással kapcsolatos felhasználói panaszok a mindenkori érvényes MEKH határozatban foglalt határidőn belül - ha jogszabály attól eltérően nem rendelkezik – egységes eljárással kivizsgálásra kerüljenek, az egyetemes szolgáltató a panaszbejelentések kivizsgálásának eljárási rendjét a III/2. számú függelékben felsorolt belső utasításban szabályozza. Az eljárási rend főbb szempontjai:

A felhasználó valós vagy vélt érdeksérelme orvoslásának ügyében személyesen, telefonon vagy írásban az egyetemes szolgáltató ügyfélszolgálatához fordulhat. Személyesen az ügyfélszolgálati irodához, telefonon a telefonos ügyfélszolgálatához, illetve elektronikus úton elérhető ügyfélszolgálatához e-mail-en fordulhat, a www.tigaz.hu címen keresztül a TIGÁZ Zrt. honlapján kezdeményezhet megkereséseket, reklamációkat. Írásban a feldolgozó irodákhoz - a gázdíj-számlán feltüntetett helyeken - vagy az egyetemes szolgáltató panaszirodájához fordulhat. A panaszbejelentés kizárólag írásban tehető, amely bejelentésnek (panasznak) legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a kérelmező elérhetősége
- az érintett felhasználási hely címe,
- a beadvány tárgyának rövid leírása a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva,
- a kért intézkedés megjelölése.

Előbbieket hiányában az engedélyes a részére megküldött panaszt pontosítás céljából a feladónak érdemi válasz nélkül visszaküldheti.

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

Az engedélyesekre vonatkozó megkeresések, reklamációk, panasz csoportok értelmezése a vonatkozó MEKH határozatok szerint:

Számlázás, elszámolás: a számla tartalmával kapcsolatos kifogás. Téves mérőállás alapján történő elszámolással, alapdíjjal, elszámolási időszakkal, áralkalmazással kapcsolatos reklamációk, vagy panaszok.

Szerződéskötéssel kapcsolatos: azok a reklamációk vagy panaszok tartoznak ide, amelyek gázzolgáltatási szerződés megkötésének, felmondásának jogszerűségét kérdőjelezi meg. Ide sorolandók a szerződéskötéshez szükséges adatok bekérésével, valamint a tulajdonváltás esetén a névátírással kapcsolatos reklamációk és panaszok is.

Szerződésszegés: a törvény által meghatározott, bármely fél részéről előforduló szerződésszegési esetek.

Kikapcsolás: a díjtarozás miatti kikapcsolás tartozik ide

Szolgáltatásminőség: az ügyintézők magatartásával, illetve a szolgáltatás minőségével kapcsolatos reklamációk és panaszok válaszadási határidőkkel.

Egyéb szolgáltatói reklamáció vagy panasz: minden olyan az egyetemes szolgáltatói engedélyes érdekkörébe tartozó reklamáció vagy panasz, amely az előbbi csoportokba nem sorolható.

A kivizsgálás során figyelemmel kell lenni arra, hogy az adott ügyhöz tartozó minden lényeges ténymegállapításra, és írásban rögzítésre kerüljön, ezek helytállóak, megalapozottak legyenek:

- Az egyetemes szolgáltatót érintő panaszok, közérdekű bejelentések kivizsgálása, a panaszos tájékoztatása az egyetemes szolgáltató feladata.
- A földgázelosztói engedélyest érintő panaszok, közérdekű bejelentések kivizsgálása a földgázelosztói engedélyes feladata. A panaszos tájékoztatását – az egyetemes szolgáltató elektronikus rendszeren keresztül történő tájékoztatása mellett – a két engedélyes közötti megállapodásnak megfelelően a földgázelosztói engedélyes vagy megbízottja végzi.

Ha a felhasználó az engedélyes válaszát nem fogadja el, vagy az engedélyes nem adott érdemi választ, a felhasználó a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatósághoz vagy a Hivatalhoz benyújtott kérelemnek (a továbbiakban: panasz) legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a kérelmező elérhetőségét (cím, ha rendelkezésre áll, akkor a telefonos elérhetőség és elektronikus levélcím),
- az érintett felhasználási hely címét,
- a beadvány tárgyának rövid leírását a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen az engedélyesnek a felhasználói megkeresésére adott válaszlevelét, az engedélyeshez benyújtott panasz átvételének igazolására szolgáló igazolást, vagy telefonos megkeresés esetén kapott egyedi ügyszámot, vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot,
- a kért intézkedés megjelölését,
- a kérelmező aláírását.

Az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a földgázellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására

vonatkozó rendelkezések, beleértve az engedélyesek üzletszabályzatában foglaltak lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén – a Hivatal 127. § m) pontja szerinti hatáskörének tiszteletben tartása mellett – a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló törvényt kell alkalmazni azzal, hogy a GET szerinti lakossági fogyasztó a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában felhasználónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.

A GET 127. § m) pontja értelmében a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal dönt a rendszerüzemeltetővel szemben felmerülő, csatlakozással vagy az együttműködő földgázrendszer megfelelő minőségben való rendelkezésre állásának kérdésével kapcsolatos felhasználói panaszok ügyében, továbbá ellenőrzi a felhasználói igények kielégítését és a felhasználók által a hálózathoz való csatlakozás érdekében befizetett csatlakozási díj felhasználását. A Hivatal a földgázellátással, a földgázellátás biztonságának és a földgázpiac hatékony működésének felügyeletével, továbbá az egyenlő bánásmód követelményének érvényesítésével, és a hatásos verseny elősegítésével kapcsolatos feladatai körében dönt az engedélyesekkel szemben felmerülő panaszok – ideértve a szerződés nélküli vételezéssel, a szabálytalan vételezéssel, valamint ezek jogkövetkezményeivel kapcsolatos panaszok – ügyében, kivéve a GET. 64. § (1) bekezdése szerinti lakossági fogyasztói panaszokat. A GET 64. § (1) bekezdésében foglaltaktól eltérően a lakossági fogyasztók elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a földgázellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó rendelkezések megsértése esetén is a Hivatal jár el, ha azok szerződés nélküli vételezéssel, szabálytalan vételezéssel vagy ezek jogkövetkezményeivel is kapcsolatosak.

Ha a panaszbejelentést a MEKH, NFH, minisztérium, vagy más, országos hatáskörű szervezet küldte meg, a vizsgálat eredményéről a tájékoztatást - szükség esetén a kivizsgálást végző szervezet jelentése alapján

- a földgázelosztói engedélyest érintő ügyek esetén a földgázelosztási engedélyes ügyvezető vagy megbízottjai,
- egyetemes szolgáltatást érintő ügyek esetén a kereskedelmi igazgató vagy megbízottjai adhatják meg.

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

3. Kifogás a számla ellen, számlareklamáció kivizsgálása, számla helyesbítése

A felhasználó kérheti a kiküldött, illetve a bemutatott számla helyesbítését, illetve a számla ellen kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kifizetésére csak akkor van halasztó hatálya, ha a számlán elszámolt földgázmennyiség az előző év azonos időszakára vetített mennyiség 150%-át meghaladja. Azonos időszak alatt egyforma elszámolási időszak értendő. Ha az elszámolási időszak mértékében változás következik be, az azonos időszakra vetített mennyiséget a Vhr. 13. melléklete szerinti vagy a jelen Üzletszabályzat III/6. számú függelékében meghatározott jelleggörbe szerinti megosztással kell kiszámítani. Az egyetemes szolgáltató, vagy megbízottja a felhasználói bejelentést megvizsgálja és ennek eredményéről a felhasználót legkésőbb a kifogás kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban tájékoztatja.

A helyesbítés iránti bejelentésnek a számla kiegyenlítésére halasztó hatálya nincs, ha a számlán szereplő gázmennyiség nem haladja meg az előző év azonos időszakában fogyasztott gázmennyiség másfélszeresét. Az egyetemes szolgáltató a felhasználót megillető visszatérítés esetében a bejelentés érdemi elbírálását követően megvizsgálja a felhasználó folyószámlájának egyenlegét. Ennek eredményétől függően az alábbiak szerint jár el:

- abban az esetben, ha a felhasználónak tartozása van, a számlakifogás során keletkezett túlfizetést a tartozás rendezésének kiegyenlítésére használja fel,
- amennyiben a felhasználó a szerződéskötés alkalmával nyilatkozott a túlfizetés beszámításáról, akkor a következő esedékes számla(k) fizetendő összegének csökkentéseként kerül elszámolásra a túlfizetés,
- egyéb esetekben a számlakifogás rendezésekor keletkezett túlfizetés kezelése az ESZSZ 6.8. bekezdésében foglaltak szerint történik,
- az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnésekor (kereskedő váltás, tulajdonos változás, végleges kikapcsolás eseteiben), a szolgáltató a felhasználó részére 8 napon belül intézkedik a keletkezett túlfizetés visszatérítéséről.

6. kb) A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása

A felhasználó szolgáltatással kapcsolatos bejelentését és annak az engedélyeshez történő beérkezésének időpontját, valamint az engedélyes válaszáról felvett dokumentumot/kimenő levelet az engedélyes visszakereshető és ellenőrizhető módon tartja nyilván.

A panaszbejelentések kivizsgálása során folytatott egyeztetésekről az egyetemes szolgáltató informatikai rendszerében visszakereshető nyilvántartást vezet. Az engedélyesek közötti egyeztetések dokumentumait igazolásra alkalmas módon, visszakereshetően tárolja.

6. kc) Érdemi válaszadási határidő

Az érdemi válaszadási határidő a bejövő levél egyetemes szolgáltatási engedélyesnél történt iktatási ideje és a kimenő válaszelevél kibocsátásának dátuma között eltelt idő, amely a Vhr. 54. § (5) bek. rendelkezései szerint 15 nap.

Szükség esetén a beadvány beérkezésétől számított 8 napon belül az engedélyesek egymás között rendezik, hogy melyikük joga, illetve kötelessége az adott ügyben eljárni, és az eljáró engedélyesnek a beadványt átadni. Ennek megtörténtéről a felhasználót haladéktalanul, írásban tájékoztatják. Ha a beadvány a földgáz-értékesítéssel és a földgáz- elosztói tevékenységgel egyaránt összefügg, és ennek következtében több engedélyest érint, az érintett engedélyesek kötelesek egymás között a beadvány beérkezésétől számított 15 napon belül az intézkedési hatáskörök rendezéséhez és a megfelelő intézkedés megtételéhez szükséges egyeztetéseket lefolytatni. Fentiek nem alkalmazandók, ha a földgázelosztó és az egyetemes szolgáltató ügyfélszolgálati tevékenységét azonos szervezeti egység vagy szervezet látja el.

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

6. kd) A válaszadási határidő elmulasztásának következménye

Ha a válaszadási határidőt az engedélyes nem teljesíti, vagy az ügyfelet a vizsgálat határidejének meghosszabbításáról nem tájékoztatja, abban az esetben a felhasználó részére kötbért köteles fizetni.

6. l) Ügyfélszolgálatok, egyéb elérhetőségek

Az ügyfélszolgálatok a vonatkozó jogszabályokban előírtaknak megfelelően az alábbiakban felsorolt szolgáltatásokat nyújtják a megkeresés módja szerint:

6. la) Állandó ügyfélszolgálatokon ellátott feladatok

- **Tájékoztatás, információszolgáltatás**
Az egyetemes szolgáltatási szerződéskötés, -megszüntetés és -módosítás lehetőségeiről, feltételeiről, a szükséges dokumentumokról, a leolvasásról, számlázásról, folyószámla egyenlegről, a számla fizetés módjáról, az ügyfélszolgálati csatornák elérhetőségeiről, a földgáz áráról, a felhasználóvá válás módjáról, az egyetemes szolgáltató aktuális marketing akcióiról.
- **Egyetemes szolgáltatási szerződéskötés, -módosítás, -megszüntetés**
A felhasználó személyében bekövetkező változások kezelése, egyéb szerződésmegszüntetés, név és címadatok módosítása, fizetési mód változtatása, elszámolási mód-váltás, részszámla mennyiség módosítása.
- **Számlázással kapcsolatos ügyintézés**
Számlamagyarázat, számlareklamáció fogadása, számlamásolat, valamint igazolások kiadása.
- **Számla befizetésével kapcsolatos ügyintézés**
Bankkártya használatával történő fizetési lehetőség biztosítása, postai számlabefizetési vagy készpénzátutalási megbízás (csekk) rendelkezésre tartása, részletfizetési kérelem vagy fizetési haladék ügyintézése, folyószámla reklamáció kezelése.
- **Egyéb ügyintézés**
Gázigény bejelentés fogadása (elosztói csatlakozási szerződés megkötésének kezdeményezése), ki- és visszakapcsolás kérése, egyéb reklamációk fogadása.

6. lb) Ügyfélszolgálati fiókirodákban ellátott feladatok

Az ellátott lakossági fogyasztói kör számára nyújtott szolgáltatásként:

- **Tájékoztatás, információszolgáltatás**
Az egyetemes szolgáltatási szerződéskötés, -megszüntetés és -módosítás lehetőségeiről, feltételeiről, a szükséges dokumentumokról, a leolvasásról, számlázásról, folyószámla egyenlegről, a számla fizetés módjáról, az ügyfélszolgálati csatornák elérhetőségeiről, a földgáz áráról, a felhasználóvá válás módjáról, az egyetemes szolgáltató aktuális marketing akcióiról.
- **Egyetemes szolgáltatási szerződéskötés, -módosítás, -megszüntetés fogadása**
A felhasználó személyében bekövetkező változások kezelése, egyéb szerződésmegszüntetés, név és címadatok módosítása, fizetési mód

változtatásának, elszámolási mód váltás, részszámla mennyiség módosítás igényének a fogadása.

- Számlázással kapcsolatos ügyintézés
Számlamagyarázat, számlareklamáció fogadása, számlamásolat, valamint igazolás igények fogadása.
- Számla befizetésével kapcsolatos ügyintézés
Bankkártyával történő fizetési lehetőség biztosítása, postai számlabefizetési vagy készpénzátutalási megbízás (csekk) rendelkezésre tartása, részletfizetési kérelem vagy fizetési haladék ügyintézése, folyószámla reklamáció fogadása.
- Egyéb ügyintézés
- Gázigény bejelentés fogadása (elosztói csatlakozási szerződés megkötésének kezdeményezése), ki- és visszakapcsolás kérése, egyéb reklamációk fogadása,
- Fogyasztásmérő berendezés mérőállás közlése.

6. Ic) Telefonszámok, postacímek, azok megjelölésével együtt, hogy mely telefonszámon milyen ügyeket lehet elintézni, illetve mely postacímen milyen bejelentés tehető

Az ügyfélszolgálatok elérhetőségét a II/1. és II/2. számú mellékletek tartalmazzák.

1. Levélben illetve telefaxon érkezett megkeresések:

- Tájékoztatás, információszolgáltatás (hanganyag alapján is)
Az egyetemes szolgáltatási szerződéskötés, -megszüntetés és -módosítás lehetőségeiről, feltételeiről, a szükséges dokumentumokról, a leolvasásról, számlázásról, folyószámla egyenlegről, a számla fizetés módjáról, az ügyfélszolgálati csatornák elérhetőségeiről, a földgáz áráról, a felhasználóvá válás módjáról, az egyetemes szolgáltató aktuális marketing akcióiról.
- Egyetemes szolgáltatási szerződéskötés, -módosítás, -megszüntetés
A felhasználó személyében bekövetkező változások kezelése, egyéb szerződésmegszüntetés, név és címadatok módosítása, fizetési mód változtatása, elszámolási mód-váltás, részszámla mennyiség módosítása.
- Számlázással kapcsolatos ügyintézés
Számlamagyarázat, számlareklamáció fogadása, számlamásolat, valamint igazolások kiadása.
- Számla befizetésével kapcsolatos ügyintézés
Postai számlabefizetési vagy készpénzátutalási megbízás (csekk) postázása, részletfizetési kérelem vagy fizetési haladék ügyintézése, folyószámla reklamáció kezelése.
- Egyéb ügyintézés
Gázigény bejelentés fogadása (elosztói csatlakozási szerződés megkötésének kezdeményezése), ki- és visszakapcsolás kérése, egyéb reklamációk fogadása.

2. Telefonon a telefonos ügyfélszolgálaton (Contact Center)

2.1. Ügyintézőn keresztül:

- Tájékoztatás, információszolgáltatás
Az egyetemes szolgáltatási szerződéskötés, -megszüntetés és -módosítás lehetőségeiről, feltételeiről, a szükséges dokumentumokról, a leolvasásról,

számlázásról, folyószámla egyenlegről, a számla fizetés módjáról, az ügyfélszolgálati csatornák elérhetőségeiről, a földgáz áráról, a felhasználóvá válás módjáról, az egyetemes szolgáltató aktuális marketing akcióiról.

- Számlázással, leolvasással kapcsolatos ügyintézés
Számlamagyarázat, számlareklamáció, számlamásolat valamint igazolások megküldése.
- Számla befizetésével kapcsolatos ügyintézés
Postai számlabefizetési vagy készpénz-átutalási megbízás (csekk) postázása, folyószámla egyenleg lekérdezése, folyószámla reklamáció kezelése.
- Egyetemes szolgáltatási szerződésmódosítás
Címadatok módosítása, fizetési mód változtatása, részszámla mennyiség növelése.
- Egyéb ügyintézés
Egyéb reklamációk fogadása.

2.2. Önkiszolgáló funkció használatával:

- Mérőállás közlés
- Egyenleg lekérdezés
- Fűtőérték lekérdezés
- Számlatörténet

2.3. Elektronikus szolgáltatások:

- Tájékoztatás, információszolgáltatás
Az egyetemes szolgáltatási szerződéskötés, -megszüntetés és -módosítás lehetőségeiről, feltételeiről, a szükséges dokumentumokról, a leolvasásról, számlázásról, folyószámla egyenlegről, a számla fizetés módjáról, az ügyfélszolgálati csatornák elérhetőségeiről, a földgáz áráról, a felhasználóvá válás módjáról, az egyetemes szolgáltató aktuális marketing akcióiról.
- Szerződéskötés, szerződésmódosítás kezdeményezése
A levelezési címadatok módosítása, fizetési mód változtatása, részszámla mennyiség módosítása, elszámolási mód váltása.
- Számlázással, leolvasással kapcsolatos ügyintézés
Mérőállás fogadása, számlareklamáció, leolvasásra vonatkozó reklamáció, számlamásolat, csekk kérése.
- Számla befizetésével kapcsolatos ügyintézés
Folyószámla egyenleg lekérdezése, tartozás igazolás kérése, részletfizetés, fizetési haladék kérése, folyószámla reklamáció kezelése.
- Egyéb ügyintézés
Egyéb reklamációk fogadása.

6. m) Vitarendezés, értesítések

6. ma) Irányadó jogszabályok megjelölése

- a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény,
- a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény,
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,

- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
- 1959. évi IV. törvény a Polgári Törvénykönyvről,
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (2014. március 15. hatállyal)
- 1952. évi III. törvény a Polgári perrendtartásról,
- a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet.

A jelen pontban nem szereplő, további irányadó jogszabályokat az Üzletszabályzat III/2. számú függeléke tartalmazza.

6. mb) Bírósági kikötések

A felhasználó és egyetemes szolgáltató a gázellátás érdekében kötött egyetemes szolgáltatási szerződéseikkel, illetve az egyetemes szolgáltatással kapcsolatos vitás kérdéseiket egymás között kísérik meg rendezni. Amennyiben ez nem vezet eredményre, úgy bármely jogvita esetére kikötésre kerül a felhasználási hely szerinti járásbíróság / törvényszék illetékessége.

6. mc) Kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja

A TIGÁZ Zrt. a felhasználó részére szóló iratokat, ajánlatokat, értesítéseket, általában postai úton előre fizetett ajánlott levélküldeményként, vagy faxon, vagy e-mail-ben az egyetemes szolgáltatási szerződésben, vagy annak vonatkozásában megjelölt felhasználói értesítési címre, vagy a fizető címére küldi. Ezen adatok hiányában a TIGÁZ Zrt. az általa a felhasználó részére legutoljára kibocsátott számlán szereplő címre küldi meg az iratokat. Az e-mail-ben küldött értesítés csak akkor tekinthető kézbesítettnek az email-ben szereplő időpontban, ha a kézhezvételt a felhasználó kifejezetten írásban visszajelezte. A TIGÁZ Zrt. a faxon, vagy e-mail-ben történő sürgős értesítést a felhasználó kérésére előre fizetett ajánlott levélküldeményben is megerősíti. A TIGÁZ Zrt. – amennyiben azt tartalmuk miatt indokoltnak tartja, illetve a jogszabály vagy jelen Üzletszabályzat előírása alapján az kötelező – a felhasználó részére szóló küldeményeket tértivevényes levélben küldi meg a felhasználónak. Ha a postai úton továbbított tértivevényes küldemény kézbesítése azért volt sikertelen, mert a posta a küldeményt, "nem kereste", illetve "az átvételt megtagadta", jelzéssel adta vissza a TIGÁZ Zrt.-nek, akkor a küldeményt – az ellenkező bizonyításáig-a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 10. munkanapon kézbesítettnek, a címmel közöltnek kell tekinteni.

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

6. n) A védendő fogyasztókra vonatkozó speciális rendelkezések

A GET 65. § rendelkezései értelmében a lakossági fogyasztók köréből a védendő fogyasztók a védelemre jogosító, a Vhr 56. §-ban meghatározott tulajdonságuk alapján szociálisan rászoruló vagy a Vhr. 59. § rendelkezései szerint fogyatékkal élő fogyasztóként részesülhetnek a földgázkereskedő (egyetemes szolgáltató) és a földgázelosztók által nyújtott, a Vhr 57. - 62. § -aiban meghatározott elbánásban és

kedvezményben. Az a lakossági fogyasztó, aki a GET. 65. § (3) és (4) bekezdésében foglaltaknak egyaránt megfelel, egyidejűleg jogosult igénybe venni a szociálisan rászoruló fogyasztókat és fogyatékkal élőket megillető, GET. 65. § (2) és (4) – (5) bekezdés szerinti kedvezményeket.

A jelen üzletszabályzat szerinti, védendő fogyasztókra vonatkozó szabályozás a GET-ben, a Vhr-ben és a földgázelosztó üzletszabályzatában foglalt rendelkezésekkel összhangban értelmezendő.

1. Általános szabályok

A védendő fogyasztói körbe tartozás igazolására a védendő fogyasztói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv – a védendő fogyasztó kérelmére – igazolást ad ki arról, hogy a kérelem benyújtásakor a védendő fogyasztó részesül az adott ellátásban. Az ellátást megállapító szerv az igazoláson köteles feltüntetni, hogy az igazolás mely felhasználási helyen történő felhasználásra került kiadásra. Ugyanazon fogyasztónak egyidejűleg csak egy felhasználási hely vonatkozásában adható ki igazolás.

A nyilvántartásba történő felvételt az engedélyes ügyfélszolgálatán a lakossági fogyasztónak kell kérnie. A kérelemben meg kell jelölnie, hogy milyen a GET-ben, valamint a Vhr-ben meghatározott különleges bánásmód vagy kedvezmény illeti meg, és azok közül melyikre tart igényt. A kérelemhez csatolnia kell a védendő fogyasztói körbe tartozás igazolására szolgáló, a GET-ben, Vhr-ben és jelen Üzletszabályzatban meghatározott iratokat. A szociálisan rászoruló fogyasztó jogosultságát a Vhr. 9. számú melléklet szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány, vagy 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 lakossági fogyasztó – fogyatékkal élő fogyasztóként – a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvételére való jogosultságát

a) a 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 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 10. számú melléklet B) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány, és a 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 10. számú melléklet C) része szerinti nyomtatvány benyújtásával igazolhatja.

A Vhr. 56. § (1) bek. h) pontja szerinti jogosultságot a felhasználó Nemzeti Eszközkezelő Zrt-vel létrejött bérleti jogviszony igazolásával támaszthatja alá.

A benyújtott iratokat vagy azok másolatát az engedélyes a jogosultság megszűnését követő 2 évig őrzi meg.

A nyilvántartásba történt felvételtől a lakossági fogyasztót 5 munkanapon belül írásban tájékoztatni kell. A nyilvántartásban kizárólag az érintett védendő fogyasztó neve, felhasználási helyének címe, ügyfél azonosítója, a GET. 65. § (3) vagy (4) bekezdésére történő utalás, a 65. § (2) és (4)-(5) bekezdés szerinti különleges bánásmód esetén annak formája, a védendő fogyasztó által igénybe vehető kedvezmények szerepelnek.

A nyilvántartásba történt felvételt követően a védendő fogyasztó köteles minden év március 31-ig a megfelelő irattal igazolni, hogy védettsége továbbra is fennáll. Nem kell évenkénti igazolást benyújtania azon fogyatékkal élő fogyasztónak, akinek állapotában – szakorvosi véleményen alapuló, a Vhr. szerinti igazolás alapján – nem várható jelentős javulás. Ha a védettségét megalapozó körülmények megváltozása folytán a lakossági fogyasztó már nem jogosult a GET. 65. § (2) vagy a (4)-(5) bekezdésében foglalt kedvezményekre, adatait a nyilvántartásból törölni kell, azoknak azonban a rögzítéstől számított 5 évig utólag is megállapíthatónak kell maradniuk. Az adatkezelő a nyilvántartásból törölt védendő fogyasztót a törlésről 8 napon belül írásban értesíti.

Ha a védendő fogyasztó, vagy a védelemre jogosító ellátásban részesülő, a fogyasztó háztartásában élő személy másik felhasználási helyre költözik, a változást a fogyasztó személyében beállt változásra vonatkozó szabályok szerint kell bejelenteni, és az új felhasználási helyen megkötött szerződés alapján, ha a védelemre továbbra is jogosult és azt igényli, új igénylést kell benyújtani.

Ha az új felhasználási hely a korábbi felhasználási hellyel azonos földgázelosztó működési területén van, a változás-bejelentés alapján a védendő fogyasztót a nyilvántartásból nem kell törölni, hanem az érintett engedélyes a nyilvántartásban a bejelentés szerinti változásokat átvezeti. Ezeket a szabályokat kell alkalmazni akkor is, ha a védendő fogyasztó kereskedőt vált. A földgázelosztó a védendő fogyasztók nyilvántartásában szereplő adatokról a rendszerhasználati szerződés megkötésével egyidejűleg köteles tájékoztatni az új földgázkereskedőt.

2. Szociálisan rászoruló fogyasztók

2.1. A jogosultak köre

A GET. 65. § és a Vhr. 56. § (1) alapján a szociálisan rászoruló fogyasztónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki, vagy akinek háztartásában élő személy:

- a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) 32/B. §-a szerinti időskorúak járadékában részesül,
- a Szocvtv. 33. §-a szerinti aktív korúak ellátására jogosult,
- a Szocvtv. 38. §-a szerinti lakásfenntartási támogatásban, vagy a Szocvtv. 45. § (1) bekezdés a) pontja szerint a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott települési támogatásban részesül,
- a Szocvtv. 40-44. §-a szerinti ápolási díjban részesül,
- a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 19. §-a szerinti rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
- a Gyvt. 25. §-a szerinti otthonteremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül, vagy

- Gyvt. 54. §-a szerinti nevelőszülő, hivatásos nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket,
- a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelő Zrt-vel bérleti jogviszonyban áll.

A fent hivatkozottak kapcsán a háztartás a fogalmát a Szocvtv. 4. § (1) bekezdés f) pontja szerint kell értelmezni. A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 4. § (1) f) pontja szerint háztartás az egy lakásban együtt lakó, ott bejelentett lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező személyek közössége.

2.2. A jogosultság igazolása, nyilvántartásba vétel

A szociálisan rászoruló fogyasztó a jogosultságát a földgázelosztó felé a Vhr. 9. számú melléklete szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány bemutatásával igazolhatja, illetve a Vhr. 56. § (1) bek. h) pont szerinti esetben a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. által kiadott nyilatkozat alapján. A földgázelosztó az igazolás céljára bemutatott iratok másolatát a jogosultság megszűnését követő 5 évig megőrzi.

A szociálisan rászoruló fogyasztó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja. Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a vele egy háztartásban élő személyre tekintettel kéri felvételét a GET 66. § (1) bekezdése szerinti nyilvántartásba, e személy sem jogosult egy másik felhasználási hely tekintetében nyilvántartásba vételét kérni.

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

A földgázelosztó a szociálisan rászoruló fogyasztót a rászorultság igazolását követő 8 napon belül nyilvántartásba veszi, és a nyilvántartásba vételről a fogyasztóval jogviszonyban álló egyetemes szolgáltatót a fogyasztóval egyidejűleg értesíti.

2.3. A szociálisan rászoruló fogyasztót megillető kedvezmények

A szociálisan rászoruló fogyasztót különösen az alábbi kedvezmények illethetik meg:

- részletfizetés,
- fizetési haladék,
- előre fizető mérő.

A szociálisan rászoruló fogyasztó legkésőbb a második fizetési felszólításban megjelölt fizetési határidőig kérheti részletfizetési kedvezmény, illetve fizetési haladék alkalmazását. Az egyetemes szolgáltató a fizetési felszólításokban erre a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét felhívja. Az egyetemes szolgáltató a fogyasztó fizetési kedvezményre vonatkozó kérelmét 15 napon belül érdemben megválaszolja. A kérelem elbírálásáig a szociálisan rászoruló fogyasztó nem kapcsolható ki.

2.4. Részletfizetés, fizetési haladék

Részletfizetési kedvezmény és fizetési haladék csak olyan szociálisan rászoruló fogyasztót illet meg, aki vállalja, hogy a részletfizetés, fizetési haladék igénybevételének időtartama alatt elfogyasztott földgáz ellenértékét, a tartozás részösszegeit, illetve a tartozás halasztott összegét határidőben kiegyenlíti. Részletfizetési kedvezmény, illetve fizetési haladék 12 naptári hónapon belül egy alkalommal illeti meg a szociálisan rászoruló fogyasztót, azonban egyedi elbírálás útján az egyetemes szolgáltató e kedvezményeket évente több alkalommal is biztosíthatja.

A részletfizetés, fizetési haladék időtartama alatt a kedvezménnyel érintett díjfizetési kötelezettség vonatkozásában a fogyasztót kamatfizetési kötelezettség nem terhelheti.

Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás feltételeit megszegi, az egyetemes szolgáltató jogosult a részletfizetésre, illetve fizetési haladékra vonatkozó megállapodás azonnali hatályú felmondására.

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

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

A fizetési haladék időtartama legfeljebb 30 nap.

A részletfizetés, illetve a fizetési haladék biztosítása mellett az egyetemes szolgáltatónak – a földgázelosztóval történő egyeztetés mellett – figyelemfelkeltő módon fel kell ajánlania az előre fizető mérő felszerelésének lehetőségét. Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó részletfizetési kedvezményben vagy fizetési haladékban részesült és annak feltételeit nem teljesíti, az egyetemes szolgáltató a további fogyasztást előre fizető mérő felszereléséhez kötheti, amelyre a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét a részletfizetési kedvezmény vagy a fizetési haladék megadásáról szóló értesítésben figyelemfelkeltő módon fel kell hívni.

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

Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó részletfizetési kedvezményre vagy fizetési haladékra vonatkozó kérelmét az egyetemes szolgáltató elutasítja, vagy a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék feltételeit nem teljesíti, az egyetemes szolgáltató az ügyfélnek tájékoztatást küld az előre fizető mérő felszereléséről.

A szociálisan rászoruló fogyasztó a GET. 65. § (2) bekezdésben meghatározott kedvezményeket veheti igénybe. Ha szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési lehetőség, illetve a kapott fizetési haladék ellenére sem rendezi a tartozását, vagy a részletfizetésről, illetve halasztott fizetésről szóló megállapodásban foglaltakat nem tartja be, a további vételezést a földgázkereskedő előre fizető mérő felszereléséhez kötheti. Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó az előre fizető mérő felszerelésébe nem egyezik bele, illetve annak felszerelését, üzembe helyezését akadályozza vagy megghiúsítja, az ellátásból a GET. 29. § (3)-(4) bekezdésének megfelelően kikapcsolható. Az előre fizető mérő használatával vételezett földgáz ára nem haladhatja meg azt az árat, amelyet a védendő fogyasztó a földgáz kereskedelmi szerződése alapján, az előre fizető mérő hiányában fizetne.

2.5. Előre fizető mérő

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

Az előre fizető mérő használatával vételezett földgáz ára nem haladhatja meg azt az árat, amelyet a szociálisan rászoruló fogyasztó a földgáz-kereskedelmi szerződése alapján, az előre fizető mérő hiányában fizetne.

Az előre fizető mérő a földgázelosztó tulajdonát képezi.

Az előre fizető mérő felszerelésével egyidejűleg a mérő felszereléséig felhalmozódott és fennálló tartozások kiegyenlítéséről az egyetemes szolgáltató és a szociálisan rászoruló fogyasztó köteles megállapodni. A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint a megállapodást megelőző 12 hónap fogyasztása a Vhr. 13. számú mellékletében szereplő vagy az üzletszabályzatban előírt jelleggörbe szerinti felosztásából származó fogyasztás alapján meghatározott,

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

A részletfizetés időtartama alatt a kedvezményrel érintett díjfizetési kötelezettség vonatkozásában a felhasználót kamatfizetési kötelezettség nem terheli.

Amennyiben a lakossági fogyasztó a díjtartozás miatti kikapcsolás időtartama alatt vagy a díjtartozás miatti kikapcsolást követően kezdeményezi a szociálisan rászoruló fogyasztók nyilvántartásába történő felvételét, akkor ezzel egyidejűleg - a nyilvántartásba történő felvételének esetére - kérheti az előre fizető mérő felszerelését azzal a feltétellel, hogy a mérő felszereléséig felhalmozódott és fennálló tartozások kiegyenlítéséről az egyetemes szolgáltatóval megállapodik. A részletfizetési megállapodásban a felek kötelesek rögzíteni, hogy ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a teljesítéssel késedelembe esik, az előre fizető mérő feltöltésekor

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

az egyetemes szolgáltató a fennálló tartozás csökkentésére fordíthatja, feltéve, ha az előre fizető mérő felszerelésével kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének a GET-ben, valamint a Vhr-ben foglaltaknak megfelelően eleget tett.

Az előre fizető mérő felszerelésének, és a fogyasztásmérő berendezés bekötéséhez szükséges mérőhely-átalakítás költsége a földgázelosztót terheli. Az előre fizető mérő felszerelése során minden esetben a legkisebb költség elvének figyelembevételével kell eljárni.

Az előre fizető mérő feltöltése a szociálisan rászoruló fogyasztó feladata, amelyet személyesen tehet meg az egyetemes szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban. A feltöltést a felhasználási hely megjelölésével a védendő fogyasztó javára más is teljesítheti. A feltöltés elmaradása vagy a feltöltött összeg elhasználása miatti szolgáltatási szünet nem minősül az engedélyes által történő kikapcsolásnak.

2.6. A jogosultság ismételt igazolása, a nyilvántartásból való törlés

Jogosultságának a GET 66. § (6) bekezdése szerinti ismételt igazolására a szociálisan rászoruló fogyasztó első ízben a nyilvántartásba történő felvételét követő naptári évben köteles.

Ha a nyilvántartásba vétel alapjául szolgáló körülmény határozott ideig áll fenn, és annak meghosszabbítását a védendő fogyasztó – a véghatáridő lejártát 30 nappal megelőzően a földgázelosztó által a részére megküldött írásbeli figyelemfelhívás ellenére – nem igazolja, az igazoló iratban meghatározott véghatáridő lejártát követő 8 napon belül a földgázelosztó az érintett védendő fogyasztót törli a nyilvántartásból. A nyilvántartásból való törlésről az érintett védendő fogyasztót a földgázelosztó értesíti. A törölt adatoknak a rögzítéstől számított 5 évig utólag is megállapíthatónak kell maradniuk.

A földgázelosztó a védendő fogyasztókról vezetett nyilvántartásában tárgyév február 15-én szociálisan rászoruló személyként szereplő, a GET 66. § (6) bekezdése szerint jogosultságának ismételt igazolására köteles fogyasztót tárgyév március 1-jéig e kötelezettségéről közérthetően, írásban tájékoztatja, és egyúttal megküldi részére a 9. számú melléklet szerinti adatlapot. A földgázelosztó a védendő fogyasztók nyilvántartásából törli azt a jogosultságának ismételt igazolására köteles fogyasztót, aki e kötelezettségének tárgyév március 31-ig nem tesz eleget. A törölt adatoknak a rögzítéstől számított 5 évig utólag is megállapíthatónak kell maradniuk.

3. Fogyatékkal élő fogyasztók

3.1. A jogosultak köre

A GET. 3. § 22. pontja alapján fogyatékkal élő fogyasztónak azt a személyt kell tekinteni,

- aki a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesül, vagy
- aki a vakok személyi járadékában részesül, továbbá
- akinek életét vagy egészségét a földgázellátásból való kikapcsolás vagy annak megszakadása közvetlenül veszélyezteti.

3.2. A jogosultság igazolása, nyilvántartásba vétel

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

- a Vhr. 10. számú mellékletének A) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány, és
- ha vakok személyi járadékában részesül, akkor a 10. számú mellékletének B) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány, vagy
- ha fogyatékosági támogatásban részesül, akkor a Vhr. 10. számú mellékletének B) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány, és a Vhr. 10. számú mellékletének C) része szerinti nyomtatvány, vagy
- 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 mellékletének C) része szerinti nyomtatvány benyújtásával igazolhatja.

A benyújtott iratokat vagy azok másolatát az engedélyes a jogosultság megszűnését követő 2 évig megőrzi.

A fogyatékoság jellegét – amely a fogyatékkal élő fogyasztót alkalmatlanná teszi a fogyasztásmérő berendezés leolvasására, mérőállás közlésére, a számlaolvasásra, vagy a számla felhasználási helyen kívüli, készpénzes fizetéstől eltérő kiegyenlítésére – vagy a Vhr. 59. § (1) bekezdés d) pontjának való megfelelést a kezelőorvos, ennek hiányában a háziorvos a Vhr. 10. számú mellékletének C) része szerinti nyomtatvány kitöltésével igazolja abból a célból, hogy az érintett engedélyes azonosítani tudja a jogszabályok és az üzletszabályzata 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 az (1) bekezdés d) pontjának való megfelelést.

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

A fogyatékkal élő fogyasztó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja. Ha a Vhr. 59. § (1) bekezdés d) pontja szerinti körbe tartozó, a fogyasztóval egy háztartásban lakó fogyatékkal élő személyre tekintettel a fogyatékkal élő személyek nyilvántartásába történő felvételét fogyatékkal élők nem minősülő fogyasztó is kérheti, de ugyanazon fogyatékkal élő személyre tekintettel csak egy fogyasztó egy fogyasztási helye szerepelhet a nyilvántartásban védelemre jogosultként.

3.3. A fogyatékkal élő fogyasztót megillető kedvezmények

A vakok személyi járadékában, illetve fogyatékosági támogatásban részesülő fogyatékkal élő fogyasztót megillető különleges bánásmód a Vhr. 60. § (4) bekezdése szerint az alábbi lehet:

- havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen,
- készpénzben történő számlakiegyenlítés lehetőségének biztosítása a felhasználási helyen,
- az általánostól eltérő, de a műszaki-biztonsági előírásoknak megfelelő mérőhely-kialakítás,

- a számla értelmezéséhez nyújtott egyedi segítség (így például nagyobb betűmérettel nyomtatott számla, helyszíni számla magyarázat, számlafordíttatás stb).
- az érintett engedélyes által meghatározott, a fogyatékkal élők földgázellátásban való részvételét megkönnyítő egyéb szolgáltatás:
Olyan jellegű fogyatékoság esetén, amelynél a fogyatékkal élő fogyasztónak nehézséget okoz a számlán lévő azonosító elolvasása (Pl. gyengén látó és vak fogyasztó), a TIGÁZ Zrt. biztosítja a telefonos ügyfélszolgálat igénybevételekor az egyetemes szolgáltató rendelkezésére álló bizonyos személyi adatai alapján történő azonosítást, amelynek feltétele, hogy a fogyatékkal élő fogyasztó a telefonbeszélgetés megkezdésekor jelezze fogyatékoságát, továbbá a jogszabályi előírásoknak megfelelően az egyetemes szolgáltató számára elérhető nyilvántartásba szerepeljen.

Aki a fogyatékkal élő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel iránti igényt jelent be, az a bejelentésekor nyilatkozik arról, hogy a fentiekben meghatározott szolgáltatások közül melyekre tart igényt. Nem vehető nyilvántartásba az, aki felhívás ellenére sem nyilatkozik az igénybe venni kívánt különleges bánásmódról.

A nyilatkozatot évente legfeljebb két alkalommal lehet módosítani. Ha a fogyasztó a korábbi nyilatkozatát módosítja, az igénybe venni kívánt szolgáltatást a módosítási igény beérkezését követő legkésőbb 30. naptól biztosítani kell számára. A módosítást a nyilvántartásban fel kell tüntetni.

Az igényelt szolgáltatást a nyilvántartásba vételt követő legkésőbb 30. naptól kell biztosítani. Az olyan igényt, amelyet a benyújtott iratok nem támasztanak alá, az érintett engedélyes nem köteles teljesíteni.

A Vhr. 10. számú melléklet C) része szerint kiállított igazolás tartalmazza azon értesítendő személy elérhetőségét, akit a Vhr. 59. § (1) bekezdés d) pontja szerinti körbe tartozó fogyatékkal élő személy vonatkozásában a földgázellátásból való kikapcsolás, vagy annak megszakadása esetén értesíteni kell. A szolgáltatás szünetelése vagy a tervezett szüneteltetés esetében az értesítés időpontjára a lakossági fogyasztókra vonatkozó tervezett szüneteltetés miatti kiértesítési szabályok az irányadók.

Az engedélyes által nyújtott kedvezményért és különleges bánásmódért ellenérték kikötése semmis.

3.4. A jogosultság ismételt igazolása, a nyilvántartásból való törlés

A védendő fogyasztó köteles a védelemre jogosultságot adó körülmény megváltozását vagy megszűnését 15 napon belül írásban bejelenteni az érintett engedélyesnél. A földgázelosztó köteles a jogosultságot adó körülmény megváltozásának bejelentését követő 8 napon belül a változást a nyilvántartáson átvezetni, vagy a jogosultságot megalapozó körülmény megszűnése esetén a védendő fogyasztót a nyilvántartásból törölni. A törölt adatoknak a rögzítéstől számított 5 évig utólag is megállapíthatónak kell maradniuk.

A földgázelosztó a védendő fogyasztókról vezetett nyilvántartásában tárgyév február 15-én fogyatékkal élő fogyasztóként szereplő, a GET 66. § (6) bekezdése szerint jogosultságának ismételt igazolására köteles fogyasztót tárgyév március 1-jéig e

kötelezettségéről közérthetően, írásban tájékoztatja, és egyúttal megküldi részére a 10. számú melléklet szerinti adatlapot. A földgázelosztó a védendő fogyasztók nyilvántartásából törli azt a jogosultságának ismételt igazolására köteles fogyasztót, aki e kötelezettségének tárgyév március 31-ig nem tesz eleget. A törölt adatoknak a rögzítéstől számított 5 évig utólag is megállapíthatónak kell maradniuk.

6. o) Közintézményi felhasználók földgázellátásból történő kikapcsolás alóli mentessége

A közintézményi felhasználó kezdeményezheti a földgázkereskedőnél (egyetemes szolgáltatónál) és a földgázelosztónál moratórium biztosítását. A moratórium a közintézményi felhasználó kezdeményezése szerinti időszakra, de legfeljebb az adott év október 15. és az azt követő év április 15. közötti időszakra terjed ki. A közintézményi felhasználónak a moratórium biztosítását a moratóriummal érintett időszakot legalább 15 nappal megelőzően kell kezdeményeznie az egyetemes szolgáltatónál, illetve a földgázelosztónál. A közintézményi felhasználónak a kikapcsolásra vonatkozó mentesség alóli kérelme mellé csatolnia kell azokat, a Vhr. 55/B. § (2) bekezdése szerinti dokumentumokat is, amelyekkel igazolja, hogy megfelel a GET 64/A. § és a Vhr. 55/A. §-aiban meghatározott feltételeknek. Egyetemes szolgáltatóhoz benyújtandó kérelem esetén a közintézményi felhasználónak a kérelmet, és a jogosultság igazolására szolgáló dokumentumokat a TIGÁZ Zrt. alábbi címére szükséges megküldenie:

TIGÁZ Zrt. Kintlévőség kezelés szervezet
3300 Eger, Klapka u. 2.

A földgázkereskedő és a földgázelosztó a moratórium biztosítására irányuló kezdeményezés beérkezésétől számított 5 napon belül közösen értesíti a közintézményi felhasználót, hogy a Vhr. 55/B. § (2) bekezdésében foglaltaknak

- megfelel, valamint arról, hogy a moratóriumot a közintézményi felhasználó kezdeményezésében foglalt időszakra – a kezdeményezés napját követő 16. naptól kezdődően - biztosítja vagy – de legfeljebb az adott év október 15. és az azt követő év április 15. közötti időszakra - biztosítja vagy
- nem felel meg, és tájékoztatást ad annak indokáról is (az elutasítás nem akadályozza a moratórium ismételt kezdeményezését).

Ha a közintézményi felhasználó a GET 64/A. §-ában foglaltaknak és a Vhr. 55/A-B. §-aiban foglaltaknak eleget tesz, a közintézményi felhasználó fizetési késedelem miatti földgázellátásból történő kikapcsolás a moratórium alatt nem kezdeményezhető. Ez azonban nem érinti a földgázkereskedő és a földgázelosztó azon jogát, hogy követelését bírósági vagy egyéb törvényes úton érvényesíthesse.

A földgázkereskedő és a földgázelosztó a közintézményi felhasználó moratóriumi időszak alatti fogyasztásából eredő fizetési kötelezettségéről a moratóriumi időszakot követő 10 napon belül tájékoztatja a közintézményi felhasználót. A közintézményi felhasználó fizetési kötelezettségét egyenlő részletekben minden hónap utolsó napjáig, legkésőbb a moratóriumi időszakot követő december 31-éig teljesíti. A földgázkereskedő és a földgázelosztó a közintézményi felhasználóval ettől eltérően is megállapodhat.

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.

Ha a közintézményi felhasználó a moratórium biztosítását a GET-ben és a Vhr-ben foglaltaknak megfelelően kezdeményezte, a földgázkereskedő és a földgázelosztó a közintézményi felhasználóval kötött szerződést fizetési késedelemre történő hivatkozással nem mondhatja fel.

Moratórium esetén a közintézményi felhasználó fenntartója a közintézményi felhasználó moratórium alatt keletkezett tartozásaiért a Ptk. szerint egyszerű kezesként felel.

7. Az alaptevékenységen kívül végzett tevékenységek bemutatása

7. a) Az engedélyes által végzett, az alaptevékenységhez kapcsolódó szolgáltatások felsorolása

A TIGÁZ Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződésének keretében, az alaptevékenységén túl egyéb szolgáltatást nem nyújt.

7. b) Az engedélyes által a felhasználók igénye alapján külön díj ellenében végezhető, alapszolgáltatáson túli kiegészítő szolgáltatások köre és díja

Az egyetemes szolgáltatási engedélyes a felhasználótól a földgáz rendszerüzemeltetők és egyetemes szolgáltatók által külön díj ellenében végezhető, valamint ingyenesen biztosítandó szolgáltatásokról szóló rendeletben felsorolt esetekben kér külön díjat az általa nyújtott szolgáltatásokért. A rendeletben felsorolt szolgáltatásokhoz kapcsolódó díjak a III/5. számú függelékben találhatóak meg.

Az alábbi tevékenységek alapján felmerülő költségek terhelhetők a felhasználóra:

- számlamásolat-készítése, ugyanazon számlához tartozó készpénz-átutalási megbízások pótlása,
- az üzletszabályzat vagy részei, formanyomtatványok, jegyzőkönyvek, egyéb szerződéses jogviszonnyal összefüggő dokumentumok, valamint igazolások másolatának kiadása,
- nem könyvelt küldeményként küldött fizetési felszólító,
- tértivevényes küldeményként küldött kikapcsolási értesítő.

Hajdúszoboszló, 2015. augusztus 01.



Fabrizio Dassogno

elnök

TIGÁZ Zrt.

Záradék:

Jelen üzletszabályzatot a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal
2015. október 19. napján kelt 5814/2015 számú határozatával jóváhagyta.