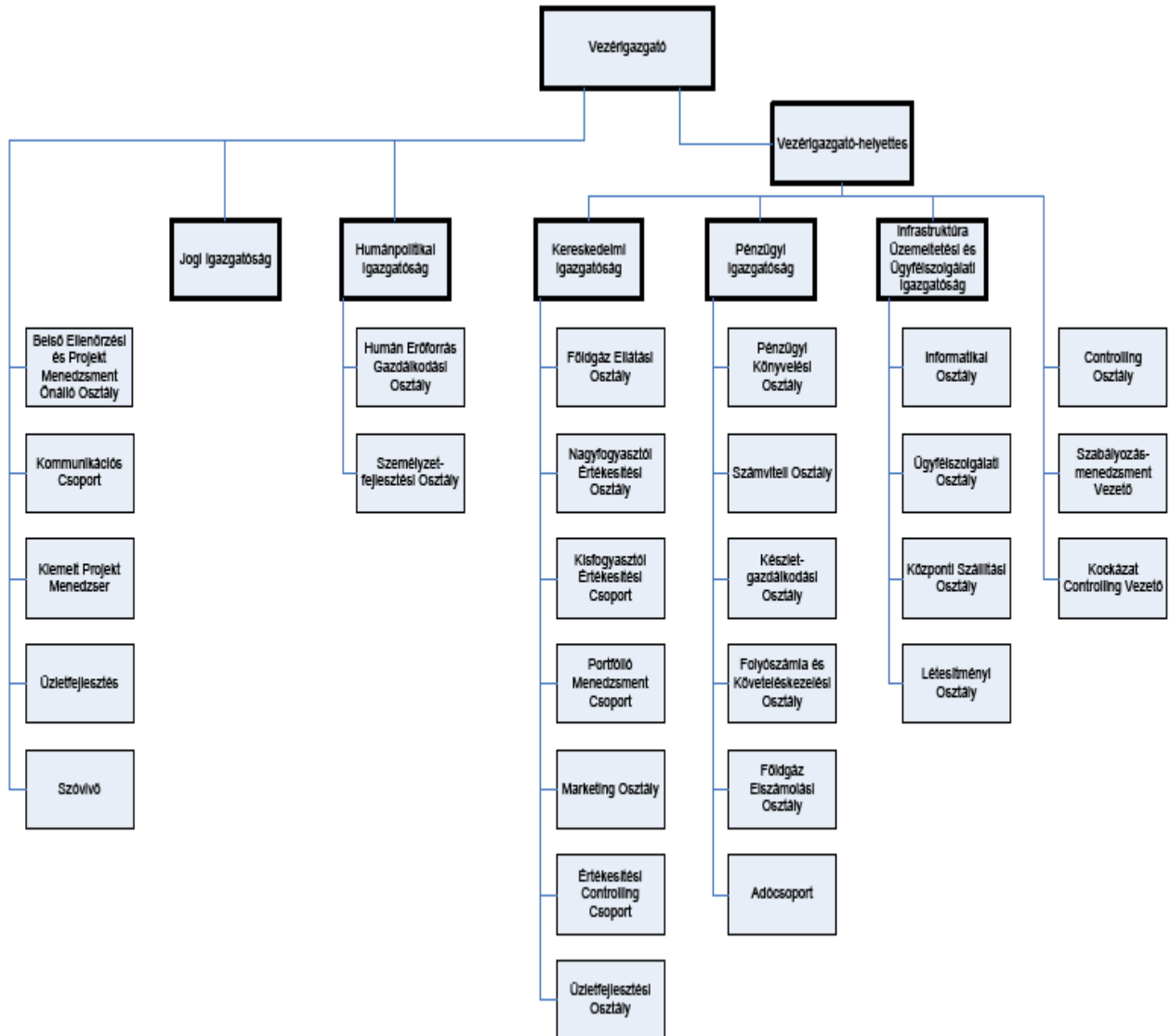


FÜGGELÉK

1. számú függelék

A FŐGÁZ ZRT. SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE



AZ ÉRDEK-KÉPVISELETI SZERVEZETEK FELSOROLÁSA**Az érdek-képviselői szervezetek felsorolása****I. A felhasználói panaszok ügyében eljárásra jogosult fogyasztóvédelmi hatóságok****1./ Magyar Energia Hivatal Fogyasztóvédelmi Osztálya**

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

Tel.: +36 1 459 7777

Fax: +36 1 459 7766

e-mail: eh@eh.gov.hu**2./ Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Tel.: +36 1 459 4800

Fax: +36 1 210 4677

e-mail: fotit@nfh.hu

A területileg illetékes kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségeinek elérhetőségei az alábbi honlap címen tekinthetők meg:

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

3./ Gazdasági Versenyhivatal

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Tel.: +36 1 472-8851

Fax: +36 1 472-8905

e-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu**II. Érték-képviselői, fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek****1./ Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület**

Cím: 1138 Budapest, Dagály utca 11.

Tel.: +36 1 311 7030

Fax: +36 1 331 7386

e-mail: ofeiroda@t-online.hu, ofebp@t-online.hu**2./ Ipari Energiafogyasztók Fóruma**

Cím: 1137 Budapest, Jászai Mari tér 6., II./14.

Tel.: +36 1 359 6440

e-mail: office@ief.hu**3./ Magyar Energiafogyasztók Szövetsége**

Cím: 1091 Budapest, Üllői út 25.

Tel/Fax: +36 1 210 7116

e-mail: mesz.iroda@freemail.hu

III. Egyéb szervezetek

- 1./ **Energetikai Érdekképviselői Tanács**
Cím: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 7.

- 2./ **Energia Központ Nonprofit Kft.**
Energiahatékonysági, Környezetvédelmi és Energia Információs Ügynökség Nonprofit Kft.
Cím: 1134 Budapest, Váci út 45. A. ép. 6. em.
Tel.: +36 1 802 4300
Fax: +36 1 802 4301
e-mail: office@energiakozpont.hu

JOGSZABÁLYOK, SZABVÁNYOK, BELSŐ UTASÍTÁSOK

1.) Jogszabályok

Törvények

- 2011. évi CXII. törvény – az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2008. évi XL. törvény - a földgázellátásról (Get.)
- 2006. évi XXVI. törvény - a földgáz biztonsági készletezéséről
- 2006. V. törvény - a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról
- 2006. évi IV. törvény - a gazdasági társaságokról
- 2003. évi LXXXIX. törvény - a környezetterhelési díjról
- 2003. évi LXXXVIII. törvény - az energiaadóról
- 1997. évi CLV. törvény - a fogyasztóvédelemről
- 1995. évi LIII. törvény - a környezet védelmének általános szabályairól
- 1993. évi XCIII. törvény - a munkavédelemről
- 1993. évi XLVIII. törvény - a bányászatról
- 1993. évi III. törvény - a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról
- 1991. évi XLV. törvény - a mérésügyről
- 1990. évi LXXXVII. törvény - az árak megállapításáról
- 1959. évi IV. törvény - a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről (Ptk.)

Kormányrendeletek

- 321/2010. (XII. 27.) Korm. rendelet - a műszaki biztonsági hatóságok műszaki biztonsági tevékenységének és a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal piacfelügyeleti eljárásának részletes szabályairól
- 320/2010. (XII. 27.) Korm. rendelet - a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatalról és a területi mérésügyi és műszaki biztonsági hatóságokról
- 48/2010. (II. 26.) Korm. rendelet - a földgázkereskedő működésének lehetetlenülése esetén a felhasználók földgázellátását veszélyeztető helyzet fennállása következtében alkalmazandó eljárásról
- 265/2009. (XII. 1.) Korm. rendelet - a földgázvételezés korlátozásáról, a földgáz biztonsági készlet felhasználásáról, valamint a földgázellátási válsághelyzet esetén szükséges egyéb intézkedésekről
- 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet - a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról
- 54/2008. (III. 20.) Korm. rendelet - az ásványi nyersanyagok és a geotermikus energia fajlagos értékének, valamint az értékszámítás módjának meghatározásáról
- 289/2007. (X. 31.) Korm. rendelet - a lakossági vezetékes gázfogyasztás és távhőfelhasználás szociális támogatásáról
- 225/2007. (VIII. 31.) Korm. rendelet - a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról
- 23/2006. (II. 3.) Korm. rendelet - a bányafelügyelet hatáskörébe tartozó egyes nyomástartó berendezések hatósági felügyeletéről

- 18/2006. (I. 26.) Korm. rendelet - a veszélyes anyagokkal kapcsolatos súlyos balesetek elleni védekezésről
- 203/1998. (XII. 19.) Korm. rendelet - a bányászatról szóló 1993. évi XLVIII. törvény végrehajtásáról
- 127/1991. (X.9.) Korm. rendelet – a mérésügyről szóló törvény végrehajtásáról

Miniszteri rendeletek:

- 13/2011. (IV. 7.) NFM rendelet - a földgáz biztonsági készlet mértékéről, értékesítéséről és visszapótlásáról
- 20/2010. (XII. 31.) NGM rendelet - a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal műszaki biztonsági, valamint hatáskörébe utalt építésügyi hatósági eljárásokért fizetendő igazgatási szolgáltatási díjakról
- 19/2010. (XII. 3.) NFM rendelet - az egyetemes szolgáltatók részére vételre felajánlott földgázforrás és a hazai termelésű földgáz mennyiségéről és áráról, valamint az igénybevételre jogosultak és kötelezettek köréről
- 31/2010. (IV. 15.) KHEM rendelet - a villamos energia és a földgáz egyetemes szolgáltató által alkalmazható számlaképről
- 11/2009. (XII.15.) MeHVM rendelet - az elektronikus hírközlési építmények egyéb nyomvonalas építményfajtákkal való keresztezéséről, megközelítéséről és védelméről
- 74/2009. (XII. 7.) KHEM rendelet - a földgáz rendszerhasználat árszabályozásának kereteiről
- 30/2009. (XI. 26.) NFGM rendelet - a gázszerelők engedélyezéséről és nyilvántartásáról
- 27/2009. (VI.25.) KHEM rendelet - a földgázellátásról szóló 2003. évi XLII. törvény szerinti közüzemi nagykereskedelmi engedélyesnél felmerült bevételi hiány megtérítésének részletes szabályairól
- 28/2009. (VI.25.) KHEM rendelet - a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó árszabások megállapításáról
- 29/2009. (VI.25.) KHEM rendelet - a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó árak képzéséről
- 31/2009. (VI.25.) KHEM rendelet - a földgáz rendszerhasználati díjak megállapításáról
- 16/2008. (VIII.1.) KHEM rendelet - a földgáz elosztói és közüzemi szolgáltatói engedélyesek vagy megbízottaik által fogyasztói igény alapján, külön díj ellenében végezhető szolgáltatások kizárólagos körének meghatározásáról
- 91/2007. (XI.20.) GKM rendelet - a Magyar Energia Hivatal igazgatási szolgáltatási díjainak mértékéről, valamint az igazgatási és szolgáltatási és felügyeleti díj fizetésének szabályairól
- 4/2007. (I. 16.) GKM rendelet - a bányafelügyeleti hatósági eljárásokban a hatósági közvetítő díjazásáról
- 74/2006. (X. 31.) GKM rendelet - az együttműködő földgázhálózat fejlesztéséért szedhető csatlakozási díjról
- 96/2005. (XI. 4) GKM rendelet - a bányafelügyelet hatáskörébe tartozó sajátos építményekre vonatkozó egyes építésügyi hatósági eljárások szabályairól
- 80/2005. (X. 11.) GKM rendelet - a gázelosztó vezetékek biztonsági követelményeiről és a Gázelosztó Vezetékek Biztonsági Szabályzata közzétételéről
- 57/2005. (VII. 7.) GKM rendelet - a bányafelügyelet részére fizetendő igazgatási szolgáltatási díjakról, valamint a felügyeleti díj fizetésének részletes szabályairól
- 133/2004. (XII. 14.) GKM rendelet - az Energiagazdálkodási céllelőirányzatba történő befizetésekkel kapcsolatban elismert költségekről és befizetésekről

- 46/2004. (IV. 16.) GKM rendelet - a földgáz hatósági áraival kapcsolatos árfelülvizsgálati eljárásban kötelezően benyújtandó adatok köréről
- 12/2004. (II. 13.) GKM rendelet - a földgázellátásban műszaki biztonsági szempontból jelentős munkakörök betöltéséhez szükséges szakmai képzésről és gyakorlatról
- 11/2004. (II. 13.) GKM rendelet - a gáz csatlakozó vezetékekre és fogyasztói berendezésekre vonatkozó műszaki-biztonsági előírásokról
- 89/2003. (XII. 16.) GKM rendelet - a bányafelügyelet hatáskörébe tartozó tevékenység során bekövetkezett súlyos üzemzavar és súlyos munkabaleset bejelentésének és vizsgálatának rendjéről szóló biztonsági szabályzat közzétételéről
- 86/2003. (XII. 16.) GKM rendelet - az egyes földgázipari vállalkozások adatszolgáltatásainak rendjéről
- 81/2003. (XII. 10.) GKM rendelet - a földgáztárolókhoz, a szállító- és elosztóvezetékekhez való hozzáférésnél elsőbbséget élvező fogyasztókról
- 22/1998. (IV. 17.) IKIM rendelet - egyes gázfogyasztó készülékek kialakításáról és megfelelőségük tanúsításáról
- 28/1994. (X. 28.) IKM rendelet - a gázszolgáltatónak, a gázértékesítőnek és a villamosenergiaszolgáltatónak a fogyasztók társadalmi érdekképviseleti szervezeteivel való együttműködéséről

Az Európai Unió jogi aktusai

- Az Európai Parlament és a Tanács 715/2009/EK rendelete (2009. július 13.) a földgázszállító hálózatokhoz való hozzáférés feltételeiről és az 1775/2005/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről
- Az Európai Parlament és a Tanács 2009/73/EK irányelve (2009. július 13.) a földgáz belső piacára vonatkozó közös szabályokról és a 2003/55/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről;
- Az Európai Parlament és a Tanács 2004/67/EK irányelve (2004. április 26.) a földgázellátás biztonságának megőrzését szolgáló intézkedésekről
- Az Európai Parlament és Tanács 2006/32/EK irányelve (2006. április 5.) az energia-végfelhasználás hatékonyságáról és az energetikai szolgáltatásokról, valamint a 93/76/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről
- Az Európai Parlament és a Tanács 2009/28/EK irányelve (2009. április 23.) a megújuló energiaforrásból előállított energia támogatásáról, valamint a 2001/77/EK és a 2003/30/EK irányelv módosításáról és azt követő hatályon kívül helyezéséről

2.) Szabványok

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

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

MSZ EN 1359:2001	Gázmérők. Membrános gázmérők.
MSZ EN 1839:2004	Gázok és gőzök robbanási határának meghatározása
MSZ EN ISO 9001:2001	Minőségirányítási rendszerek. követelmények (ISO 9001:2000)
MSZ ISO 13686:1999	Földgáz Minőségi jellemzők.

MSZ ISO 13734:1999	Földgáz. Szagosítóanyagként használt szerves kénvegyületek. Követelmények és vizsgálati módszerek.
MSZ ISO/TS 16922:2003	Földgáz. Irányelvek a gázok szagosítására.
MSZ 1648:2000	Közszolgáltatású vezetékes földgáz
MSZ 11425-1:1982	Ipari gázellátó rendszerek. Általános követelmények.
MSZ – 09-74.0011-5:1984	Gázszagosítás. Közszolgáltatású gázok szagosításának ellenőrzése és az ellenőrzés dokumentálása.

3.) Belső utasítások

29/1997. sz.	A FŐGÁZ Zrt. Környezetvédelmi Szabályzata
23/2000. sz.	A FŐGÁZ Zrt. üzleti titkainak fokozott védelme
10/2002. sz.	A FŐGÁZ Zrt. Etikai Kódexének hatályba léptetése
12/2005. sz.	A társaság gázdíj és egyéb követeléseiből származó kintlévőségek kezelésének, behajtásának rendje
29/2008. sz.	A FŐGÁZ Zrt. Munkavédelmi Szabályzata
37/2008. sz.	A FŐGÁZ Zrt. Tűzvédelmi Szabályzata
8/2009. sz.	A FŐGÁZ Zrt. Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata

GÁZMÉRŐ ÁTADÁS-ÁTVÉTELI FORMANYOMTATVÁNY

ÁTADÓ (ELKÖLTÖZŐ) felhasználó neve ¹ :	
Anyja neve ¹ :	Telefonszáma ² :
Születési helye ¹ :	Születési idő ¹ :
Cégjegyzékszám ¹	Adószám ¹ :
Levelezési cím ² :	

ÁTVEVŐ (BEKÖLTÖZŐ) felhasználó neve ¹ :	
Anyja neve ¹ :	Telefonszáma ² :
Születési helye ¹ :	Születési idő ¹ :
Cégjegyzékszám ¹	Adószám ¹ :
Levelezési cím ² :	

Felhasználási hely címe ¹ :
--	-------

Felhasználó változás jogcíme ² : <input type="checkbox"/> adás-vétel <input type="checkbox"/> bérlet <input type="checkbox"/> öröklés <input type="checkbox"/> egyéb:
--

A következőkben a mérőhelyen található gázmérők gyári számát és állását kell felsorolni (a pontos számlakészítés és a további viták elkerülése érdekében).

Sorszám	Mérő gyári szám	Mérőállás	Dátum	Megjegyzés
1.				
2.				
3.				

Az átadó felhasználó kijelenti, hogy a fenti felhasználási helyen elköltözése miatt a továbbiakban földgázellátásra nem tart igényt, a fentiekben közölt mérőállás(ok)-ig az annak megfelelően készült végszámla kiegyenlítését vállalja és kéri a földgázellátási szerződése megszüntetését.
Az átvevő kijelenti, hogy a FŐGÁZ Zrt-től a földgázellátást a fentiek szerinti mérőállás(ok)-tól kívánja igénybe venni.
Felek kölcsönösen kijelentik, hogy a közölt adatok mindenben megfelelnek a valóságnak.

Budapest, 201... év. hó. nap

.....

Átadó felhasználó

.....

Átvevő felhasználó

Tanú 1 neve:

Alíírás:

Lakcím:

Tanú 2 neve:

Alíírás:

Lakcím:

¹ A 2008. évi XL. törvény 36. § (1) bek. a.) pontja és 125. § (1) bekezdése alapján az adatszolgáltatás kötelező

² Az adatszolgáltatás önkéntes

Kereskedői engedélyes engedélyköteles tevékenysége folytatásának
az egyedi felhasználókat érintő
minimális minőségi követelményei

1.1 Fogalmak

Fogalmakon a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvényben (a továbbiakban: GET) és a GET egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendeletben (a továbbiakban: Vhr.) meghatározottakat, továbbá az alább meghatározott fogalmakat kell érteni:

- 1.1.1 *Minimális minőségi követelmény*
az Engedélyes tevékenységei közül a GET 127. § 1) pontja és a Vhr 149. § (1) bekezdése alapján Hivatal által az e melléklet 1.2. pontja szerint meghatározott követelmények.
- 1.1.2 *Garantált Szolgáltatások*
az egyedi felhasználókat érintő minőségi mutatók (*minimális minőségi követelmények*, elvárt színvonal), melyeket az Engedélyes az üzletszabályzatában szerepeltet, és amelyek nem teljesítése esetén *kötbért* fizet az érintett felhasználónak.
- 1.1.3 *Kötbér*
az Engedélyes a Garantált Szolgáltatások bármely pontjának késedelmes, hibás vagy nem ezen határozat szerinti teljesítése (továbbiakban: nem teljesítés) esetén a B. mellékletben meghatározottak szerinti kötbért fizet automatikusan, vagy az érintett felhasználó igénybejelentésére, az igazolási eljárás után.
- 1.1.4 *Esetszám*
az egyes GSZ pontok körébe tartozó esetek, események száma, amely egy vagy több felhasználót érint.
- 1.1.5 *Ügyek száma*
az adott GSZ ponthoz tartozó összes eseményben érintett összes felhasználó száma.
- 1.1.6 *Dokumentált megkeresés*
postai küldeményként beérkező, vagy személyesen átnyújtott és igazoltan átvett, vagy elektronikus levélben, vagy faxon keresztül megküldött, írásban rögzített megkeresés, továbbá személyesen, vagy telefonon elmondott, ügyintézés során azonnal el nem intézhető, és bejelentőlapon vagy informatikai rendszerben rögzített ellenőrizhető, visszakereshető megkeresés. A dokumentált megkeresésekre vonatkozó eljárási szabályokat az Engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

1.1.7 Felhalmozott tartozás

A kikapcsolási felszólításban megjelölt, az Üzletszabályzat szerint a kikapcsolásra okot adó a felhasználóval szemben fennálló teljes követelés. A díjtarozás ezen tételeit a kikapcsolás előtti értesítés tartalmazza.

1.1.8 Egyéb felhasználó

Minden egyéb vételező a GET 3. § (47) pontja szerinti lakossági fogyasztónak nem minősülő felhasználó.

1.2 Kereskedői engedélyes Garantált Szolgáltatásai

Kereskedői engedélyes szerinti GSZ szám	Garantált Szolgáltatás megnevezése
K.I.	Információadás dokumentált megkeresésre A földgázenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül az Engedélyes érdemben választ ad. Abban az esetben, ha a megkeresés az Engedélyesnél kerül dokumentálásra, de az elosztói engedélyes tevékenységét illeti, akkor az Engedélyes gondoskodik arról, hogy a másik engedélyeshez az 8 napon belül eljusson, és erről a felhasználó egyidejűleg értesítést kapjon. Az illetékes engedélyeshez átadástól számítandó a válaszadási határidő. Amennyiben az Engedélyes és az elosztói engedélyes a megkeresésben egyaránt érintett, akkor 15 napon belül érdemben egyeztetnek. Az egyeztetés lefolytatásától számítandó a válaszadási határidő.
K.II.	Visszatérítés téves számlázás esetén Az Engedélyes a számlakifogás jogosságának megállapítását követően – ha a felek másként nem állapodnak meg – 8 napon belül a felhasználó fizetési módjának megfelelően a túlfizetést visszatéríti.
K.III.	A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése A felhalmozott tartozás hiánytalan és hitelt érdemlő rendezésének igazolását követően – hatályos szerződés megléte esetén – az Engedélyes a tudomásszerzéstől számítva lakossági fogyasztó esetén 24 órán belül, egyéb felhasználó esetén egy munkanapon belül kezdeményezi az elosztói engedélyesnél a visszakapcsolást.
K.IV.	Nem jogszerű kikapcsolás Nem jogszerű kikapcsolás esetén az Engedélyes kötbért fizet.

1.3 Garantált Szolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztatási kötelezettség

Az Engedélyes köteles:

- az üzletszabályzatba való beépítésen túlmenően a Garantált Szolgáltatásokat nyilvánosságra hozni legalább egyszer évente a számlához csatolt, vagy egyéb tájékoztatásban.
- A felhasználói bejelentések kivizsgálását követően, a nem teljesített Garantált Szolgáltatásról és a kötbérfizetés mértékéről a nem teljesítést elszenvedett felhasználó(ka)t tájékoztatni, a jogosság megállapítását követő 15 napon belül.

Garantált szolgáltatások nem teljesítése esetén a Kereskedői engedélyes által az egyedi felhasználóknak fizetendő kötbér

1. Az Engedélyes kötelezettsége a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén az Engedélyes, automatikusan - vagy a felhasználó részéről történő hiteles formában (személyesen, írásban, telefonon, vagy elektronikus levél formájában) tett bejelentésre, annak jogosságának megállapítása esetén a bejelentéstől számított 30 napon belül a B. melléklet 4. pontja szerinti kötbért fizet a felhasználó részére.

2. A Garantált Szolgáltatások rendszere, hatálya

A Garantált Szolgáltatás hatálya kiterjed az Engedéllyessel szerződéses viszonyban álló felhasználókra.

3. A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén a kötbér kifizetés módja

GSZ szám	Garantált Szolgáltatás megnevezése	Kötbér kifizetés módja
K.I.	Információadás dokumentált megkeresésre	Felhasználói igénybejelentésre, 2013. január 1-jétől automatikus
K.II.	Visszatérítés téves számlázás esetén	Felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikus
K.III.	A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése	Felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikus
K.IV.	Nem jogszerű kikapcsolás	Felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikus

1. számú táblázat

4. A kötbér összege a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén fizetendő kötbér mértékét a felhasználó besorolásától függően a 2. számú táblázat tartalmazza. A kötbér egy összegben kerül megfizetésre a jogosult felhasználó részére.

KÖTBÉRFIZETÉS A K.I-K.IV GSZ ESETÉN		LAKOSSÁGI FELHASZNÁLÓ	EGYÉB FELHASZNÁLÓ
Felhasználói igénybejelentésre, a B. melléklet 3. pont szerinti határidőtől automatikus	< 20 m ³ /h gázmérővel rendelkező	5000 Ft	5000 Ft
	20 – 100 m ³ /h gázmérővel rendelkező	10 000 Ft	10 000 Ft
	> 100 m ³ /h gázmérővel rendelkező		30 000 Ft

2. számú táblázat

5. A kötbér megfizetésének módja

Az Engedélyes a kötbért, ha a földgázenergia-vásárlási szerződés máshogy nem rendelkezik, az üzletszabályzatában előírtaknak megfelelően - belső ügyrendje szerint, beleértve az adminisztrációs ráfordítás csökkentése érdekében az ügyintézői döntés lehetőségét is - fizeti meg a B. melléklet 6. pontjában előírt határidőn belül. A kötbér megfizetéséről és a nem teljesített Garantált Szolgáltatásról a felhasználót igazolható módon értesíteni kell.

A Garantált Szolgáltatás nem teljesítése esetére a felhasználó részére járó kötbér fizetése nem zárja ki a felhasználó azon lehetőségét, hogy a kárigényét - a kötbérre való jogosultságra tekintet nélkül - a felelőssel szemben érvényesítse (pl. közös megegyezés, bírósági, vagy illetékes Békéltető Testületi úton).

6. A kötbér kifizetés határideje

A nem teljesítés kezdő időpontjától 30. naptári nap, míg felhasználói igénybejelentés alapján fizetendő kötbérnél az igény beérkezésétől számított 30. naptári nap.

7. Felelősség megbízott eljárása esetén

Amennyiben az Engedélyes megbízottat vesz igénybe a Garantált Szolgáltatások teljesítése érdekében, akkor a megbízott eljárása esetén a Garantált Szolgáltatások pontjaira vonatkozóan az Engedélyes úgy felelős a megbízottak tevékenységéért, mintha azokat maga végezte volna.

8. Mentésülés a kötbérfizetési kötelezettség alól

A felhasználó felróható magatartása esetében az Engedélyes nem felelős a Garantált Szolgáltatás nem teljesítéséért és nem áll fenn az Engedélyes kötbérfizetési kötelezettsége. Erről az igénylő felhasználót igazolható módon tájékoztatni kell.

Kereskedői engedélyes Garantált Szolgáltatások eljárásrendje

K.I. GSZ Információadás dokumentált megkeresésre

Dokumentált megkeresés: postai küldeményként beérkező, vagy személyesen átnyújtott és igazoltan átvett, vagy elektronikus levélben, vagy faxon keresztül megküldött, írásban rögzített megkeresés, továbbá személyesen vagy telefonon elmondott, ügyintézés során azonnal el nem intézhető, és bejelentőlapon vagy informatikai rendszerben rögzített ellenőrizhető, visszakereshető megkeresés. A dokumentált megkeresésekre vonatkozó eljárási szabályokat az Engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

Beérkezési időpont: a bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontja (Iktató által rábélyegzett dátum, vagy az elektronikus levél beérkezésének időpontja), vagy más ellenőrizhető, visszakereshető rögzítési időpont.

Válaszadás időpontja: a kimenő válaszlevél iktatási dátuma. Személyes válaszadás esetén a felvett (elektronikus) dokumentumon az adott ügy megválaszolásaként szereplő dátum. Telefonos vagy egyéb válaszadás esetén az Engedélyes belső ügyrendje szerint történik az igazolás.

Válasz: dokumentált, írásban vagy elektronikus formában, vagy személyesen, vagy telefonon, továbbá egyéb ellenőrizhető, visszakereshető módon adott tájékoztatás.

15 napon belül Engedélyes választ ad: Engedélyes, ha a dokumentált megkeresés hozzá érkezik be, és az az ő tevékenységét érinti, köteles a beérkezéstől számított 15 napon belül választ adni.

Ha a dokumentált megkeresés elosztói engedélyeshez érkezik be, de az Engedélyes tevékenységét érinti, elosztói engedélyes azt 8 napon belül Engedélyeshez eljuttatja, és erről a felhasználót értesíti. Ebben az esetben az Engedélyeshez beérkezéstől számít a 15 napos válaszadási határidő (a felhasználó részére ebben az esetben is a megkeresés beérkezési időpontjától számított maximum 23 nap alatt a választ meg kell adnia).

Amennyiben a válaszadás Engedélyest és elosztói engedélyest egyaránt érinti, és engedélyesek közötti információadással vagy a válaszadás feladatainak szétválasztásával a válaszadás nem intézhető, a válaszadás közös kidolgozására 15 nap, továbbá a válasz elküldésére is 15 nap áll engedélyesek rendelkezésére.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontjának és a kimenő válaszlevél kimenő iktatási dátumának az összevetése. Ha ugyanaz a felhasználó ugyanazon ügyben 23 napon túl – akár ismétlődő jelleggel, 23 naponként – újabb

bejelentést tesz, mert nem kapott választ, akkor ismételt és többszörösen is jogosult a kötbérré. A felhasználó minden megkeresése, ami 23 napon túl történik, új ügynek számít.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2013. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

K.II. GSZ Visszatérítés téves számlázás esetén

Jogosság megállapítása: téves, a felhasználó kárára történt földgázenergia-díj számlázása esetén a számlakifogás jogosságát 15 napon belül meg kell megvizsgálni és ennek eredményéről a felhasználót legkésőbb a kifogás kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban értesíteni.

8 napon belül: a visszatérítés a számlakifogás jogossága megállapításától 8 napon belül - ha a felek másként nem állapodnak meg - vagy a felhasználó folyószámláján történő jóváírással, vagy a felhasználó részére történő visszautalással teljesül.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a jogosság megállapítása esetén a kimenő válasz dátumának és a visszafizetés megtörténtét igazoló dokumentum dátumának összevetése.

Visszatérítés téves számlázás esetén: a felhasználó számlájában megalapozatlanul szereplő és a felhasználó által befizetett összegnek az Engedélyes által előírt határidők betartásával történő visszafizetése.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

K.III. GSZ A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése

Hiánytalan és hitelt érdemlő igazolás: a visszakapcsolásra vonatkozó igény közlése az Engedélyes által megadott szervezeti egységénél dokumentumokkal igazolt befizetésre.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a felhasználó megfizetett felhalmozott tartozása hiánytalan és hitelt érdemlő igazolásának az Engedélyes üzletszabályzatában megadott helyen és módon történő bemutatása, beérkezési időpontja, vagy Engedélyes számláján a tartozás banki jóváírási időpontja közül a korábbi időpont, és az Engedélyes visszakapcsolási kezdeményezését igazoló dokumentumban rögzített kezdeményezési időpont összevetése.

Az időpontokat órás pontosság feltüntetésével kell dokumentálni.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikusan gondoskodik az egyszeri kötbér megfizetéséről.

K.IV. GSZ Nem jogszerű kikapcsolás

Nem jogszerű kikapcsolás: az Engedélyes a jogszabályokban, illetve az üzletszabályzatában foglalt, kikapcsolásra vonatkozó előírásokat megsérti.

Nem jogszerű kikapcsolást igazoló dokumentum: a kikapcsolás jogosságát kifogásoló ügyfélmegkeresések alapján az Engedélyes saját vizsgálatát követően készült dokumentum, illetve a felhasználó és az Engedélyes közötti vita esetén a Hivatal vagy a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság határozatában foglalt döntés.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a nem jogszerű kikapcsolás esetén felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.