

**AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK ELÉRHETŐSÉGEI****I. EGYETEMES SZOLGÁLTATÁSRA NEM JOGOSULT FELHASZNÁLÓK ESETÉN****KÖZPONTI TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT:**

---

**Telefonszám:** (06-40) 454-454  
(

**Hívható:** hétfő- péntek:  
8.00-18.00 között

**Gázszivárgás bejelentése (éjjel-nappal hívható):**

FŐGÁZ Földgázelosztási Kft. területén: 06 1 477-13-33  
Tigáz-DSO Földgázelosztó Kft. területén: 06 80 300 -300  
Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. területén: 06 80 440 -141  
E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati Zrt. területén: 06 80 424 -242  
MAGÁZ Magyar Gázszolgáltató Kft. területén: 06 40 200 -752

**ÍRÁSOS MEGKERESÉSEK ELÉRHETŐSÉGEI:**

---

**Központi levelezési cím:** 1440 Budapest, Pf. 30.  
1081 Budapest, II. János Pál Pápa tér 20.

**Központi fax:** (06-1) 477-12-25

**E-mail:** [uzletiugyfelszolgalat@fogaz.hu](mailto:uzletiugyfelszolgalat@fogaz.hu)

**Honlap:** [www.fogaz.hu](http://www.fogaz.hu)  
[www.fogazker.hu](http://www.fogazker.hu)

**SZEMÉLYES ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE:**

---

**Központi cím:** 1081 Budapest, Fiumei út 9-11.

**Nyitva tartás:** hétfő-péntek:  
8:00-15:00 között

## II. EGYETEMES SZOLGÁLTATÁSRA JOGOSULT FELHASZNÁLÓK ESETÉN

### Budapesti állandó ügyfélszolgálati irodák címe és nyitva tartása:

<b>Dél-pesti Ügyfélszolgálati iroda</b> 1191 Budapest, Üllői út 201. (Europark Bevásárlóközpont)	<i>hétfő:</i> 9.00 - 20.00
<b>Észak - budai Ügyfélszolgálati iroda</b> 1011 Budapest, Batthyány tér 5-6 (Vásárcsarnok)	18.00 - után csak bankkártyás fizetési lehetőséget tudunk biztosítani.  <i>kedd-péntek:</i> 9.00 - 18.00
<b>Kelet-pesti Ügyfélszolgálati iroda</b> 1106 Budapest, Örs vezér tere 25. (Árkád üzletközpont)	17.30- után csak bankkártyás fizetési lehetőséget tudunk biztosítani.
<b>Központi ügyfélszolgálati iroda</b> 1081 Budapest, Fiumei út 9-11.	<i>hétfő:</i> 8.00 - 20.00
<b>Észak-pesti ügyfélszolgálati iroda</b> 1139 Budapest, Béke tér 9.	18.00 - után csak bankkártyás fizetési lehetőséget tudunk biztosítani.
<b>Dél-budai ügyfélszolgálati iroda</b> 1117 Budapest, Fehérvári út 17.	<i>szerda:</i> 10.00 - 18.00 <i>kedd, csütörtök, péntek:</i> 8.00 - 15.00

### Mérő nélküli felhasználók ügyfélszolgálatát ellátó Díjbeszedő Holding Zrt. irodák címe és nyitva tartása

1024 Margit Körút 15.	
1158 Molnár Viktor u. 94-96.	<i>hétfő:</i> 8.00 - 20.00
1062 Lehel u.5	<i>kedd-szerda:</i> 8.00 - 18.00
1098 Napfény u.8	<i>csütörtök:</i> 8.00 - 16.00
1119 Vahot u. 8.	<i>péntek:</i> 8.00 - 14.00
1091 Üllői u. 117.	

### Regionális ügyfélszolgálati irodák címe és nyitva tartása:

<b>4024 Debrecen</b> <b>Bajcsy-Zs. u. 8.</b>	<i>hétfő:</i> 10.00-20.00
<b>4400 Nyíregyháza</b> <b>Vay Ádám krt 4-6.</b>	<i>szerda:</i> 8.00-16.00
<b>5000 Szolnok</b> <b>Sóház u. 1. fszt.2.</b>	<i>kedd, csütörtök, péntek:</i> 8.00-14.00
<b>3300 Eger</b> <b>Sándor Imre tér 2.</b>	<i>hétfő, szerda:</i> 8.00-16.00
<b>2030 Érd</b> <b>Balaton ú 66.</b>	<i>kedd, péntek:</i> 8.00-14.00

<b>3500 Miskolc</b> Dózsa György út 13	<i>csütörtök: 12.00-20.00</i>
<b>3100 Salgótarján</b> Rákóczi út 54.	
<b>2330 Dunaharaszti</b> Móra Ferenc út 1.	<i>hétfő, szerda: 8.00-16.00</i> <i>kedd, péntek: 8.00-14.00</i> <i>csütörtök: 10.00-18.00</i>
<b>2100 Gödöllő</b> Petőfi tér 11.	<i>hétfő: 10.00-18.00</i> <i>kedd, szerda: 8.00-16.00</i>
<b>2230 Gyömrő</b> Szent István út 31.	<i>hétfő, szerda: 8.00-16.00</i>
<b>3200 Gyöngyös</b> Puskin u. 3.	<i>kedd, péntek: 8.00-14.00</i>
<b>2760 Nagykáta</b> Szabadság tér 7.	<i>csütörtök: 10.00-18.00</i>
<b>2085 Pilisvörösvár</b> Fő út 134.	<i>csütörtök: 10.00 - 18.00</i> <i>péntek: 8.00 - 14.00</i>
<b>2600 Vác</b> Erzsébet út 6.	<i>hétfő, szerda: 8.00-16.00</i> <i>kedd, péntek: 8.00-14.00</i> <i>csütörtök: 10.00-18.00</i>

A fent felsorolt irodáinkban kizárólag bankkártyás fizetési lehetőséget tudunk biztosítani.

### Központi telefonos ügyfélszolgálat:

**Telefonszám:** (06-40) 474-474

**Hívható:** hétfő, kedd, szerda, péntek:  
8.00-18.00 között

csütörtök: 8.00-20.00 között

### Gázszivárgás bejelentése (éjjel-nappal hívható):

FŐGÁZ Földgázelosztási Kft. területén: 06 1 477-13-33

Tigáz-DSO Földgázelosztó Kft. területén: 06 80 300 -300

Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. területén: 06 80 440 -141

E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati Zrt. területén: 06 80 424 -242

MAGÁZ Magyar Gázszolgáltató Kft. területén: 06 40 200 -752

---

**Írásos megkeresések elérhetőségei:**

---

<b>Központi levelezési cím:</b>	1439 Budapest, Pf. 700.
<b>Központi ügyfélszolgálat fax:</b>	(06-1) 477-11-95
<b>E-mail :</b>	ugyfelszolgalat@fogaz.hu
<b>Honlap:</b>	www.fogaz.hu

## ELSZÁMOLÁS SORÁN ALKALMAZOTT SZÁMÍTÁSI ELJÁRÁS, PARAMÉTER

### Gáztechnikai normál m<sup>3</sup> meghatározása

#### A nagynyomású mérőrendszerek

A nagynyomású mérőrendszerek megfelelően műszerezettek, a mérőkörök számítóművei nyomás és hőmérsékletkompenzációt végeznek, emellett a gázkromatográfok gázanalízisén alapulva korrigálják a gáz kompresszibilitásából következő eltérést is.

#### A 25 mbar égő csatlakozási nyomáson üzemelő fogyasztók esetében:

$$V_{gn} = V_{ü} (P_{ü} T_{gn} / P_{gn} T_{ü})$$

ahol:

$V_{gn}$	gáztechnikai normál állapotra átszámított gáztérfogat (m <sup>3</sup> )
$V_{ü}$	a gázmérő által mért üzemi állapotú gáztérfogat (m <sup>3</sup> )
$P_{ü} = P_b + \Delta_p$	üzemi állapotú gáz nyomása
$P_b$	a mérési időszak légköri nyomásának átlaga (bar)
$\Delta_p$	az MSZ 7048/1-1983. sz. szabvány előírása szerint, a mérési helyen ( a gázmérőben) lévő túlnyomás
$P_{gn}$	gáztechnikai állapotú gáz nyomása 1.01325 bar
$T_{gn}$	gáztechnikai állapotú gáz hőmérséklete 288.15 K (15°C)
$T_{ü}$	273.15 K + $t_{ü}$
$t_{ü}$	az üzemi állapotú gáz hőmérséklete (°C)

Az átlag légköri nyomás meghatározható:

- a fogyasztási helyen hitelesen mért értékeknek a mérési időszakra képzett átlagával.
- az Országos Meteorológiai Szolgálat által megadott légköri nyomásnak, a mérési időszakra képzett átlagával.

A hőfok kompenzáció módjai:

- a fogyasztási helyen hitelesen mért földgáz hőmérsékletnek, a mérési időszakra képzett átlagával,
- az Országos Meteorológiai Szolgálat által a mérési időszakra megadott átlaghőmérséklet.
- hőfok kompenzátorral szerelt mérővel,

**25 mbar-nál nagyobb égő csatlakozási nyomáson üzemelő fogyasztók esetében:**

$$V_{gn} = V_{ü} ( P_{ü} T_{gn} / P_{gn} T_{ü} K )$$

*ahol:*

$V_{gn}; V_{ü}; P_{ü}; P_b; \Delta_p; P_{gn}; T_{gn}; T_{ü}$  azonosak az előző képlet paramétereivel,  
 $K$  kompresszibilitási tényező

Hőmennyiség meghatározás

A fentiek szerint meghatározott normál m<sup>3</sup> és az elszámolási időszakra számított átlag fűtőérték szorzata adja az elszámolás alapját képező hőmennyiséget.

**A FÖLDGÁZELLÁTÁSI SZERZŐDÉSEK ÁLTALÁNOS TARTALMI ELEMEI**

- a szerződő felek megnevezése, természetes személy esetén a nevének, a születési helyének és idejének, az anyja nevének, valamint a lakcímének, gazdálkodó szervezet esetén a székhelyének és a cégjegyzékszámának, adószámának feltüntetésével,
- 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 földgáz-értékesítés-, illetve a szolgáltatás igénybevétele kezdetének időpontja,
- a szerződés időtartama, a határozott időre szóló szerződés lejáratának időpontja,
- a felhasználás helye és a csatlakozási pont megjelölése,
- a vásárolt, a nyilvántartott és a lekötött kapacitás mértéke,
- a Vevő földgáz mennyiségi és teljesítmény igénye, minőségi adatai, nyomása, mely adatok éves guruló tervezéssel aktualizálандók,
- éves igényelt földgáz mennyiséget havi bontásban,
- ÜKSz szerinti hosszú távú (10 éves) gázigény éves bontásban,
- maximális napi gázigény ( $m^3$ /nap)
- maximális órai csúcsigény ( $m^3$ /óra)
- a gázteljesítmény éven belüli kihasználási minimuma,
- a fogyasztási profil,
- az átadási nyomás és gázminőség,
- a Vevő ellátásához szükséges szállító, tároló, elosztói kapacitásfejlesztés finanszírozása,
- a távfelügyeleti berendezés biztosítása,
- a Vevő korábbi gázellátási jogviszonyából hozott szállítási, tárolási, elosztási kapacitások kezelésének szabályai,
- a szolgáltatás igénybevételének rendje és ennek ellenőrzési, dokumentálási szabályai,
- a gázteljesítmény lekötése és ennek tolerancia sávja, az eltérések kezelésének, dokumentálásának, elszámolásának rendje,
- a megszakítható fogyasztás igénybe vételének rendje,
- a megszakítható gázteljesítmény mértéke, a megszakíthatóság időtartama, gyakorisága, éves mértéke, két megszakítás közötti minimális időszak, a megszakíthatóság és a megszakítás díjkedvezménye,
- a földgáz mennyiség mérésének rendje,
- az éves, negyedéves, havi, heti gázellátás tervezés rendje,
- a nominálás adatszolgáltatásának rendje,
- a mérés, átadás-átvétel technikai elszámolás gyakorisága, rendje,
- adat és információszolgáltatási kötelezettségek,
- karbantartás, válsághelyzet, üzemzavar miatti üzemszünetek kezelése,
- a szolgáltatás díjai,
- a szolgáltatásnak a szerződés megkötésekor érvényes ára,
- az esetlegesen alkalmazott kötbér vagy más pénzügyi biztosíték alkalmazásának szabályai,
- a számlázási és fizetési mód, a leolvasási, az elszámolási és a számlázási időszakok, fizetési feltételek,
- a Vevő teljes körű ellátásához, más gázipari engedélyesekkel szembeni képviselőéhez szükséges felhatalmazások,
- a szerződészegés esetei és jogkövetkezményei, különös tekintettel a szolgáltatásból való kikapcsolás részletes feltételeire,

- a szerződő felek együttműködésének rendje,
- a szerződés megszűnése, illetve megszüntetése, a felmondás, illetőleg a meghosszabbítás feltételei,
- annak a földgázelosztónak a megnevezése, székhelye, amelynek rendszeréhez a Vevő közvetve vagy közvetlenül csatlakozik.



## 4. sz. Melléklet

SZERZŐDÉSMINTÁK 20 M<sup>3</sup>/ÓRA ALATTI FELHASZNÁLÓK ESETÉN

Ügyfél-azonosító:  
Felhasználási hely kód:

Vonalkód

**FÖLDGÁZ KERESKEDELMI SZERZŐDÉS**  
20 m<sup>3</sup>/h alatti felhasználók esetén

**1. Szerződő felek**

## 1.1. Kereskedő és elosztó adatai:

Kereskedő megnevezése:

Fővárosi Gázművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság (FŐGÁZ Zrt.)

1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20., Adószáma: 10897830-2-44, Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-042416, Statisztikai azonosítója: 10897830-3523-11401, Bankszámlaszám: .....

Elosztó megnevezése:

## 1.2. Felhasználó adatai:

## 1.3. Fizető adatai (amennyiben nem azonos a felhasználóval):

Megnevezése:

## 1.4. Levelezési cím:

Név:

Cím:

## 1.5. Kapcsolattartó (rendelkezésre jogosult megbízott) a Felhasználó részéről:

Név:

Cím:

Telefon

Fax

e-mail cím

**2. Felhasználási hely adatai**

Cím:

Mérési pont (POD) azonosító

Használat jogcíme: tulajdonos

bérlő

egyéb: .....

Elosztói hálózat használati szer. sz.:

Rendelkezésre álló kapacitás

m<sup>3</sup>/h**3. Felhasználás célja****4. Felhasználás oka** (felhasználási hely jellege)**5. Az elszámolási és számlázási időszak időtartama, a számlázás módja**

## 6. Fizetés módja

### 7. A szerződés tárgya, a szolgáltatásért fizetendő díj meghatározásának módja, ár:

A jelen Szerződés alapján és a meghatározott feltételek szerint a kereskedő eladja, a felhasználó pedig a jelen pontban meghatározott díj megfizetése ellenében megvásárolja a kereskedő által rendelkezésre bocsátott földgázt.

Kereskedő teljes körű, az együttműködő földgázrendszer használatát is biztosító földgázellátást nyújt felhasználó részére, amire tekintettel felhasználó az őt jogszabály alapján megillető, a jelen Szerződés teljesítéséhez szükséges (szállítói, tárolói és elosztási) rendszerkapacitások tekintetében a rendelkezési jogot átadja kereskedő részére, illetve megbízza kereskedőt, hogy a jelen Szerződés teljesítéséhez szükséges szerződéseket a rendszerüzemeltetővel megkösse.

A tarifa meghatározása, illetve szolgáltatás szerződés megkötésekor érvényes nettó ára:

### 8. A szerződés hatálya

A Szerződés ..... év ..... hónap ..... napján lép hatályba, és határozatlan időre szól.

A szerződés hatálybalépésének feltétele a felhasználási hely elosztóhálózathoz való csatlakozása, valamint az, hogy a felhasználó érvényes elosztóhálózat-használati szerződéssel rendelkezzen.

A FŐGÁZ Zrt. jelen Szerződésre vonatkozó Általános Szerződési Feltételei a jelen Szerződés 1. sz. mellékleteként annak elválaszthatatlan részét képezi. A felhasználó a jelen szerződés aláírásával elismeri, hogy az Általános Szerződési Feltételek egy példányát átvette, annak tartalmát ismeri, az abban foglaltakat magára nézve kötelező érvénnyel elfogadja. A FŐGÁZ Zrt. fenntartja a jogot arra, hogy az Általános Szerződési Feltételeket megváltoztassa. A változásról a felhasználót az Üzletszabályzatban meghatározott módon tájékoztatja.

Jelen szerződés alapján a felhasználó részére a rendszerirányítási, földgázszállítási, - tárolási és elosztási szolgáltatásokat biztosítottak kell tekinteni, ezt a felhasználó tudomásul veszi, és a jelen Szerződés aláírásával megbízza a FŐGÁZ Zrt-t azzal, hogy a rendszerüzemeltetővel szükséges szerződéseket megkösse.

A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a FŐGÁZ Zrt. földgáz kereskedelmi Üzletszabályzata, a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény és az annak végrehajtására vonatkozó rendeletek, a Polgári Törvénykönyv és a hatályos jogszabályok irányadók.

A felhasználó büntető és polgári jogi felelőssége tudatában jelen szerződés aláírásával nyilatkozik, hogy a szerződésben általa megadott adatok a valóságnak megfelelnek.

### 9. Kereskedő megbízása

Jelen szerződés aláírásával a felhasználó megbízza a kereskedőt, hogy a felhasználó képviselőjében teljes jogkörrel eljárjon a területileg illetékes elosztói engedélyesnél az elosztóhálózat-használati és hálózat csatlakozási szerződések megkötésekor.

A kereskedő jelen szerződés aláírásával a megbízást elfogadja.

A felhasználó tudomásul veszi, hogy a kereskedő a megbízás teljesítése érdekében jogosult harmadik személyt igénybe venni.

### 10. Egyéb rendelkezések

.....Település, ..... év ..... hó ..... nap

Felhasználó aláírása .....  
(ha a Felhasználótól eltérő személy)

Fizető aláírása

FŐGÁZ Zrt.

Melléklet: *Általános Szerződési Feltételek*  
*Ügyfélszolgálat elérhetősége*

**4/1. sz. melléklet**

**FŐVÁROSI GÁZMŰVEK ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ  
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

**FÖLDGÁZ KERESKEDELMII  
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

**LAKOSSÁGI FELHASZNÁLÓK (FOGYASZTÓK) RÉSZÉRE**

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

### BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a Fővárosi Gázművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: FŐGÁZ Zrt. vagy kereskedő) és a felhasználó/fogyasztó (a továbbiakban együttesen: felek) között létrejött földgáz kereskedelmi szerződés (a továbbiakban: Szerződés) elválaszthatatlan 1. számú mellékleteként a felek Szerződéssel kapcsolatos alapvető jogait és kötelezettségeit tartalmazza.

A Szerződés kizárólag az ugyanazon felhasználási helyre a területileg illetékes elosztóval megkötött hatályos elosztói csatlakozási szerzéssel és elosztóhálózat-használati szerződéssel együtt jogosít földgáz vételezésre.

### 1 A SZOLGÁLTATÁS JELLEMZŐI, MINŐSÉGI SZÍNVONALA

#### 1.1 A felhasználási hely és csatlakozási pont meghatározása

A szolgáltatás teljesítési helye a fogyasztónál felszerelt gázmérő kilépő csomagtárcsájának, gázmérő nélküli fogyasztás esetén a fogyasztói főelzáró. A felhasználási hely és a csatlakozási pont a Szerződésben kerül pontosításra.

#### 1.2 A felhasználói berendezések és azok jellemzőinek meghatározása

A fogyasztó tulajdonában lévő felhasználói berendezéseket (gázfogyasztó készülékeket) és szükség esetén műszaki adatait a Szerződés tartalmazza.

#### 1.3 Az elosztó és fogyasztói rendszer határa

Az elosztó- és csatlakozó vezetékek tekintetében az elosztó és a fogyasztói rendszer határa az ingatlan telekhatára.

#### 1.4 A vételezhető maximális gázteljesítmény

A megfizetett csatlakozási díj, hálózatfejlesztési hozzájárulás ellenében vételezhető maximális gázteljesítményt a felek a Szerződésben, illetve a felhasználó és a területileg illetékes elosztó az elosztói csatlakozási szerződésben és az elosztóhálózat-használati szerződésben rögzítik.

#### 1.5 A szolgáltatások minőségi színvonala, a szolgáltatott gáz minősége

1.5.1 A FŐGÁZ Zrt. által a fogyasztó részére átadott földgáz minősége megfelel az MSZ 1648/2000. szabványban a 2/H gázcsoportra előírt minőségi követelményeknek.

A földgáz minőségére vonatkozó tájékoztató adatok:	Relatív sűrűség:	0,55 – 0,75
	Fűtőérték:	34 MJ/m <sup>3</sup> ± 5%

1.5.2 A FŐGÁZ Zrt. a földgázt szagosítva adja át a fogyasztónak, az MSz 09-740011/84. sz. szabvány előírásainak megfelelően.

1.5.3 A földgáz kereskedelmi ellátás minimális minőségi követelményeit és elvárt színvonalát a Magyar Energia Hivatal határozata tartalmazza. A határozat előírja a kereskedő számára az egyes tevékenységekhez kapcsolódó mutatókat.

#### 1.6 A megfelelő minőségi színvonaltól eltérő színvonalú szolgáltatás jogkövetkezménye

A színvonalmutatókat és azok tárgyévve vonatkozó értékét a nem teljesítés esetén alkalmazandó szankciókat a Magyar Energia Hivatal határozattal állapítja meg.

Amennyiben a kereskedő az előírt színvonalmutatót neki felróható okból nem tartotta be, a fogyasztó részére kötbér fizetendő, a kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól.

### 2 A SZERZŐDÉS, VALAMINT AZ IGÉNYBE VETT SZOLGÁLTATÁSOK RÉSZLETES FELTÉTELEI

#### 2.1. A kereskedő szolgáltatásai, jogai és kötelezettségei

##### a./ A fogyasztó földgázellátásának biztosítása

A Szerződés alapján a kereskedő biztosítja a szerződésben, illetve a hirdetésekben meghatározott típusú termékcsomagok és ár-szabások alapján történő földgázellátást.

A felhasználóval megkötött Szerződés alapján a kereskedő köteles a Szerződésben meghatározott időponttól kezdődően a felhasználónak folyamatosan földgázt értékesíteni.

A kereskedő köteles gondoskodni arról, hogy a felhasználó igénye szerinti földgázmennyiség általa beszerzésre kerüljön, az a felhasználó rendelkezésére álljon, annak elszámolása a Szerződés szerinti időszakonként elszámolásra kerüljön, köteles továbbá a földgázigény kielégítéséhez kapcsolódó egyéb szolgáltatások biztosítására.

A földgázellátás során a kereskedő a gázellátáshoz szükséges földgázbeszerzést, földgáztárolást, földgázszállítást, földgázelosztást, a földgáz átadását és a Szerződésben meghatározott egyéb szolgáltatást biztosítja a felhasználó részére.

#### **Az ellátási kötelezettség korlátai**

Az kereskedő földgázellátási kötelezettsége fennáll mindaddig, amíg

- a FŐGÁZ Zrt. hatókörén kívül eső, elháríthatatlan akadály, vis major
- az elosztórendszeren a területileg illetékes elosztó, vagy a csatlakozóvezetéken vagy a felhasználói berendezésen a felhasználó vagy megbízottja által végzett munka,
- a fogyasztó Szerződésbe vagy más szerződésekbe ütköző magatartása illetve tevékenysége,
- a fogyasztót érintő korlátozás,
- a szolgáltatás bármilyen egyéb okból történő jogszerű megtagadása

a szolgáltatás ideiglenes szüneteléséhez, felfüggesztéséhez vagy megtagadásához, a fogyasztó kikapcsolásához nem vezet.

#### **b./ Meghatározott szolgáltatási színvonalú ügyfélszolgálat biztosítása**

A kereskedő a fogyasztók bejelentéseinek intézésére, panaszainak kivizsgálására, orvoslására és a fogyasztók tájékoztatására telefonos és elektronikus eléréssel, valamint az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben ügyfélszolgálatot működtet.

#### **c./ A fogyasztói panasz benyújtásának, ügyintézésének rendje, valamint a benyújtás és az ügyintézés módja, eljárás a fogyasztókkal szembeni jogsértések esetén**

A panasz a felhasználói beadványok egyik fajtája, kezelésére – egyéb rendelkezés hiányában – a felhasználói beadványokra vonatkozó szabályok az irányadók. Panasznak az tekinthető, amikor a fogyasztó a FŐGÁZ Zrt.-hez intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást.

A bejelentés történhet szóban (személyesen, telefonon) és írásban (levélben vagy egyéb módon /e-mail, fax stb./). A fogyasztók gázszolgáltatással kapcsolatos panaszait az ügyfélszolgálaton írásban és szóban jelezhetik. A FŐGÁZ Zrt. az ügyfélszolgálati irodában írásban benyújtott és szóban előadott, de el nem intézett beadványokat igazolás ellenében veszi át és a felhasználó valamennyi beadványát az elévülési idő végéig, visszakérhetően megőrzi. Az elektronikus úton benyújtott panaszokra elektronikus levélben történik a válaszadás. A telefonon tett bejelentés csak akkor minősül panasznak, ha írásban megerősítésre kerül.

A FŐGÁZ Zrt. a beadvány nélküli, telefonon történő ügyintézés esetén is biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát. Ennek érdekében egyedi ügyszámot alkalmaz, amelyről a hívás során tájékoztatja a felhasználót.

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

A fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a kereskedő közötti, a szolgáltatás minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, továbbá a felek közötti Szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala.

Az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a földgázellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a fogyasztó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén - a Hivatal hatáskörének tiszteletben tartása mellett - a fogyasztóvédelmi hatóság jár.

Az engedélyesnek a fogyasztó által nem elfogadható minőségben adott válasza, illetve érdemi válasz hiánya miatt a fogyasztó által az illetékes hatósághoz benyújtott kérelmének (panaszának) a következőket kell tartalmaznia:

- a kérelmező neve, elérhetősége (cím, ha rendelkezésre áll, a telefonos elérhetőség és elektronikus levélcím), az érintett felhasználási hely címe,
- a beadvány tárgyának rövid leírása, a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen az engedélyesnek a felhasználói megkeresésére adott válaszelevelét, az engedélyeshez benyújtott panasz átvételi igazolása, telefonon történő ügyintézés esetén az engedélyes által adott egyedi ügyszám, postai úton benyújtott panasz esetén a feladás igazolását szolgáló dokumentum
- a kért intézkedés megjelölése,
- a kérelmező aláírása.

A panaszkezelés rendjének további szabályait az Üzletszabályzat tartalmazza.

**d./ A területileg illetékes elosztó, vagy megbízottja fogyasztásmérő berendezés leolvasási, mérő, nyomásszabályozó, gázellátó rendszer ellenőrzési jogosultsága, hitelesítési, karbantartási, felújítási és javítási kötelezettsége**

da./ A földgáz mérésére alkalmas, a földgázelosztó üzletszabályzatában meghatározott mérőtéljesítményű és típusú fogyasztásmérő berendezés vagy mérési rendszer, a számítómű és a távadó, valamint a nyomásszabályozó a földgázelosztó tulajdonát képezi. A földgázelosztó gondoskodik azok felszereléséről, üzemeltetéséről, karbantartásáról, a fogyasztásmérő berendezés időszakos hitelesítéséről.

A fogyasztói nyomásszabályozóra vonatkozó műszaki követelményeket a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza. Átalánydíjas Szerződéssel rendelkező felhasználónál gázmérő nem kerül felszerelésre.

A területileg illetékes elosztó vagy megbízottja jogosult a gázellátó rendszer, a fogyasztásmérő berendezés és a nyomásszabályozó ellenőrzésére a jogszabályokban és az Üzletszabályzatában foglaltak szerint.

A fogyasztásmérő berendezés vagy mérési rendszer telepítéséhez szükséges mérési hely kialakítása, biztosítása és fenntartása a fogyasztó kötelezettsége saját költségén. Ha a fogyasztásmérő berendezés cseréjére a felhasználó állagmegóvási kötelezettségének elmulasztása miatt kerül sor, az ezzel kapcsolatos költségeket a felhasználó viseli akkor is, ha a mérő cseréje más ok miatt is szükségessé vált.

db./ Az elosztó a szolgáltatást a gázelosztó vezeték karbantartása, átalakítása, felújítása, hibaelhárítása, cseréje és új fogyasztó bekapcsolása esetén – más műszaki megoldás hiányában – szüneteltetheti.

dc./ A az elosztó az élet- és vagyónbiztonság, valamint a gázszolgáltatás folyamatosságának veszélyeztetettsége esetén a gázszolgáltatást szüneteltetni köteles. A veszélyhelyzet megszüntetése a vezeték üzemben tartóját, költségei a veszélyhelyzet előidézójét terhelik.

Az elosztói engedélyesek üzletszabályzatának elérhetőségét a Magyar Energia Hivatal a honlapján közzéteszi.

**e./ A gázzünettel járó munkálatok esetén a szüneteltetés rendjének közzététele**

A szüneteltetés kezdő időpontját és várható időtartamát, valamint a szükséges biztonsági intézkedéseket a területileg illetékes elosztó az üzletszabályzatában foglaltak szerint a helyileg szokásos módon a fogyasztók tudomására hozza. Gázömlés, üzemzavar esetén a szolgáltatás előzetes bejelentés nélkül is szüneteltethető, de az érintett fogyasztókat a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatni kell. Ha a karbantartás időpontjában változás történne, az érintett fogyasztókat az elosztó a fentiek szerint tájékoztatja. A szolgáltatás jogszerű szüneteltetése esetén az engedélyeseket kártérítési vagy szerződésszegés miatti egyéb felelősség nem terheli.

**2.2 A fogyasztó kötelezettségei**

a./ A FŐGÁZ Zrt-vel megkötött Szerződés alapján a felhasználó (fogyasztó) alapvető szerződéses kötelezettsége, hogy a Szerződésben meghatározott időponttól a részére értékesített földgáz ellenértékét rendszeresen megfizesse a FŐGÁZ Zrt. részére. A felhasználó (fogyasztó) a földgázfogyasztásának megfelelő, a felhasználási helyre kötött Szerződésben, illetve a jogszabályokban meghatározott díjat köteles fizetni.

**b./ A felszerelt gázmérő és nyomásszabályzó állagmegóvása**

Az elosztó tulajdonában lévő gázmérő állagmegóváásáért, a szolgáltatói jogi zár és a hatósági plomba meglétéért, illetve azok sértetlenségéért a fogyasztót terheli a felelősség.

A gázmérő sérülését, a számláló szerkezet meghibásodását, valamint a szolgáltatói jogi zár és/vagy a hatósági plomba sérülését a fogyasztó telefonon azonnal, majd írásban 24 órán belül köteles az elosztó felé bejelenteni.

A fogyasztó köteles minden általa észlelt, a szolgáltatással kapcsolatos rendellenességet a kereskedőnek, vagy az elosztónak haladéktalanul bejelenteni.

Helyiségen belüli gázszivárgás, gázömlés esetén a veszély elhárítása érdekében a fogyasztó köteles a tőle elvárható intézkedéseket (pl. szellőztetés, gázcsapok lezárása, tűzgyújtás-, villamos berendezés bekapcsolásának mellőzése, szikraképződés megakadályozása, a veszélyeztetett környezet tájékoztatása) megtenni, és a területileg illetékes elosztó ügyeleti szolgálatának bejelenteni.

**Üzemeltetési előírások**

A csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezés üzemképes és biztonságos állapotban tartására az ingatlan tulajdonosa köteles. Ennek megfelelően köteles gondoskodni azok rendszeres karbantartásáról, javításáról és szükség szerinti cseréjéről. A felhasználó köteles öt évente elvégeztetni a csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezés műszaki-biztonsági felülvizsgálatát.

**c./ Mérőleolvasás és ellenőrzés**

A fogyasztó köteles az elszámolás alapját képező mérőberendezés leolvasásának, ellenőrzésének, cseréjének, illetve javításának lehetőségét az elosztó, vagy az elosztó képviselőjének megjelenésekor, illetve előre egyeztetett időpontban biztosítani.

A fogyasztó köteles az elosztó előzetes értesítése alapján lehetővé tenni az elosztó vagy megbízottjainak bejutását a csatlakozó vezeték, felhasználói berendezés és gázmérő karbantartás, javítás céljából az azok elhelyezését biztosító helyiségekbe, területekre. Ha a fogyasztó a gázellátás során a biztonsági előírásokat nem tartja be, és az ezzel kapcsolatos ellenőrzést nem teszi lehetővé, illetve azt meggátolja, az elosztó a felhasználási helyre való bejutásig és a biztonsági ellenőrzés lefolytatásáig a szolgáltatást a felhasználási helyen kívüli beavatkozással megszüntetheti.

**d./ Változás a felek személyében (felhasználóváltozás), a szolgáltatás igénybevételével való felhagyás**

Ha a felhasználó a felhasználási helyéről elköltözik, illetőleg a szolgáltatás igénybevételével felhagy, úgy azt köteles **15 napon belül** az őt ellátó földgázelosztónak és a kereskedőnek bejelenteni.

A felhasználó személyében történt változás az Üzletszabályzatban meghatározott eljárást követően a Szerződés megszűnését eredményezi a régi felhasználóval.

Amennyiben a régi felhasználó elköltözésével egyidejűleg új felhasználó kívánja a felhasználási helyen a FŐGÁZ Zrt. földgázellátását igénybe venni (**átírás történik**) a felhasználó-változást – az Üzletszabályzat szerinti ajánlatkéréssel egyidejűleg - bejelentheti az új (beköltöző) felhasználó is, vagy a régi (kiköltöző) és új (beköltöző) felhasználó közösen.

A felhasználóváltozás bejelentéséhez szükséges, az Üzletszabályzat 4. számú függeléke szerinti formanyomtatvány rendelkezésre áll a FŐGÁZ Zrt. ügyfélszolgálati irodáiban, illetve elektronikus formátumban letölthető a társaság honlapjáról.

A felhasználó a földgázellátási szerződés felmondásával egyidejűleg az elosztóhálózat-használati szerződését is köteles megszüntetni. Amennyiben a kereskedő a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését megbízottként kezeli, úgy az elosztóhálózat-használati szerződés megszüntetésére a felhasználó a kereskedőnek köteles megbízást adni. E rendelkezéseket nem kell alkalmazni, ha a földgázellátási szerződés felmondására kereskedőváltás miatt kerül sor.

Ha a kiköltöző felhasználó a fentiek szerint csak a FŐGÁZ Zrt.-nél tesz bejelentést, a FŐGÁZ Zrt. értesíti a területileg illetékes elosztót a felhasználó bejelentéséről. A felhasználóváltozás vagy a szolgáltatás igénybevételével való felhagyás miatt az elosztó által a felhasználási helyen lefolytatandó helyszíni ellenőrzés részletes szabályait a jogszabály (GESZ) és területileg illetékes elosztó üzletszabályzata tartalmazza.

Ha a felhasználó a felhasználási helyről történő elköltözését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételével történő felhagyást a kereskedőnek nem jelenti be, és a Szerződést nem szünteti meg, a Szerződés továbbra is hatályos marad, és az abból eredő felhasználói kötelezettségek teljes körűen a felhasználót terhelik. Így a felhasználói bejelentés elmulasztása esetén a Szerződés alapján a felhasználó felel különösen a felhasználási helyen történő fogyasztás és a rendszerhasználat díjának megfizetéséért és a Szerződés megszűnésének jogkövetkezményeiért mindaddig, amíg a bejelentés, a Szerződés megszüntetése és a felhasználási hely elosztó általi ellenőrzése meg nem történik.

Ha a fogyasztó más személyt biz meg azzal, hogy az ügyintézés során a képviseletében eljárjon, ehhez természetes személy fogyasztó esetén két tanú által aláírt (név, cím) meghatalmazásra van szükség. A gázmérő átírása és az új felhasználóval Szerződés megkötése kérhető személyesen és írásban a szükséges dokumentumok bemutatásával és/vagy postai úton történő megküldésével. Az átírás feltételeinek teljesülése esetén kerülhet sor a Szerződés megkötésére és a felhasználó-változás átvezetésére a számlázási és nyilvántartási rendszerekben.

A FŐGÁZ Zrt. és a felhasználási helyről elköltöző, illetve a felhasználási helyen a földgázellátás igénybevételével felhagyó, továbbá a szolgáltatót váltó felhasználó a Szerződés megszűnésével a Szerződés megszűnésének napjára kötelesek teljes körűen elszámolni. A felhasználó köteles a még meg nem fizetett tartozásait megfizetni.

A felhasználó változás esetén alkalmazott eljárás további, részletes szabályait az Üzletszabályzat tartalmazza.

**e./ A szolgáltatás szüneteltetése a fogyasztó kezdeményezése esetén**

A fogyasztó a területileg illetékes földgázelosztónál írásban kérheti a rendszerhasználat szüneteltetését. Ennek részletes szabályait a jogszabály (GESZ) és a területileg illetékes elosztó üzletszabályzata tartalmazza.

**3 A SZOLGÁLTATÁS DÍJA, AZ ÁRAK, DÍJAK MEGHATÁROZÁSÁNAK MÓDJA, ALKALMAZÁSUK FELTÉTELEI**

3.1 A kereskedő a fogyasztó által vételezett gázmennyiség alapján számított hőmennyiség ellenértékét az Üzletszabályzatban foglaltak szerint számolja el. A fogyasztó a szolgáltatott földgázért a Szerződésben meghatározott tarifa szerinti díjat fizeti. A földgázellátás díja tartalmazza a rendszerhasználati díjakat is. A földgázellátás díja nem tartalmazza a GET 138/A. §-a szerinti pénzeszköz, az általános forgalmi adó, valamint az energiaadó összegét. Az érvényes árakra, díjakra vonatkozó tájékoztatást a FŐGÁZ Zrt. honlapján és a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül adja meg.

3.2 Amennyiben a tarifa alapdíjat tartalmaz, az alapdíjat hőközi felhasználóváltozás esetén a korábbi fogyasztó, hő elsejével történő felhasználóváltozás esetén az új fogyasztó köteles megfizetni. Az alapdíj gázévre vonatkozik és havi rendszerességgel, az éves díj 1/12-ének megfelelő összegek formájában kell megfizetni.

3.3 Amennyiben a fogyasztás mértéke, vagy a fogyasztóval történt megállapodás miatt részszámla nem készül, az alapdíj a végszámlán kerül kiszámlázásra.

3.4 Gázmérő nélküli, ún. **átalánydíjas fogyasztók** alapdíjat nem fizetnek.

3.5 Az **alapdíjas fogyasztónak** az alapdíjat akkor is meg kell fizetnie, ha a szolgáltatást nem veszi igénybe (a felhasználó földgázt ténylegesen nem vételez).

- 3.6 A választható fizetési és elszámolási módokat az Üzletszabályzat tartalmazza. A fizetés és elszámolás módjára, az ezek közötti váltás módjára, feltételeire, az aktuális igénybe vehető kedvezményekre és az igénybevétel feltételére vonatkozó részletes tájékoztatást a kereskedő honlapján és eseti, számla melletti tájékoztató anyagokban ad tájékoztatást.
- 3.7. A FŐGÁZ Zrt. kijelenti, hogy az általa a Szerződés alapján teljesített szolgáltatás a rendszerhasználati díjak (kapacitás lekötési díjak, stb.) vonatkozásában közvetített szolgáltatást tartalmaz.

## 4 AZ ELSZÁMOLÁS RENDJE

### 4.1 Mennyiség- és minőségmérés

- 4.1.1 A szolgáltatott földgáz mennyiségének mérése és kiértékelése a mérésügyi törvény és az érvényes szabványok figyelembevételével történik. Az elosztói engedélyes által biztosított mérőberendezések - a gázmérő, távadó, átszámító egységek - kielégítik a hatályos jogszabályok és szabványok előírásait.
- 4.1.2 A fogyasztó a területileg illetékes elosztótól bármikor kérheti az elosztó mérőberendezésének, illetve a gázmérő tartozékainak mérés technikai ellenőrzését. Ha a rendkívüli bevizsgálás során a mérési pontosság nem haladja meg a megengedett értéket, akkor a bevizsgálás költségei a fogyasztót terhelik.

### 4.2 A fogyasztás elszámolása

- 4.2.1 A díjtételeket a jogszabályokban és az Üzletszabályzatban meghatározottak szerint kell megfizetni a jogszabályokban és az Üzletszabályzatban meghatározott alapszolgáltatások ellenértékéeként.

A minőségi és mennyiségi meghatározás 288,15 K termodinamikai hőmérsékletű és 101,325 kPa abszolút nyomású földgázra (gáztechnikai normál állapot) vonatkozik.

- 4.2.2 A mennyiségi elszámolás alapja a mérési helyen az elszámolási időszakra vonatkozóan  $\text{gnm}^3$ -re átszámított átadott-átvett földgáz-mennyiség és az elszámolási időszakra a két tizedes-jegy pontosságú napi súlyozott átlag fűtőérték adatok szorzatával képzett energiamennyiség, MJ-ban kifejezve. Az átszámítás szabályait az elosztó üzletszabályzata tartalmazza.

- 4.2.3. Az elszámolási időszakra a kereskedő által a fogyasztónak értékesített földgáz mennyiségét a kereskedő a fogyasztási hely mérésére szolgáló gázmérő földgázelosztó általi leolvasásából (adatrögzítéséből) vagy a fogyasztó saját közlése alapján (ennek elmulasztása esetén becsléssel) állapítja meg.

Az elszámolás alapja a szolgáltatott gáz fűtőértéke, valamint a gázmérőn leolvasott érték, amelyet a földgázelosztó gáztechnikai normál  $\text{m}^3$ -re számít át. A gáztechnikai normál  $\text{m}^3$ -re átszámítás szabályait a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

A földgázfogyasztás elszámolása legalább évente, a Szerződésben, illetve az Üzletszabályzatban foglaltak szerint történik. Erre vonatkozó eltérő megállapodás hiányában az elszámolási időszak megegyezik a leolvasási időszakkal.

### 4.3 Elszámolás hibás, nem hiteles mérés esetén

Ha a felhasználónál felszerelt gázmérő a fogyasztást nem, vagy hibásan méri, vagy a gázmérő hitelesítési ideje lejárt, annak adatai elszámolás alapjául nem szolgálhatnak. Ha a felhasználónál felszerelt mérőberendezés nem, vagy nem megfelelően mér, a felek közötti elszámolást az alábbiak szerint kell elvégezni:

- ha megállapítható a meghibásodás tényleges időpontja, a hibás mérés időtartamát a meghibásodástól az új gázmérő felszerelésének időpontjáig terjedő időtartamban kell megállapítani,
- a felek a hibás mérés időszakáról az előző pontban írott eset kivételével közös becslés alkalmazásával megállapodhatnak,
- ha a meghibásodás időpontja teljes bizonyossággal nem állapítható meg, felek megállapodásának hiányában a hibás mérés időtartamát legfeljebb egy évben kell meghatározni,
- amennyiben a mérőállások alapján legalább 3 év tényleges fogyasztása megállapítható, úgy ezen évek fogyasztásának számtani közepe szolgálja az elszámolás alapját. Abban az esetben, ha a három év fogyasztása nem áll rendelkezésre, a beépített készülékek névleges teljesítményének napi 4 órás használatát feltételezve kell a méretlen mennyiséget meghatározni.

A hibás mérés időtartamának megállapítását követően a gázmérő mérésügyi hatóság vagy a mérésügyi hatóság által akkreditált laboratórium által megállapított hibaszázalékával helyesbíteni kell a hibás mérés időszakra kibocsátott elszámolást (elszámolásokat). Ha a mérésügyi hatóság vagy a mérésügyi hatóság által akkreditált laboratórium a gázmérő hibaszázalékát megállapítani nem tudja, vagy a gázmérő nem mért, a hibás mérést megelőző utolsó helyes vagy a felek által közösen helyesnek elfogadott elszámolási időszak adatait és a hibás mérést követő elszámolási időszak adatait átlagolva kell megállapítani a hibás méréssel érintett időszakban felhasznált földgáz mennyiségét.

A hibás mérést követő időszakra vonatkozó adatok hiányában, vagy ha a fogyasztó felhasználásában lényeges változás következett be, a hibás mérés elszámolása a hibás mérést követő egy év felhasználási adatai alapján történik meg.

Lejárt hitelességű mérőberendezés esetén is a jelen pontban és az Üzletszabályzatban foglalt szabályokat kell alkalmazni.



## 5 A LEOLVASÁSI, ELSZÁMOLÁSI, SZÁMLÁZÁSI IDŐSZAKOK, SZÁMLÁZÁS ÉS A SZÁMLA KIEGYENLÍTÉSÉNEK MÓDJÁ, FELTÉTELEI, A VÁLASZTHATÓ FIZETÉSI MÓDOK. AZ IGÉNYBE VEHETŐ KEDVEZMÉNYEK ÉS AZ IGÉNYBE VÉTEL FELTÉTELEIRŐL SZÓLÓ AKTUÁLIS TÁJÉKOZTATÁS ELÉRHETŐSÉGE.

### 5.1 Leolvasási gyakoriság

A gázmérő leolvasására legalább évente egyszer, a kereskedő által meghatározott időpontban kerül sor. A leolvasás várható időpontjáról a kereskedő a számlán tájékoztatja a fogyasztót.

Kizárólagosan a 20 m<sup>3</sup>/h névleges mérőteljesítményű, vagy azt meghaladó fogyasztásmérővel rendelkező felhasználási hely esetén a gázmérő leolvasására havonta kerül sor.

A gázmérőt a földgázelosztó, vagy megbízottja olvassa le az elosztó Üzletszabályzatában foglaltak szerint.

Az elosztó ellenőrzés céljából bármikor jogosult a mérő műszaki felülvizsgálatára, ellenőrzésére és leolvasására.

A fogyasztó köteles lehetővé tenni, hogy a földgázelosztó vagy megbízottja a gázmérőt a vele kötött Szerződésnek megfelelő időszakban leolvassa és bármikor ellenőrizze.

### 5.2 A számlázás módja

#### Részszámlázás

A FŐGÁZ Zrt. az elfogyasztott gázmennyiség ellenértékének elszámolása során ún. részszámlázásos módszert alkalmaz, főszabályként.

A részszámlázás esetén az egy éves elszámolási időszakon belül havonta egyenlő összegű részszámla kerül kibocsátásra, míg a 12. hónapban, a gázmérő leolvasását követően, a leolvasás eredményének megfelelően történő elszámolás alapján ún. elszámoló számla kerül kiállításra. A gázmérők leolvasása és az elszámoló számla benyújtása közötti 11 hónapban a fogyasztó részére az előző időszak tény fogyasztásának a 20 éves napfokszámmal súlyozottan korrigált, várható éves fogyasztás 1/12-d részének megfelelő mennyiségről havonta részszámla kerül kiszámlázásra.

Amennyiben a megállapított és megajánlott részszámla mennyiségi értéke nem éri el a havi 10 m<sup>3</sup>-t, a FŐGÁZ Zrt. három havonta bocsát ki részszámlát, amelyben a három hónapra eső földgázmennyiséget és alapdíjat számlázza. Évente egyszer ebben az esetben is elszámoló számla kerül kibocsátásra.

A részszámlázásos rendszerben számlázott fogyasztóknak a FŐGÁZ Zrt. a részszámlán elszámolt mennyiségre az előző időszak fogyasztása alapján, új fogyasztók esetében a beépített gázkészülékek névleges teljesítménye alapján tesz javaslatot.

A fogyasztó egy elszámolási éven belül egy alkalommal, a leolvasást követő első hónapban módosíthatja a részszámlán elszámolt mennyiséget vagy kérheti a számlázás módjának (részszámla vagy az ügyfél által bejelentett havi tény mennyiség alapján történő számlázás) módosítását. A részszámla mennyiség módosítására indokolt esetben – a felhasználó írásos kérelme alapján – az elszámolási időszakon belül máskor is van lehetőség.

Abban az esetben, ha a felhasználási hely használaton kívül van (üres felhasználási hely), a fogyasztó írásbeli nyilatkozata alapján a FŐGÁZ Zrt. felfüggeszti a részszámlázást. Számla kibocsátására évenként egyszer, a mérőleolvasást követően kerül sor. A leolvasás alapján készített számlában az éves alapdíj és az elszámolási időszakban mért fogyasztás kerül elszámolásra. Amennyiben az éves mérőleolvasás alkalmával a FŐGÁZ Zrt. a felhasználási helyen fogyasztást állapít meg, a felhasználási helyet éves részszámlázásra állítja.

A kereskedő jogosult a gázmérő leolvasási időszakának, illetőleg a számlázás időszakának megváltoztatására, amelyről a fogyasztót írásban értesíti.

#### A fogyasztó által közölt havi tényfogyasztás (a mérőállás havi közlése) alapján történő számlázás (diktálás)

A fogyasztó a felek Szerződésében történő, erre vonatkozó megállapodás alapján havi tényfogyasztás alapján történő számlázást is kérhet, ha vállalja a mérőállás havi közlését (diktálását). A felhasználó minden hónapban a bediktált mérőállás alapján rész-számlát kap. Elszámoló számla kibocsátásra ebben az esetben is évente egyszer kerül sor.

Amennyiben a fogyasztó havi mérőállás bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, vagy azt határnapon túl teljesíti, úgy FŐGÁZ Zrt. a fogyasztott mennyiséget jogosult becsléssel megállapítani és tárgyhavi szolgáltatási időszakra vonatkozóan, az adott időszak fogyasztási adatai alapján becsült számlát kibocsátani. A becsült számlában elszámolt havi mennyiség a fogyasztó korábbi azonos időszaki fogyasztása és a tárgy időszak időjárás jellemzői alapján kalkulált érték. Ezen becsült számla értéket a következő tény mérés (leolvasás, ügyfél általi diktálás) alapú számlában szolgáltató elszámolja.

Ha a felhasználó és a FŐGÁZ Zrt. a Szerződésben a mérőállás havi közlése alapján történő elszámolásban és számlázásban állapodik meg, de a felhasználó havi mérőállás közlési (diktálási) kötelezettségének felek megállapodása ellenére három egymást követő hónapban nem tesz eleget, úgy a felek megállapodásának havi mérőállás közlés alapján történő elszámolásra vonatkozó része automatikusan részszámlázásra módosul, és a FŐGÁZ Zrt. a jelen ÁSZF szerinti éves részszámlázásra állítja át az adott felhasználási helyet. Ebben az esetben a felhasználó által közölt havi tényfogyasztás alapján történő számlázásra csak a felek erre vonatkozó ismételt, írásbeli megállapodása alapján van mód.

#### Havi mérőleolvasás

Kizárólagosan a 20 m<sup>3</sup>/h névleges mérőteljesítményű, vagy azt meghaladó fogyasztásmérővel rendelkező felhasználási hely esetén a FŐGÁZ havi mérőleolvasás alapján bocsát ki számlát. A mérő leolvasását a területileg illetékes elosztói engedélyes az üzletszabályzatában meghatározottak szerint hajtja végre.

#### **A mérő nélküli fogyasztók számlázása**

Az átalánydíj számlázása a kereskedő által meghatározottak szerint, két-, három-, hathavonta, vagy évente történik.

#### **Elektronikus számlakibocsátás**

A kereskedő a felhasználó kérésére a részszámlát, valamint az elszámoló számlát elektronikus úton bocsátja ki.

Amennyiben a kereskedő az elszámoló számlát a felhasználó kérésére elektronikus úton bocsátja ki, ebben az esetben a jogszabály rendelkezésétől eltérően a végszámlát nem kell nyomtatott formában a felhasználó rendelkezésére bocsátani.

#### **Számlázás sikertelen leolvasás esetén**

Amennyiben a tervezett leolvasás sikertelen, a FŐGÁZ Zrt. az elszámolási időszak mennyiségét becsléssel (előző azonos időszak fogyasztása alapján, a tény időszak napfokszámmal korrigáltan) állapítja meg és számolja el.

### **5.3. Számlamegosztás árváltozás esetén**

A földgázellátás díjának változása esetén a felhasználó jogosult a fogyasztásmérő berendezés aktuális állását a kereskedővel közölni. Ebben az esetben a kereskedő köteles az árváltozás időpontjával a közölt adatot az árváltozás időpontját magában foglaló elszámolásban figyelembe venni.

A kereskedő jogosult ellenőrző mérőleolvasást végeztetni. Amennyiben a leolvasott mérőállás a diktált mérőállástól eltér, a kereskedő a leolvasott mérőállást veszi figyelembe az elszámolás során.

Ha a felhasználó adatot a kereskedő által megjelölt határidőn belül nem közöl, a kereskedő a felhasználást jogosult a Vhr. 13. sz. mellékletében vagy az Üzletszabályzatban foglalt jelleggörbe, azaz az elszámolási rendszerben rendelkezésre algoritmus (napfokszám alapú fogyasztás megosztás) alapján megosztani és a megosztás szerint elszámolni a felhasználóval.

Az így meghatározott mérőállástól alkalmazza a FŐGÁZ Zrt. az új árat. Az elszámolási időszak végén a FŐGÁZ Zrt. a két mérőleolvasás közötti teljes időszakot számolja el a rendelkezésre álló közbenső mérőállás és az alkalmazandó ár figyelembe vételével.

### **5.4. Számlakifogások intézésének rendje**

A fogyasztók számlakifogásait az ügyfélszolgálaton jelezhetik.

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. sz. mellékletében, illetve az Üzletszabályzatban meghatározott jelleggörbe (napfokszám alapú fogyasztásmegosztás) szerinti megosztással kell kiszámítani.

A kereskedő köteles a kifogást megvizsgálni és ennek eredményéről a felhasználót legkésőbb a kifogás kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban értesíteni.

Ha a felhasználót a vizsgálat eredménye szerint visszatérítés illeti meg, akkor a kereskedő

- 1000 forintot meg nem haladó összeg esetén a felhasználót megillető összeget a felhasználó következő számlájában számolja el,
- 1000 forintot meghaladó összeg esetén a felhasználó fizetési módja szerinti módon az elszámoló számla kibocsátásától számított 8 napon belül köteles azt a felhasználónak, illetve a számla fizetőjének visszafizetni.

Ettől eltérni csak a felhasználó kérésére lehet.

Ha a téves vagy elmaradt elszámolás miatt a kereskedőt díj vagy díjkülönbözet illeti meg, a felhasználó azt a téves vagy elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben jogosult kielégíteni. Ez esetben késedelmi kamat nem számítható fel. E rendelkezés nem mentesíti a kereskedőt a szerződésszegés egyéb jogkövetkezményei alól. A részletfizetések késedelme esetén a kikapcsolás során Get. szerint kell eljárni.

A fentiekben előírtakon túli teljesítés késedelmes fizetésnek minősül. Késedelmes fizetés esetén a késedelembe eső fél köteles a Szerződésben és a jogszabályokban meghatározott mértékű kamatot, valamint a másik fél igazolt költségeit megfizetni.

### **5.5. A számla fizetés módja, fizetési határidők**

A számla kiegyenlítése a fogyasztó által a Szerződésben választott módon történik. A számlák kiegyenlítése során a fogyasztók az alábbi fizetési módok közül választhatnak:

- készpénz-átutalási megbízás
- lakossági folyószámláról történő fizetés (csoportos beszedés)
- egyedi átutalás

Abban az esetben, ha a fogyasztó a lakossági folyószámláról történő csoportos beszedés fizetési módot választja, köteles számlavezető pénzintézete felé bejelenteni a FŐGÁZ Zrt.-nek, ill. megbízottjának a beszedési megbízás benyújtására vonatkozó jogát.

Átutalás esetén a fogyasztó az esedékes díjat a FŐGÁZ Zrt., illetve megbízottja gázzámlán feltüntetett bankszámlájára utalja át.

Ha a gázszolgáltatást egy Szerződés alapján többen veszik igénybe (több fogyasztó van), egyetemlegesen felelnek a fogyasztott gáz díjának megfizetéséért.

Amennyiben a fizető és a felhasználó személye eltér, a kereskedővel szemben egyetemlegesen felelnek a számla megfizetéséért.

#### Fizetési határidők

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

- csekkfizetés (készpénz átutalási megbízás) és egyedi átutalás esetén a számlán feltüntetett fizetési határidő lejártáig, vagy
- a pénzügyi törvény szerinti törvényes fizetési határidő (lakossági folyószámláról történő fizetés / csoportos beszedés) megfizetni.

Ha törvény, vagy kormányrendelet, illetve a felek eltérően nem rendelkeznek, a bankszámlák közötti elszámolás útján teljesített fizetést akkor tekinti a FŐGÁZ Zrt. teljesítettnek, amikor a pénzügyi törvény szerinti fizetési határidő lejártáig a bankszámláján jóváírták.

A számla késedelmes megfizetése esetén FŐGÁZ Zrt. jogosult késedelmi kamat felszámítására, amelynek mértéke – eltérő megállapodás hiányában - a Ptk. szerinti. A FŐGÁZ Zrt. jogosult a fogyasztó késedelmes fizetéséből adódó egyéb igazolt költségek (pl. postaköltség, behajtási költség, stb.) felszámítására is a díjszabásban foglaltak szerint.

#### 5.6. Fizetési kedvezmények

Abban az esetben, ha a FŐGÁZ Zrt.-nek felróható okból a fogyasztó részére számla nem vagy tévesen kerül kibocsátásra, legfeljebb annyi hónapra vonatkozó részletfizetési kedvezmény kerül felajánlásra, ahány havi fogyasztás díját tartalmazza a gyűjtött fogyasztást tartalmazó első számla.

A FŐGÁZ Zrt. az illetékes önkormányzatokkal való együttműködés keretében biztosítja az önkormányzati határozatban foglaltak szerinti fizetési kedvezményt. Erre vonatkozó írásbeli kérelmet az ügyfélszolgálaton kell benyújtani.

#### 5.7. Gázszolgáltatás felfüggesztése, a fogyasztó kikapcsolása

Amennyiben a fogyasztó a kibocsátott számla ellenértékét a megjelölt határidőig nem egyenlíti ki, a kereskedő a fogyasztó részére fizetési felszólítást küld. A kereskedő a fizetési felszólítással és hátralékkezeléssel összefüggő tevékenységéért jogosult esetenként a tényleges költségeket felszámítani. A különdíjat a fogyasztó köteles kiegyenlíteni. A fogyasztók kikapcsolására vonatkozó részletes szabályokat és eljárást a Get., a Vhr. és az Üzletszabályzat tartalmazza.

A gázszolgáltatásból szerződésszegés miatt kikapcsolt fogyasztó a kikapcsolás időtartamára is köteles az alapdíjat megfizetni.

#### 5.8 Egyéb feltételek

5.8.1 A kereskedő jogosult a gázmérő leolvasási időszakának - átalánydíjas Szerződéssel rendelkező fogyasztó esetében az elszámolás időszakának - megváltoztatására, amelyről a fogyasztót írásban értesíti.

5.8.2 A postai levelezési cím változását és egyéb adatai változását a fogyasztó köteles 15 napon belül bejelenteni.

### 6. A SZERZŐDÉS MEGSZEGÉSÉNEK ESETEI ÉS JOGKÖVETKEZMÉNYEI A SZOLGÁLTATÁSBÓL VALÓ KIKAPCSOLÁS RÉSZLETES FELTÉTELEI

#### 6.1. A kereskedő szerződésszegésének minősül, ha

- a földgázellátásból kikapcsolt felhasználó rendezi valamennyi lejárt tartozását és a külön díj ellenében végezhető szolgáltatásokról szóló rendelkezésben meghatározott egyéb költségeket is megfizeti, de a kereskedő ezen körülmény tudomására jutást követően legkésőbb 24 órán belül nem kezdeményezi a felhasználónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását,

**Jogkövetkezménye:** a Hivatal garantált szolgáltatásról szóló határozatában megszabott mértékű kötbér

- a Hivatal garantált szolgáltatásra vonatkozó határozatában előírtakat nem vagy nem megfelelően nyújtja,

**Jogkövetkezménye:** a Hivatal garantált szolgáltatásról szóló határozatában megszabott mértékű kötbér

- a szolgáltatás minőségi követelményeit megsérti,

**Jogkövetkezménye:** kártérítés

- a védendő fogyasztóval kapcsolatos feladatát nem látja el,

**Jogkövetkezménye:** kártérítés

- az Üzletszabályzatban vagy a Szerződésben foglalt kötelezettségeit egyéb módon megszegi,

**Jogkövetkezménye:** kártérítés

#### 6.2. A felhasználó szerződésszegésének minősül, ha

- a földgázellátás díját nem, vagy nem a Szerződésben meghatározott határidőben, késedelmesen fizeti meg,

**Jogkövetkezményei:**

- a Ptk. vagy a felek megállapodása szerinti mértékű késedelmi kamat,
- a Get. és a Vhr. által meghatározott kikapcsolási feltételek fennállása esetén: kikapcsolás és a Szerződés felmondása vagy a nem védendő lakossági fogyasztó esetében a további szolgáltatás vagy a visszakapcsolás előre fizető mérő felszereléséhez kötése,
- kikapcsolás megvalósulása esetén az elosztói engedélyes által a kereskedő részére kiszámlázott kikapcsolási költség megtérítése, visszakapcsolás esetén a visszakapcsolási költség megtérítése.
- a fentiekén kívül az üzletszabályzatban vagy a Szerződésben foglalt kötelezettségét egyéb módon megszegi,

**Jogkövetkezménye:**

- kártérítés fizetése.

A szerződésszegésnek az egyes pontokban meghatározott jogkövetkezményei együttesen is alkalmazhatók. Kártérítés alatt a harmadik személyeknek okozott károkat is érteni kell.

### 6.3. A kikapcsolás és visszakapcsolás eljárásrendje

#### a.) A kikapcsolás eljárásrendje

A FŐGÁZ Zrt. a fogyasztók földgázellátásból történő kikapcsolását fizetési késedelem esetén kizárólag az alábbi feltételek együttes fennállása esetén jogosult kezdeményezni 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,
- a FŐGÁZ Zrt. a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a lakossági fogyasztót legalább kétszer értesítette, és az értesítésben a lakossági fogyasztó figyelmét felhívta a szociálisan rászoruló fogyasztókat a Get. és a Vhr. alapján megillető kedvezményekre, valamint az előre fizető mérő felszerelésének a lehetőségére.

Az előző bekezdés szerinti esetben 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 térítvevényes levélben vagy a lakossági fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas egyéb módon történik.

Ha a térítvevényes levélről szóló értesítés a FŐGÁZ Zrt-hez nem kereste jelzéssel érkezik vissza, az iratot - az ellenkező bizonyításig - a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 10. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

Amennyiben a védendő fogyasztók nyilvántartásában szociálisan rászoruló fogyasztóként nem szereplő lakossági fogyasztó a tartozását nem fizette meg, a kereskedő a kikapcsolást megelőző **első írásbeli értesítés** megküldésével egyidejűleg írásban, közérthető módon és áttekinthető formában tájékoztatja a fogyasztót a védendő fogyasztókat megillető kedvezményekről, a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel kérelmezésének módjáról, valamint megküldi részére a jogszabály szerinti, kérelemként használható adatlapot.

Ezt a tájékoztatást a kereskedő naptári évenként egyszer köteles teljesíteni. Ezt követően - kivéve, ha a védendő fogyasztó szociálisan rászorulóként való nyilvántartásba vételének jogszabályi feltételei az utolsó tájékoztatás óta változtak, vagy a lakossági fogyasztó személyében változás következett be - a fentiek szerinti tájékoztatási kötelezettségét a kereskedő a naptári éven belül a védendő fogyasztói nyilvántartásba történő felvétel lehetőségére vonatkozó emlékeztető megküldésével is teljesítheti.

A fenti feltételek fennállását vita esetén a kereskedő köteles bizonyítani.

A védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvételre vonatkozó kérelem benyújtásakor folyamatban lévő kikapcsolási eljárást a kérelem elbírálásáig a földgázelosztó felfüggeszti.

A Szerződés szerinti szolgáltatások szüneteltetésének időtartama legfeljebb 30 nap. Ha a lakossági fogyasztó számlatartozását ezen időszak alatt nem egyenlíti ki, a kereskedő a 30. napon a Szerződést azonnali hatállyal felmondhatja. A szüneteltetésről szóló értesítésben az azonnali hatályú felmondásra és annak határidejére a lakossági fogyasztó figyelmét fel kell hívni.

A felhasználó kikapcsolására nem kerülhet sor munkaszüneti napon, ünnepnapon, munkaszüneti napot vagy ünnepnapot közvetlenül megelőző munkanapon, külön jogszabályban meghatározott pihenőnapon.

A lakossági fogyasztónak a kereskedő által kezdeményezett kikapcsolására csak olyan időpontban kerülhet sor, amelyről a földgázelosztó a lakossági fogyasztót előre értesítette. Az értesítésben a földgázelosztó köteles meghatározni azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a kikapcsolást végre kívánja hajtani. Az értesítésnek - a földgázkereskedő által szolgáltatott adatok alapján - tételesen tartalmaznia kell a lakossági fogyasztóval szemben fennálló teljes követelést jogcímenként összegezően, azok eredeti fizetési határidejével együtt.

Ha a földgázelosztó a kikapcsolást a kereskedő értesítésének kézhezvételétől számított 30 napon belül nem tudja végrehajtani, köteles erről a kereskedőt értesíteni. A kereskedő a kikapcsolás meghiúsulásáról szóló értesítést követően a földgázelosztó egyidejű tájékoztatása mellett a Szerződést felmondhatja.

A Szerződés felmondását követően az érintett lakossági fogyasztó kikapcsolásáig a fogyasztó által vételezett földgáz tekintetében a szerződés nélküli vételezés szabályai szerint kell eljárni.

A lakossági fogyasztó - ha a földgázellátásra igényt tart - tartozásának rendezését a FŐGÁZ Zrt. felé igazolni köteles. Ha a földgázellátásból kikapcsolt felhasználó rendezi valamennyi lejárt tartozását és a külön díj ellenében végezhető szolgáltatásokról szóló rendeletben meghatározott egyéb költségeket is megfizeti, a FŐGÁZ Zrt. a tudomására jutást követően legkésőbb 24 órán belül köteles kezdeményezni a felhasználónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását.

A földgázelosztó a kereskedő kezdeményezése alapján a lakossági fogyasztót a földgázellátásba 24 órán belül visszakapcsolja.

A védendő (szociálisan rászoruló) fogyasztó kikapcsolására a jogszabályok és az Üzletszabályzat előírásai az irányadóak.

## **7 EGYÉB FELTÉTELEK**

### **7.1 A Szerződés módosítása**

7.1.1 A Szerződést a felek – a jelen ÁSZF kivételével - közös megegyezéssel módosíthatják.

7.1.2 Általános szerződési feltételnek minősülnek a Polgári Törvénykönyv alapján azok a szerződési feltételek, amelyeket a FŐGÁZ Zrt. több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a fogyasztó közreműködése nélkül előre meghatározott, és amelyet a felek egyedi- leg nem tárgyaltak meg. Az általános szerződési feltételnek minősítés szempontjából közömbös a szerződési feltételek terjedelme, formája, rögzítésének módja, és az a körülmény, hogy a feltételek a szerződési okiratba szerkesztve vagy attól elválasztva jelennek meg. A FŐGÁZ Zrt. a Ptk. alapján a jelen Általános Szerződési Feltételeket jogosult egyoldalúan módosítani.

A kereskedő köteles a Szerződés jelen ÁSZF-ben meghatározott, általa egyoldalúan változtatható feltételeinek várható módosítását az Üzletszabályzatban meghatározott módon közzétenni.

7.1.3. Az Általános Szerződési Feltételek megváltozásának Magyar Energia Hivatal általi jóváhagyását követően, a változásról szóló értesítésben meghatározott időpontban a Szerződés is módosul.

### **7.2 A Szerződés megszüntetésének és felmondásának feltételei**

#### **7.2.1. A Szerződés rendes felmondása a fogyasztó részéről**

A fogyasztó a határozatlan időtartamra kötött Szerződést 30 napos felmondási idővel írásban felmondhatja. A felmondási jog gyakorlásának feltétele, hogy a fogyasztó a kereskedővel szemben fennálló számlatartozásait teljes körűen rendezze.

Ha a fogyasztó a földgázt a továbbiakban más egyetemes szolgáltatótól vagy földgázkereskedőtől kívánja az adott fogyasztási helyen beszerezni (kereskedőváltás), köteles azt a kereskedőnek bejelenteni és a Szerződését felmondani.

A kereskedőváltás részletes szabályait a Get, a Vhr. és az Üzletszabályzat tartalmazza.

#### **7.2.2. A Szerződés azonnali hatályú felmondása a FŐGÁZ Zrt. részéről**

A FŐGÁZ Zrt. a Szerződést abban az esetben mondhatja fel azonnali hatállyal, ha a felhasználó a földgázellátás díját - nem fizeti meg, vagy nem a Szerződésben meghatározott határidőben, késedelmesen fizeti meg.

A felmondásra és gázdíj nemfizetése miatti kikapcsolásra a Get. és a Vhr. által előírt eljárás betartásával kerülhet sor.

A Szerződés felmondását a kereskedő írásban közli a fogyasztóval.

A fogyasztó ebben az esetben köteles gondoskodni új egyetemes szolgáltatási vagy földgázkereskedelmi szerződés megkötéséről. Ennek hiányában a fogyasztó által a Szerződés felmondását követően vételezett földgáz tekintetében a szerződés nélküli vételezés, jogkövetkezményei alkalmazandók. Ebben az esetben az elosztói engedélyes jogosult a tulajdonát képező gázmérő leszerelésére.

#### **7.2.3. A Szerződés megszűnésének egyéb esetei**

A határozott időre kötött Szerződés a határozott idő lejártával a felek külön intézkedése nélkül megszűnik.

A felek a Szerződést közös megegyezéssel bármikor megszüntethetik.

Ha a felhasználási helyen a fogyasztó személyében változás következik be (a régi fogyasztó elköltözik), vagy a fogyasztó a földgázszolgáltatás igénybe vételével felhagy, a fogyasztó a változástól (elköltözés, felhagyás) számított 15 napon belül köteles ezt a területileg illetékes földgázelosztónak és a kereskedőnek írásban bejelenteni. A fogyasztó személyében történő változás, a szolgáltatás igénybe vételével történő felhagyás a megfelelő eljárást követően a Szerződés megszűnését eredményezi a régi fogyasztóval. A fogyasztóváltozás esetén alkalmazott eljárás részletes szabályait a GESZ, a területileg illetékes elosztó üzletszabályzata, a FŐGÁZ Zrt. Üzletszabályzata és a 2.2.d.) pont tartalmazza.

Amennyiben a fogyasztó a felhasználási helyen a továbbiakban nem tart igényt földgázszolgáltatásra és a földgázszolgáltatás

igénybe vételével felhagy, a fogyasztó egyidejűleg köteles kérni a gázmérő leszerelését, átalánydíjas (gázmérő nélküli) fogyasztó esetében a földgázvételezés lehetőségének végleges – műszaki - megszüntetését. Ennek költségeit a fogyasztó viseli.

Ha a természetes személy fogyasztó elhunyt, helyébe a törvény erejénél fogva az örökösei lépnek, ami azt is jelenti, hogy bármely, az örökhagyót terhelő kötelezettséget ők kötelesek teljesíteni. A fogyasztó halála esetén az örökös vagy örökösök kötelesek az elhalálozás tényét és időpontját bejelenteni, a Szerződést módosítani, vagy megszüntetni.

#### 7.2.4. Elszámolás a Szerződés megszűnése esetén

A Szerződés megszűnése esetén a már teljesített földgáz-szolgáltatás ellenértékét, egyéb díjakat (pótdíjat, kötbért, stb.), valamint a szolgáltatással, vagy annak megszüntetésével kapcsolatban felmerült további díjakat, költségeket a fogyasztó a FŐGÁZ Zrt. által előírt határidőig köteles kiegyenlíteni.

A Szerződés felmondása esetén a Szerződést felmondó, felhasználóváltást bejelentő, valamint a kereskedőt váltó, vagy a földgázkereskedő által történő ellátást választó (együtt: kereskedőt váltó) fogyasztó és a kereskedő a Szerződés megszűnésének napjára a fentiek figyelembe vételével kötelesek egymással teljes körűen elszámolni.

**a.) Kereskedőváltás esetében** a Szerződés megszűnésétől számított 20 napon belül a FŐGÁZ Zrt. a felhasználóval és az új földgázkereskedővel/egyetemes szolgáltatóval (együtt: földgázkereskedővel) egyeztetve köteles végszámlát kibocsátani.

A kereskedőváltás esetén történő elszámolás részletes szabályait az Üzletszabályzat tartalmazza.

**b.) A felhasználási helyen történő felhasználó változás (átírás) vagy a szolgáltatás igénybe vételével való felhagyás esetén** az elszámolás alapja a területileg illetékes elosztói engedélyes által meghatározott mérőállás vagy az elköltöző és a beköltöző felhasználó közös bejelentése (a szolgáltatás igénybe vételével való felhagyás esetén a vételezést megszüntető felhasználó bejelentése) az átíráskori (vételezés befejezésekor) mérőállásról, amely alapján a FŐGÁZ Zrt. végszámlát bocsát ki, melyet a felhasználó köteles a számlán feltüntetett fizetési határidőben megfizetni.

Az elszámolást a Szerződés megszűnésétől számított 20 napon belül el kell végezni.

A tartozásokat - egyéb esedékessé vált tartozás hiányában - a kereskedőváltáskor, felhasználó-váltáskor vagy a szolgáltatás igénybe vételével való felhagyáskor készített végleges elszámolásról szóló végszámla megfizetésével kell rendezettnek tekinteni. Amennyiben a felhasználó fizetési kötelezettsége teljesítése nélkül szünteti meg bármely okból a vételezését egy adott fogyasztási helyen (elköltözik, a szolgáltatás igénybe vételével felhagy) és új fogyasztási helyen igényel a FŐGÁZ Zrt.-től földgázellátást, a fizetési kötelezettség teljesítéséig az FŐGÁZ Zrt. jogosult a szolgáltatás megkezdését megtagadni. A szerződés megszűnésekor keletkező visszafizetendő összeget a kereskedő köteles az elszámolást követő 8 napon belül visszafizetni a felhasználónak.

#### 7.3 Adatvédelem

A fogyasztó a Szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szerződésben általa önkéntesen megadott, továbbá a Szerződés teljesítésével összefüggésben szükségszerűen a kereskedő tudomására jutó személyes adatait, a kereskedő és/vagy megbízottja a Szerződés teljesítése céljából, a Szerződés fennállásának, illetve az azzal összefüggő esetleges érdekérvényesítésnek az időtartama alatt a GET és a vonatkozó jogszabályok előírásainak megfelelően kezelje.

A fogyasztó hozzájárul, hogy az itt említett adatait a kereskedő megbízottja (pl. díjbeszedés) részére továbbítsa.

**7.4** Jelen jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Szerződés rendelkezései, a GET., a Vhr., a FŐGÁZ Zrt. földgáz kereskedelmi Üzletszabályzata és a hatályos jogszabályok szerint kell eljárni

**7.5.** Amennyiben a Szerződés és jelen ÁSZF között bárminemű ellentmondás mutatkozik, vagy a Felek a Szerződésben bármilyen kérdésben a jelen ÁSZF-ben foglaltaktól eltérően állapodnak meg, abban az esetben elsődlegesen a Szerződés rendelkezései az irányadóak.

2012.

FŐGÁZ Zrt.

**4/2. sz. melléklet**

**FŐVÁROSI GÁZMŰVEK ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ  
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

**FÖLDGÁZ KERESKEDELMI  
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

**20 m<sup>3</sup>/h KAPACITÁST MEG NEM HALADÓ  
NEM LAKOSSÁGI FELHASZNÁLÓK RÉSZÉRE**

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

### BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a Fővárosi Gázművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: FŐGÁZ Zrt. vagy kereskedő) és a felhasználó (a továbbiakban együttesen: felek) között létrejött földgáz kereskedelmi szerződés (a továbbiakban: Szerződés) elválaszthatatlan 1. számú mellékleteként a felek Szerződéssel kapcsolatos alapvető jogait és kötelezettségeit tartalmazza.

A Szerződés kizárólag az ugyanazon felhasználási helyre a területileg illetékes elosztóval megkötött hatályos elosztói csatlakozási szerzéssel és elosztóhálózat-használati szerződéssel együtt jogosít földgáz vételezésre.

### 1 A SZOLGÁLTATÁS JELLEMZŐI, MINŐSÉGI SZÍNVONALA

#### 1.1 A felhasználási hely és csatlakozási pont meghatározása

A szolgáltatás teljesítési helye a felhasználónál felszerelt gázmérő kilépő csomjára. A felhasználási hely és a csatlakozási pont a szerződésben kerül pontosításra.

#### 1.2 A felhasználói berendezések és azok jellemzőinek meghatározása

A felhasználó tulajdonában lévő felhasználói berendezéseket (gázfogyasztó készülékeket) és szükség esetén műszaki adatait a Szerződés tartalmazza.

#### 1.3 Az elosztó és fogyasztói rendszer határa

Az elosztó- és csatlakozó vezetékek tekintetében az elosztó és a fogyasztói rendszer határa az ingatlan telekhatára.

#### 1.4 A vételezhető maximális gázteljesítmény

A megfizetett csatlakozási díj, hálózatfejlesztési hozzájárulás ellenében vételezhető maximális gázteljesítményt a felek a Szerződésben, illetve a felhasználó és a területileg illetékes elosztó az elosztói csatlakozási szerződésben és az elosztóhálózat-használati szerződésben rögzítik.

#### 1.5 A szolgáltatások minőségi színvonala, a szolgáltatott gáz minősége

1.5.1 A FŐGÁZ Zrt. által a felhasználó részére átadott földgáz minősége megfelel az MSZ 1648/2000. szabványban a 2/H gázcsoportra előírt minőségi követelményeknek.

A földgáz minőségére vonatkozó tájékoztató adatok:	Relatív sűrűség:	0,55 – 0,75
	Fűtőérték:	34 MJ/m <sup>3</sup> ± 5%

1.5.2 A FŐGÁZ Zrt. a földgázt szagosítva adja át a felhasználónak, az MSZ 09-740011/84. sz. szabvány előírásainak megfelelően.

1.5.3 A földgáz kereskedelmi ellátás minimális minőségi követelményeit és elvárt színvonalát a Magyar Energia Hivatal határozata tartalmazza. A határozat előírja a kereskedő számára az egyes tevékenységekhez kapcsolódó mutatókat.

#### 1.6 A megfelelő minőségi színvonaltól eltérő színvonalú szolgáltatás jogkövetkezménye

A színvonalmutatókat és azok tárgyévire vonatkozó értékét a nem teljesítés esetén alkalmazandó szankciókat a Magyar Energia Hivatal határozattal állapítja meg.

Amennyiben a kereskedő az előírt színvonalmutatót neki felróható okból nem tartotta be, a felhasználó részére kötbér fizetendő, a kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól.

### 2 A SZERZŐDÉS, VALAMINT AZ IGÉNYBE VETT SZOLGÁLTATÁSOK RÉSZLETES FELTÉTELEI

#### 2.1. A kereskedő szolgáltatásai, jogai és kötelezettségei

##### a./ A felhasználó földgázellátásának biztosítása

A Szerződés alapján a kereskedő biztosítja a szerződésben, illetve a hirdetésekben meghatározott típusú termékcsomagok és ár-szabások alapján történő földgázellátást.

A felhasználóval megkötött Szerződés alapján a kereskedő köteles a Szerződésben meghatározott időponttól kezdődően a felhasználónak folyamatosan földgázt értékesíteni.

A kereskedő köteles gondoskodni arról, hogy a felhasználó igénye szerinti földgázmennyiség általa beszerzésre kerüljön, az a felhasználó rendelkezésére álljon, annak elszámolása a Szerződés szerinti időszakonként elszámolásra kerüljön, köteles továbbá a földgázigény kielégítéséhez kapcsolódó egyéb szolgáltatások biztosítására.



A földgázellátás során a kereskedő a gázellátáshoz szükséges földgázbeszerzést, földgázátvitelt, földgázszállítást, földgázelosztást, a földgáz átadását és a Szerződésben meghatározott egyéb szolgáltatást biztosítja a felhasználó részére.

#### **Az ellátási kötelezettség korlátai**

A kereskedő földgázellátási kötelezettsége fennáll mindaddig, amíg

- a FŐGÁZ Zrt. hatáskörén kívül eső, elháríthatatlan akadály, vis major
- az elosztórendszeren a területileg illetékes elosztó, vagy a csatlakozóvezetéken vagy a felhasználói berendezésen a felhasználó vagy megbízottja által végzett munka
- a felhasználó Szerződésbe vagy más szerződésekre ütköző magatartása illetve tevékenysége,
- a felhasználót érintő korlátozás,
- a szolgáltatás bármilyen egyéb okból történő jogszerű megtagadása

a szolgáltatás ideiglenes szüneteléséhez, felfüggesztéséhez vagy megtagadásához, a felhasználó kikapcsolásához nem vezet.

#### **b./ A felhasználói panasz benyújtásának, ügyintézésének rendje, valamint a benyújtás és az ügyintézés módja, eljárás a felhasználókkal szembeni jogsértések esetén**

A felhasználó jogosult a szolgáltatás bármely feltételével kapcsolatban írásban, személyesen szóban, elektronikus úton, telefonon észrevételt tenni. A felhasználói reklamációkat, panaszügyeket a kereskedő köteles kivizsgálni. A FŐGÁZ Zrt. az írásban benyújtott és szóban előadott, de el nem intézett beadványokat igazolás ellenében veszi át és a felhasználó valamennyi beadványát az elévülési idő végéig, visszakereshetően megőrzi. A FŐGÁZ Zrt. az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel, vagy méréssel kapcsolatos ügyben a beadvány nélküli, telefonon történő ügyintézés esetén is biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát. Ennek érdekében egyedi ügyszámot alkalmaz, amelyről a hívás során tájékoztatja a felhasználót.

Az elektronikus úton benyújtott panaszokra elektronikus levélben történik a válaszadás. A telefonon tett bejelentés csak akkor minősül panasznak, ha írásban megerősítésre kerül.

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

Az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre vonatkozó rendelkezések felhasználóval szembeni megsértése esetén a Hivatal jár el.

Az engedélyesnek a felhasználó által nem elfogadható minőségben adott válasza, illetve érdemi válasz hiánya miatt a felhasználó által az illetékes hatósághoz benyújtott kérelemének (panaszának) a következőket kell tartalmaznia:

- a kérelmező neve, elérhetősége (cím, ha rendelkezésre áll, a telefonos elérhetőség és elektronikus levélcíme), az érintett felhasználási hely címe,
- a beadvány tárgyának rövid leírása, a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen az engedélyesnek a felhasználói megkeresésére adott válaszelevét, az engedélyeshez benyújtott panasz átvételi igazolása, telefonon történő ügyintézés esetén az engedélyes által adott egyedi ügyszám, postai úton benyújtott panasz esetén a feladás igazolását szolgáló dokumentum,
- a kért intézkedés megjelölése,
- a kérelmező aláírása.

A panaszkezelés rendjének további szabályait az Üzletszabályzat tartalmazza.

#### **c./ A területileg illetékes elosztó, vagy megbízottja fogyasztásmérő berendezés leolvasási, mérő, nyomásszabályozó, gázellátó rendszer ellenőrzési jogosultsága, hitelesítési, karbantartási, felújítási és javítási kötelezettsége**

ca./ A földgáz mérésére alkalmas, a földgázelosztó üzletszabályzatában meghatározott mérőteljesítményű és típusú fogyasztásmérő berendezés vagy mérési rendszer, a számítómű és a távadó eltérő megállapodás hiányában a földgázelosztó tulajdonát képezi. Eltérő megállapodás hiányában a földgázelosztó gondoskodik azok felszereléséről, üzemeltetéséről, karbantartásáról, a fogyasztásmérő berendezés időszakos hitelesítéséről.

A fogyasztói nyomásszabályozóra vonatkozó műszaki követelményeket a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza. Átalánydíjas Szerződéssel rendelkező felhasználónál gázmérő nem kerül felszerelésre.

A területileg illetékes elosztó vagy megbízottja jogosult a gázellátó rendszer, a fogyasztásmérő berendezés és a nyomásszabályozó ellenőrzésére a jogszabályokban és az Üzletszabályzatában foglaltak szerint.

A fogyasztásmérő berendezés vagy mérési rendszer telepítéséhez szükséges mérési hely kialakítása, biztosítása és fenntartása a felhasználó kötelezettsége saját költségén. Ha a fogyasztásmérő berendezés cseréjére a felhasználó állagmegóvási kötelezettségének elmulasztása miatt kerül sor, az ezzel kapcsolatos költségeket a felhasználó viseli akkor is, ha a mérő cseréje más ok miatt is szükségessé vált.

cb./ Az elosztó a szolgáltatást a gázelosztó vezeték karbantartása, átalakítása, felújítása, hibaelhárítása, cseréje és új felhasználó bekapcsolása esetén – más műszaki megoldás hiányában – szüneteltetheti.

cc./ Aaz elosztó az élet- és vagyónbiztonság, valamint a gázszolgáltatás folyamatosságának veszélyeztetettsége esetén a gázszolgáltatást szüneteltetni köteles. A veszélyhelyzet megszüntetése a vezeték üzemben tartóját, költségei a veszélyhelyzet előidézőjét terhelik.

Az elosztói engedélyesek üzletszabályzatának elérhetőségét a Magyar Energia Hivatal a honlapján közlésezi.

#### d./ **A gázsünettel járó munkálatok esetén a szüneteltetés rendjének közzététele**

A szüneteltetés kezdő időpontját és várható időtartamát, valamint a szükséges biztonsági intézkedéseket a területileg illetékes elosztó az üzletszabályzatában foglaltak szerint a helyileg szokásos módon a felhasználók tudomására hozza. Gázömlés, üzemzavar esetén a szolgáltatás előzetes bejelentés nélkül is szüneteltethető, de az érintett felhasználókat a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatni kell. Ha a karbantartás időpontjában változás történne, az érintett felhasználókat az elosztó a fentiek szerint tájékoztatja. A szolgáltatás jogszerű szüneteltetése esetén az engedélyeseket kártérítési vagy szerződésszegés miatti egyéb felelősség nem terheli.

### 2.2 **A felhasználó kötelezettségei**

a.) A FŐGÁZ Zrt-vel megkötött Szerződés alapján a felhasználó alapvető szerződéses kötelezettsége, hogy a Szerződésben meghatározott időponttól a részére értékesített földgáz ellenértékét rendszeresen megfizesse a FŐGÁZ Zrt. részére. A felhasználó a földgáz-fogyasztásának megfelelő, a felhasználási helyre kötött Szerződésben, illetve a jogszabályokban meghatározott díjat köteles fizetni.

#### b./ **A felszerelt gázmérő és nyomásszabályzó állagmegóvása**

Az elosztó tulajdonában lévő gázmérő állagmegóvásáért, a szolgáltatói jogi zár és a hatósági plomba meglétéért, illetve azok sértettségéért a felhasználót terheli a felelősség.

A gázmérő sérülését, a számláló szerkezet meghibásodását, valamint a szolgáltatói jogi zár és/vagy a hatósági plomba sérülését a felhasználó telefonon azonnal, majd írásban 24 órán belül köteles az elosztó felé bejelenteni.

A felhasználó köteles minden általa észlelt, a szolgáltatással kapcsolatos rendellenességet a kereskedőnek, vagy az elosztónak haladéktalanul bejelenteni.

Helyiségen belüli gázszivárgás, gázömlés esetén a veszély elhárítása érdekében a felhasználó köteles a tőle elvárható intézkedéseket (pl. szellőztetés, gázcsapok lezárása, tűzgyújtás-, villamos berendezés bekapcsolásának mellőzése, szikraképződés megakadályozása, a veszélyeztetett környezet tájékoztatása) megtenni, és a területileg illetékes elosztó ügyeleti szolgálatának bejelenteni.

#### **Üzemeltetési előírások**

A csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezés üzemképes és biztonságos állapotban tartására az ingatlan tulajdonosa köteles. Ennek megfelelően köteles gondoskodni azok rendszeres karbantartásáról, javításáról és szükség szerinti cseréjéről. A felhasználó köteles ötévente elvégeztetni a csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezés műszaki-biztonsági felülvizsgálatát.

#### c./ **Mérőleolvasás és ellenőrzés**

A felhasználó köteles az elszámolás alapját képező mérőberendezés leolvasásának, ellenőrzésének, az elosztó tulajdonában lévő gázmérő cseréjének, illetve javításának lehetőségét az elosztó, vagy az elosztó képviselőjének megjelenésekor, illetve előre egyeztetett időpontban biztosítani.

A felhasználó köteles az elosztó előzetes értesítése alapján lehetővé tenni az elosztó vagy megbízottjainak bejutását a csatlakozó vezeték, felhasználói berendezés és gázmérő karbantartás, javítás céljából az azok elhelyezését biztosító helyiségekbe, területekre. Ha a felhasználó a gázellátás során a biztonsági előírásokat nem tartja be, és az ezzel kapcsolatos ellenőrzést nem teszi lehetővé, illetve azt meggátolja, az elosztó a felhasználási helyre való bejutásig és a biztonsági ellenőrzés lefolytatásáig a szolgáltatást a felhasználási helyen kívüli beavatkozással megszüntetheti.

#### d./ **Változás a felek személyében (felhasználóváltozás), a szolgáltatás igénybevételével való felhagyás**

Ha a felhasználó a felhasználási helyéről elköltözik, illetőleg a szolgáltatás igénybevételével felhagy, úgy azt köteles 15 napon belül az őt ellátó földgázelosztónak és a kereskedőnek bejelenteni.

A felhasználó személyében történt változás az Üzletszabályzatban meghatározott eljárást követően a Szerződés megszűnését eredményezi a régi felhasználóval.

Amennyiben a régi felhasználó elköltözésével egyidejűleg új felhasználó kívánja a felhasználási helyen a FŐGÁZ Zrt. földgáz ellátását igénybe venni (átírás történik) a felhasználó-változást – az Üzletszabályzat szerinti ajánlatkérésrel egyidejűleg - bejelentheti az új (beköltöző) felhasználó is, vagy a régi (kiköltöző) és új (beköltöző) felhasználó közösen.

A felhasználóváltozás bejelentéséhez szükséges, az Üzletszabályzat 4. számú függeléke szerinti formanyomtatvány rendelkezésre áll a FŐGÁZ Zrt. ügyfélszolgálati irodáiban, illetve elektronikus formátumban letölthető a társaság honlapjáról.

A felhasználó a földgázellátási szerződés felmondásával egyidejűleg az elosztóhálózat-használati szerződését is köteles megszüntetni. Amennyiben a kereskedő a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését megbízottként kezeli, úgy az elosztóhálózat-használati szerződés megszüntetésére a felhasználó a kereskedőnek köteles megbízást adni. E rendelkezéseket nem kell alkalmazni, ha a földgázellátási szerződés felmondására kereskedőváltás miatt kerül sor.

Ha a kiköltöző felhasználó a fentiek szerint csak a FŐGÁZ Zrt.-nél tesz bejelentést, a FŐGÁZ Zrt. értesíti a területileg illetékes elosztót a felhasználó bejelentéséről. A felhasználóváltozás vagy a szolgáltatás igénybevételével való felhagyás miatt az elosztó által a felhasználási helyen lefolytatandó helyszíni ellenőrzés részletes szabályait a jogszabály (GESZ) és területileg illetékes elosztó üzletszabályzata tartalmazza.

Ha a felhasználó a felhasználási helyről történő elköltözését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételével történő felhagyást a kereskedőnek nem jelenti be, és a Szerződést nem szünteti meg, a Szerződés továbbra is hatályos marad, és az abból eredő felhasználói kötelezettségek teljes körűen a felhasználót terhelik. Így a felhasználói bejelentés elmulasztása esetén a Szerződés alapján a felhasználó felel különösen a felhasználási helyen történő fogyasztás és a rendszerhasználat díjának megfizetéséért és a Szerződés megszegésének jogkövetkezményeiért mindaddig, amíg a bejelentés, a Szerződés megszüntetése és a felhasználási hely elosztó általi ellenőrzése meg nem történik.

Ha a felhasználó más személyt bíz meg azzal, hogy az ügyintézés során a képviselőjében eljárjon, ehhez cégszerűen aláírt meghatalmazásra van szükség. A gázmérő átírása és az új felhasználóval Szerződés megkötése kérhető személyesen és írásban a szükséges dokumentumok bemutatásával és/vagy postai úton történő megküldésével. Az átírás feltételeinek teljesülése esetén kerülhet sor a Szerződés megkötésére és a felhasználó-változás átvezetésére a számlázási és nyilvántartási rendszerekben.

A FŐGÁZ Zrt. és a felhasználási helyről elköltöző, illetve a felhasználási helyen a földgázellátás igénybevételével felhagyó, továbbá a szolgáltatót váltó felhasználó a Szerződés megszűnésével a Szerződés megszűnésének napjára kötelesek teljes körűen elszámolni. A felhasználó köteles a még meg nem fizetett tartozásait megfizetni.

A felhasználó változás esetén alkalmazott eljárás további, részletes szabályait az Üzletszabályzat tartalmazza.

#### e./ **A szolgáltatás szüneteltetése a felhasználó kezdeményezése esetén**

A felhasználó a területileg illetékes földgázelosztónál írásban kérheti a rendszerhasználat szüneteltetését. Ennek részletes szabályait a jogszabály (GESZ) és a területileg illetékes elosztó üzletszabályzata tartalmazza.

### 3 **A SZOLGÁLTATÁS DÍJA, AZ ÁRAK, DÍJAK MEGHATÁROZÁSÁNAK MÓDJA, ALKALMAZÁSUK FELTÉTELEI**

- 3.1 A kereskedő a fogyasztó által vételezett gázmennyiség alapján számított hőmennyiség ellenértékét az Üzletszabályzatban foglaltak szerint számolja el. A fogyasztó a szolgáltatott földgázért a Szerződésben meghatározott tarifa szerinti díjat fizeti. A földgázellátás díja tartalmazza a rendszerhasználati díjakat is. A földgázellátás díja nem tartalmazza a GET 138/A. §-a szerinti pénzeszköz, az általános forgalmi adó, valamint az energiaadó összegét. Az érvényes árakra, díjakra vonatkozó tájékoztatást a FŐGÁZ Zrt. honlapján és a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül adja meg.
- 3.2 Amennyiben a tarifa alapdíjat tartalmaz, az alapdíjat hőközi felhasználóváltozás esetén a korábbi fogyasztó, hó elsejével történő felhasználóváltozás esetén az új fogyasztó köteles megfizetni. Az alapdíj gázévre vonatkozik és havi rendszerességgel, az éves díj 1/12-ének megfelelő összegek formájában kell megfizetni.
- 3.3 Amennyiben a fogyasztás mértéke, vagy a fogyasztóval történt megállapodás miatt részszámla nem készül, az alapdíj a végszámlán kerül kiszámlázásra.
- 3.4 Gázmérő nélküli, ún. **átalánydíjas fogyasztók** alapdíjat nem fizetnek.
- 3.5 Az **alapidíjas fogyasztónak** az alapdíjat akkor is meg kell fizetnie, ha a szolgáltatást nem veszi igénybe (a felhasználó földgázt ténylegesen nem vételez).
- 3.6 A választható fizetési és elszámolási módokat az Üzletszabályzat tartalmazza. A fizetés és elszámolás módjára, az ezek közötti váltás módjára, feltételeire, az aktuális igénybe vehető kedvezményekre és az igénybevétel feltételére vonatkozó részletes tájékoztatást a kereskedő honlapján és eseti, számla melletti tájékoztató anyagokban ad tájékoztatást.
- 3.7 A FŐGÁZ Zrt. kijelenti, hogy az általa a Szerződés alapján teljesített szolgáltatás a rendszerhasználati díjak (kapacitás lekötési díjak, stb.) vonatkozásában közvetített szolgáltatást tartalmaz.

### 4 **AZ ELSZÁMOLÁS RENDJE**

#### 4.1 **Mennyiség- és minőségmérés**

- 4.1.1 A szolgáltatott földgáz mennyiségének mérése és kiértékelése a mérésügyi törvény és az érvényes szabványok figyelembevételével történik. Az elosztói engedélyes által biztosított mérőberendezések - a gázmérő, távadó, átszámító egységek - kielégítik a hatályos jogszabályok és szabványok előírásait.
- 4.1.2 A felhasználó a területileg illetékes elosztótól bármikor kérheti az elosztó mérőberendezésének, illetve a gázmérő tartozékainak mérés-technikai ellenőrzését. Ha a rendkívüli bevizsgálás során a mérési pontosság nem haladja meg a megengedett értéket, akkor a bevizsgálás költségei a felhasználót terhelik.

#### 4.2 **A fogyasztás elszámolása**

- 4.2.1 A díjtételeket a jogszabályokban és az Üzletszabályzatban meghatározottak szerint kell megfizetni a jogszabályokban és az Üzletszabályzatban meghatározott alapszolgáltatások ellenértékéeként.

A minőségi és mennyiségi meghatározás 288,15 K termodinamikai hőmérsékletű és 101,325 kPa abszolút nyomású földgázra (gáztechnikai normál állapot) vonatkozik.

4.2.2 A mennyiségi elszámolás alapja a mérési helyen az elszámolási időszakra vonatkozóan  $\text{gnm}^3$ -re átszámított átadott-átvett földgáz-mennyiség és az elszámolási időszakra a két tizedes-jegy pontosságú napi súlyozott átlag fűtőérték adatok szorzatával képzett energiamennyiség, MJ-ban kifejezve. Az átszámítás szabályait az elosztó üzletszabályzata tartalmazza.

4.2.3. Az elszámolási időszakra a kereskedő által a felhasználónak értékesített földgáz mennyiségét a kereskedő a felhasználási hely mérésére szolgáló gázmérő földgázelosztó általi leolvasásából (adatrögzítéséből) vagy a felhasználó saját közlése alapján (ennek elmulasztása esetén becsléssel) állapítja meg.

Az elszámolás alapja a szolgáltatott gáz fűtőértéke, valamint a gázmérőn leolvasott érték, amelyet a földgázelosztó gáztechnikai normál  $\text{m}^3$ -re számít át. A gáztechnikai normál  $\text{m}^3$ -re átszámítás szabályait a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza.

A földgázfogyasztás elszámolása legalább évente, a Szerződésben, illetve az Üzletszabályzatban foglaltak szerint történik. Erre vonatkozó eltérő megállapodás hiányában az elszámolási időszak megegyezik a leolvasási időszakkal.

### 4.3 Elszámolás hibás, nem hiteles mérés esetén

Ha a felhasználónál felszerelt gázmérő a fogyasztást nem, vagy hibásan méri, vagy a gázmérő hitelesítési ideje lejárt, annak adatai elszámolás alapjául nem szolgálhatnak. Ha a felhasználónál felszerelt mérőberendezés nem, vagy nem megfelelően mér, a felek közötti elszámolást az alábbiak szerint kell elvégezni:

- ha megállapítható a meghibásodás tényleges időpontja, a hibás mérés időtartamát a meghibásodástól az új gázmérő felszerelésének időpontjáig terjedő időtartamban kell megállapítani,
- a felek a hibás mérés időszakáról az előző pontban írott eset kivételével közös becslés alkalmazásával megállapodhatnak,
- ha a meghibásodás időpontja teljes bizonyossággal nem állapítható meg, felek megállapodásának hiányában a hibás mérés időtartamát legfeljebb egy évben kell meghatározni
- amennyiben a mérőállások alapján legalább 3 év tényleges fogyasztása megállapítható, úgy ezen évek fogyasztásának számtani közepe szolgálja az elszámolás alapját. Abban az esetben, ha a három év fogyasztása nem áll rendelkezésre, a beépített készülékek névleges teljesítményének napi 4 órás használatát feltételezve kell a méretlen mennyiséget meghatározni.

A hibás mérés időtartamának megállapítását követően a gázmérő mérésügyi hatóság vagy a mérésügyi hatóság által akkreditált laboratórium által megállapított hibaszázalékával helyesbíteni kell a hibás mérés időszakra kibocsátott elszámolást (elszámolásokat). Ha a mérésügyi hatóság vagy a mérésügyi hatóság által akkreditált laboratórium a gázmérő hibaszázalékát megállapítani nem tudja, vagy a gázmérő nem mért, a hibás mérést megelőző utolsó helyes vagy a felek által közösen helyesnek elfogadott elszámolási időszak adatait és a hibás mérést követő elszámolási időszak adatait átlagolva kell megállapítani a hibás méréssel érintett időszakban felhasznált földgáz mennyiségét.

A hibás mérést követő időszakra vonatkozó adatok hiányában, vagy ha a felhasználó felhasználásában lényeges változás következett be, a hibás mérés elszámolása a hibás mérést követő egy év felhasználási adatai alapján történik meg.

Lejárt hitelességű mérőberendezés esetén is a jelen pontban és az Üzletszabályzatban foglalt szabályokat kell alkalmazni.

## 5 A LEOLVASÁSI, ELSZÁMOLÁSI, SZÁMLÁZÁSI IDŐSZAKOK, SZÁMLÁZÁS ÉS A SZÁMLA KIEGYENLÍTÉSÉNEK MÓDJA, FELTÉTELEI, A VÁLASZTHATÓ FIZETÉSI MÓDOK. AZ IGÉNYBE VEHETŐ KEDVEZMÉNYEK ÉS AZ IGÉNYBE VÉTEL FELTÉTELEIRŐL SZÓLÓ AKTUÁLIS TÁJÉKOZTATÁS ELÉRHETŐSÉGE.

### 5.1 Leolvasási gyakoriság

A gázmérő leolvasására legalább évente egyszer, a kereskedő által meghatározott időpontban kerül sor. A leolvasás várható időpontjáról a kereskedő a számlán tájékoztatja a felhasználót.

A gázmérőt a földgázelosztó, vagy megbízottja olvassa le az elosztó Üzletszabályzatában foglaltak szerint.

Az elosztó ellenőrzés céljából bármikor jogosult a mérő műszaki felülvizsgálatára, ellenőrzésére és leolvasására.

A felhasználó köteles lehetővé tenni, hogy a földgázelosztó vagy megbízottja a gázmérőt a vele kötött Szerződésnek megfelelő időszokban leolvassa és bármikor ellenőrizze.

### 5.2 A számlázás módja

#### Részszámlázás

A FŐGÁZ Zrt. az elfogyasztott gázmennyiség ellenértékének elszámolása során ún. részszámlázásos módszert alkalmaz, főszámlaként.

A részszámlázás esetén az egy éves elszámolási időszakon belül havonta egyenlő összegű részszámla kerül kibocsátásra, míg a 12. hónapban, a gázmérő leolvasását követően, a leolvasás eredményének megfelelően történő elszámolás alapján ún. elszámoló számla kerül kiállításra. A gázmérők leolvasása és az elszámoló számla benyújtása közötti 11 hónapban a felhasználó részére az előző időszak tény fogyasztásának a 20 éves napfokszámmal súlyozottan korrigált, várható éves fogyasztás 1/12-d részének megfelelő mennyiségéről havonta részszámla kerül kiszámlázásra.

Amennyiben a megállapított és megajánlott részszámla mennyiségi értéke nem éri el a havi 10 m<sup>3</sup>-t, a FŐGÁZ Zrt. három havonta bocsát ki részszámlát, amelyben a három hónapra eső mennyiséget és alapdíjat számlázza. Évente egyszer ebben az esetben is elszámoló számla kerül kibocsátásra.

A részszámlázásos rendszerben számlázott felhasználóknak a FŐGÁZ Zrt. a részszámlán elszámolt mennyiségre az előző időszak fogyasztása alapján, új felhasználók esetében a beépített gázkészülékek névleges teljesítménye alapján tesz javaslatot.

A felhasználó egy elszámolási éven belül egy alkalommal, a leolvasást követő első hónapban módosíthatja a részszámlán elszámolt mennyiséget vagy kérheti a számlázás módjának (részszámla vagy az ügyfél által bejelentett havi tény mennyiség alapján történő számlázás) módosítását. A részszámla mennyiség módosítására indokolt esetben – a felhasználó írásos kérelme alapján – az elszámolási időszakon belül máskor is van lehetőség.

Abban az esetben, ha a felhasználási hely használaton kívül van (üres felhasználási hely), a felhasználó írásbeli nyilatkozata alapján a FŐGÁZ Zrt. felfüggeszti a részszámlázást. Számla kibocsátására évenként egyszer, a mérőleolvasást követően kerül sor. A leolvasás alapján készített számlában az éves alapdíj és az elszámolási időszakban mért fogyasztás kerül elszámolásra. Amennyiben az éves mérőleolvasás alkalmával a FŐGÁZ Zrt. a felhasználási helyen fogyasztást állapít meg, a felhasználási helyet éves részszámlázásra állítja.

A kereskedő jogosult a gázmérő leolvasási időszakának, illetőleg a számlázás időszakának megváltoztatására, amelyről a felhasználót írásban értesíti.

#### **A felhasználó által közölt havi tényfogyasztás (a mérőállás havi közlése) alapján történő számlázás (diktálás)**

A felhasználó a felek Szerződésében történő, erre vonatkozó megállapodás alapján havi tényfogyasztás alapján történő számlázást is kérhet, ha vállalja a mérőállás havi közlését (diktálását). A felhasználó minden hónapban a bediktált mérőállás alapján rész-számlát kap. Elszámoló számla kibocsátásra ebben az esetben is évente egyszer kerül sor.

Amennyiben a felhasználó havi mérőállás bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, vagy azt határnapon túl teljesíti, úgy FŐGÁZ Zrt. a fogyasztott mennyiséget jogosult becsléssel megállapítani és tárgyhavi szolgáltatási időszakra vonatkozóan, az adott időszak fogyasztási adatai alapján becsült számlát kibocsátani. A becsült számlában elszámolt havi mennyiség a felhasználó korábbi azonos időszaki fogyasztása és a tárgy időszak időjárás jellemzői alapján kalkulált érték. Ezen becsült számla értéket a következő tény mérés (leolvasás, ügyfél általi diktálás) alapú számlában szolgáltató jóváírja.

Ha a felhasználó és a FŐGÁZ Zrt. a Szerződésben a mérőállás havi közlése alapján történő elszámolásban és számlázásban állapodik meg, de a felhasználó havi mérőállás közlése (diktálási) kötelezettségének felek megállapodása ellenére három egymást követő hónapban nem tesz eleget, úgy a felek megállapodásának havi mérőállás közlés alapján történő elszámolásra vonatkozó része automatikusan részszámlázásra módosul, és a FŐGÁZ Zrt. a jelen ÁSZF szerinti éves részszámlázásra állítja át az adott felhasználási helyet. Ebben az esetben a felhasználó által közölt havi tényfogyasztás alapján történő számlázásra csak a felek erre vonatkozó írásbeli megállapodása alapján van mód.

#### **A mérő nélküli felhasználók számlázása**

Az átalánydíj számlázása a kereskedő által meghatározottak szerint, két-, három-, hathavonta, vagy évente történik.

#### **Elektronikus számlakibocsátás**

A kereskedő a felhasználó kérésére a részszámlát, valamint az elszámoló számlát elektronikus úton bocsátja ki.

Amennyiben a kereskedő az elszámoló számlát a felhasználó kérésére elektronikus úton bocsátja ki, ebben az esetben a jogszabály rendelkezésétől eltérően a vég számlát nem kell nyomtatott formában a felhasználó rendelkezésére bocsátani.

#### **Számlázás sikertelen leolvasás esetén**

Amennyiben a tervezett leolvasás sikertelen, a FŐGÁZ Zrt. az elszámolási időszak mennyiségét becsléssel (előző azonos időszak fogyasztása alapján, a tény időszak napfokszámmal korrigáltan) állapítja meg és számolja el.

### **5.3. Számlamegosztás árváltozás esetén**

A földgázellátás díjának változása esetén a felhasználó jogosult a fogyasztásmérő berendezés aktuális állását a kereskedővel közölni. Ebben az esetben a kereskedő köteles az árváltozás időpontjával a közölt adatot az árváltozás időpontját magában foglaló elszámolásban figyelembe venni.

A kereskedő jogosult ellenőrző mérőleolvasást végeztetni. Amennyiben a leolvasott mérőállás a diktált mérőállástól eltér, a kereskedő a leolvasott mérőállást veszi figyelembe az elszámolás során.

Ha a felhasználó adatot a kereskedő által megjelölt határidőn belül nem közöl, a kereskedő a felhasználást jogosult a Vhr. 13. sz. mellékletében vagy a jelen Üzletszabályzatban foglalt jelleggörbe, azaz az elszámolási rendszerben rendelkezésre algoritmus (napfokszám alapú fogyasztás megosztás) alapján megosztani és a megosztás szerint elszámolni a felhasználóval.

Az így meghatározott mérőállástól alkalmazza a FŐGÁZ Zrt. az új árat. Az elszámolási időszak végén a FŐGÁZ Zrt. a két mérőleolvasás közötti teljes időszakot számolja el a rendelkezésre álló közbenső mérőállás és az alkalmazandó ár figyelembe vételével.

### **5.4. Számlakifogások intézésének rendje**

A felhasználó a számla ellen a kereskedőnél 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. sz. mellékletében, illetve az Üzletszabályzatban meghatározott jelleggörbe (napfokszám alapú fogyasztásmegosztás) szerinti megosztással kell kiszámítani.

A kereskedő köteles a kifogást megvizsgálni és ennek eredményéről a felhasználót legkésőbb a kifogás kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban értesíteni.

Ha a felhasználót a vizsgálat eredménye szerint visszatérítés illeti meg, akkor a kereskedő

- 1000 forintot meg nem haladó összeg esetén a felhasználót megillető összeget a felhasználó következő számlájában számolja el,
- 1000 forintot meghaladó összeg esetén a felhasználó fizetési módja szerinti módon az elszámoló számla kibocsátásától számított 8 napon belül köteles azt a felhasználónak, illetve a számla fizetőjének visszafizetni.

Ettől eltérni csak a felhasználó kérésére lehet.

Ha a téves vagy elmaradt elszámolás miatt a kereskedőt díj vagy díjkülönbözet illeti meg, a felhasználó azt a téves vagy elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben jogosult kielégíteni. Ez esetben késedelmi kamat nem számítható fel. E rendelkezés nem mentesíti a kereskedőt a szerződésszegés egyéb jogkövetkezményei alól. A részletfizetések késedelme esetén a kikapcsolás során Get. szerint kell eljárni.

A fentiekben előírtakon túli teljesítés késedelmes fizetésnek minősül. Késedelmes fizetés esetén a késedelembe eső fél köteles a Szerződésben és a jogszabályokban meghatározott mértékű kamatot, valamint a másik fél igazolt költségeit megfizetni.

#### 5.5. A számla fizetés módja, fizetési határidők

A számla kiegyenlítése a felhasználó által a Szerződésben választott módon történik. A számlák kiegyenlítése során a felhasználók az alábbi fizetési módok közül választhatnak:

- készpénz-átutalási megbízás
- egyedi banki átutalás
- azonnali inkasszó

Abban az esetben, ha a felhasználó az azonnali inkasszó fizetési módot választja, köteles számlavezető pénzintézete felé bejelenteni a FŐGÁZ Zrt.-nek, ill. megbízottjának a beszedési megbízás benyújtására vonatkozó jogát.

Átutalás esetén a felhasználó az esedékes díjat a FŐGÁZ Zrt., illetve megbízottja gázzámlán feltüntetett bankszámlájára utalja át.

Ha a gázszolgáltatást egy Szerződés alapján többen veszik igénybe (több felhasználó van), egyetemlegesen felelnek a fogyasztott gáz díjának megfizetéséért.

Amennyiben a fizető és a felhasználó személye eltér, a kereskedővel szemben egyetemlegesen felelnek a számla megfizetéséért.

#### Fizetési határidők

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

- csekkfizetés (készpénz átutalási megbízás) és egyedi átutalás esetén a számlán feltüntetett fizetési határidő lejártáig, vagy
- a pénzintézethez történő benyújtáskor (inkasszó) megfizetni.

Ha törvény, vagy kormányrendelet, illetve a felek eltérően nem rendelkeznek, a bankszámlák közötti elszámolás útján teljesített fizetést akkor tekinti a FŐGÁZ Zrt. teljesítettnek, amikor a pénzüsszeget a bankszámláján jóváírták.

A számla késedelmes megfizetése esetén FŐGÁZ Zrt. jogosult késedelmi kamat felszámítására, amelynek mértéke a Ptk. 301/A. §-ának (2) bekezdése szerinti. A FŐGÁZ Zrt. jogosult a felhasználó késedelmes fizetéséből adódó egyéb igazolt költségek (pl. postaköltség, behajtási költség, stb.) felszámítására is a díjszabásban foglaltak szerint.

#### 5.6. Fizetési kedvezmények

Abban az esetben, ha a FŐGÁZ Zrt.-nek felróható okból a felhasználó részére számla nem vagy tévesen kerül kibocsátásra, legfeljebb annyi hónapra vonatkozó részletfizetési kedvezmény kerül felajánlásra, ahány havi fogyasztás díját tartalmazza a gyűjtött fogyasztást tartalmazó első számla.

#### 5.7. Gázszolgáltatás felfüggesztése, a felhasználó kikapcsolása

Amennyiben a felhasználó a kibocsátott számla ellenértékét a megjelölt határidőig nem egyenlíti ki, a kereskedő a felhasználó részére fizetési felszólítást küld. Ennek eredménytelensége esetén kerül sor a felhasználó kikapcsolására. A kereskedő a fizetési felszólítással és hátralékkezeléssel összefüggő tevékenységéért jogosult esetenként a tényleges költségeket felszámítani. A különdíjat a felhasználó köteles kiegyenlíteni.

A gázszolgáltatásból szerződésszegés miatt kikapcsolt felhasználó a kikapcsolás időtartamára is köteles az alapdíjat megfizetni.

#### 5.8. Egyéb feltételek

- 5.8.1 A kereskedő jogosult a gázmérő leolvasási időszakának - átalánydíjas Szerződéssel rendelkező fogyasztó esetében az elszámolás időszakának - megváltoztatására, amelyről a felhasználót írásban értesíti.
- 5.8.2 A postai levelezési cím változását és egyéb adatai változását a felhasználó köteles 15 napon belül bejelenteni.

## 6. A SZERZŐDÉS MEGSZEGÉSÉNEK ESETEI ÉS JOGKÖVETKEZMÉNYEI A SZOLGÁLTATÁSBÓL VALÓ KIKAPCSOLÁS RÉSZLETES FELTÉTELEI

### 6.1. A kereskedő szerződésszegésének minősül, ha

- a földgázellátásból kikapcsolt felhasználó rendezi valamennyi lejárt tartozását és a külön díj ellenében végezhető szolgáltatásokról szóló rendeletben meghatározott egyéb költségeket is megfizeti, de a kereskedő ezen körülmény tudomására jutást követően legkésőbb 24 órán belül nem kezdeményezi a felhasználónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását,  
**Jogkövetkezménye:** a Hivatal garantált szolgáltatásról szóló határozatában megszabott mértékű kötbér
- a Hivatal garantált szolgáltatásra vonatkozó határozatában előírtakat nem vagy nem megfelelően nyújtja,  
**Jogkövetkezménye:** a Hivatal garantált szolgáltatásról szóló határozatában megszabott mértékű kötbér
- a szolgáltatás minőségi követelményeit megsérti,  
**Jogkövetkezménye:** kártérítés
- a védendő fogyasztóval kapcsolatos feladatát nem látja el,  
**Jogkövetkezménye:** kártérítés
- az Üzletszabályzatban vagy a Szerződésben foglalt kötelezettségeit egyéb módon megszegi,  
**Jogkövetkezménye:** kártérítés

### 6.2. A felhasználó szerződésszegésének minősül, ha

- a földgázellátás díját nem, vagy nem a Szerződésben meghatározott határidőben, késedelmesen fizeti meg,  
**Jogkövetkezményei:**
  - a Ptk. vagy a felek megállapodása szerinti mértékű késedelmi kamat,
  - a Get. és a Vhr. által meghatározott kikapcsolási feltételek fennállása esetén: kikapcsolás és a Szerződés felmondása vagy a nem védendő lakossági fogyasztó esetében a további szolgáltatás vagy a visszakapcsolás előre fizető mérő felszereléséhez kötése,
  - kikapcsolás megvalósulása esetén az elosztói engedélyes által a kereskedő részére kiszámlázott kikapcsolási költség megtérítése, visszakapcsolás esetén a visszakapcsolási költség megtérítése.
- a fentiekén kívül az üzletszabályzatban vagy a Szerződésben foglalt kötelezettségét egyéb módon megszegi,  
**Jogkövetkezménye:**
  - kártérítés fizetése.

A szerződésszegésnek az egyes pontokban meghatározott jogkövetkezményei együttesen is alkalmazhatók. Kártérítés alatt a harmadik személyeknek okozott károkat is érteni kell.

### 6.3. A kikapcsolás és visszakapcsolás eljárásrendje

Ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági felhasználó fizetési kötelezettségének teljesítésével 30 napot meghaladó késedelembe esett, a FŐGÁZ Zrt. kezdeményezheti a földgázelosztónál a felhasználási hely kikapcsolását. A kikapcsolásra és az azal járó szolgáltatás-szüneteltetésre vonatkozó értesítést tértivevényes levélben vagy az átvétel igazolására alkalmas más módon kell az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztóval közölni.

A Get. és a Vhr. szerinti közintézményi felhasználók esetében a kikapcsolási moratórium biztosításakor a Get. és a Vhr. közintézményi felhasználókra, illetve a földgázellátásból történő kikapcsolás alóli mentességre vonatkozó rendelkezései szerint kell eljárni.

## 7 EGYÉB FELTÉTELEK

### 7.1 A Szerződés módosítása

- 7.1.1 A Szerződést a felek – a jelen ÁSZF kivételével - közös megegyezéssel módosíthatják.
- 7.1.2 Általános szerződési feltételnek minősülnek a Polgári Törvénykönyv alapján azok a szerződési feltételek, amelyeket a FŐGÁZ Zrt. több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a felhasználó közreműködése nélkül előre meghatározott, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyaltak meg. Az általános szerződési feltételnek minősítés szempontjából közömbös a szerződési feltételek terjedel-

me, formája, rögzítésének módja, és az a körülmény, hogy a feltételek a szerződési okiratba szerkesztve vagy attól elválasztva jelennek meg. A FŐGÁZ Zrt. a Ptk. alapján a jelen Általános Szerződési Feltételeket jogosult egyoldalúan módosítani.

A kereskedő köteles a Szerződés jelen ÁSZF-ben meghatározott, általa egyoldalúan változtatható feltételeinek várható módosítását az Üzletszabályzatban meghatározott módon közléni.

7.1.3. Az Általános Szerződési Feltételek megváltozásának Magyar Energia Hivatal általi jóváhagyását követően, a változásról szóló értesítésben meghatározott időpontban a Szerződés is módosul.

## 7.2 A Szerződés megszüntetésének és felmondásának feltételei

### 7.2.1. A Szerződés rendes felmondása a felhasználó részéről

A felhasználó a határozatlan időtartamra kötött Szerződést 30 napos felmondási idővel írásban felmondhatja. A felmondási jog gyakorlásának feltétele, hogy a felhasználó a kereskedővel szemben fennálló számlatartozásait teljes körűen rendezze.

Ha a felhasználó a földgázt a továbbiakban más egyetemes szolgáltatótól vagy földgázkereskedőtől kívánja az adott fogyasztási helyen beszerezni (kereskedőváltás), köteles azt a kereskedőnek bejelenteni és a Szerződését felmondani. A kereskedőváltás részletes szabályait a Get., a Vhr. és az Üzletszabályzat tartalmazza.

### 7.2.2. A Szerződés azonnali hatályú felmondása a FŐGÁZ Zrt. részéről

A FŐGÁZ Zrt. a Szerződést abban az esetben mondhatja fel azonnali hatállyal, ha a felhasználó a földgázellátás díját - nem fizeti meg, vagy nem a Szerződésben meghatározott határidőben, késedelmesen fizeti meg.

A Szerződés felmondását a kereskedő írásban közli a felhasználóval.

A felhasználó ebben az esetben köteles gondoskodni új egyetemes szolgáltatási vagy földgáz kereskedelmi szerződés megkötéséről. Ennek hiányában a felhasználó által a Szerződés felmondását követően vételezett földgáz tekintetében a szerződés nélküli vételezés jogkövetkezményei alkalmazandók. Ebben az esetben az elosztói engedélyes jogosult a tulajdonát képező gázmérő leszerelésére.

### 7.2.3. A Szerződés megszűnésének egyéb esetei

A határozott időre kötött Szerződés a határozott idő lejártával a felek külön intézkedése nélkül megszűnik.

A felek a Szerződést közös megegyezéssel bármikor megszüntethetik.

Ha a felhasználási helyen a felhasználó személyében változás következik be (a régi felhasználó elköltözik), vagy a felhasználó a földgázszolgáltatás igénybe vételével felhagy, a felhasználó a változástól (elköltözés, felhagyás) számított 15 napon belül köteles ezt a területileg illetékes földgázelosztónak és a kereskedőnek írásban bejelenteni. A felhasználó személyében történő változás, a szolgáltatás igénybe vételével történő felhagyás a megfelelő eljárást követően a Szerződés megszűnését eredményezi a régi felhasználóval. A felhasználóváltozás esetén alkalmazott eljárás részletes szabályait a GESZ, a területileg illetékes elosztó üzletszabályzata, a FŐGÁZ Zrt. Üzletszabályzata és a 2.2.d.) pont tartalmazza.

Amennyiben a felhasználó a felhasználási helyen a továbbiakban nem tart igényt földgázszolgáltatásra és a földgázszolgáltatás igénybe vételével felhagy, a felhasználó egyidejűleg köteles kérni a gázmérő leszerelését, átánydíjas (gázmérő nélküli) felhasználó esetében a földgázvételezés lehetőségének végleges – műszaki - megszüntetését. Ennek költségeit a felhasználó viseli.

Megszűnik a Szerződés, ha a felhasználó jogutód nélkül megszűnik.

### 7.2.4. Elszámolás a Szerződés megszűnése esetén

A Szerződés megszűnése esetén a már teljesített földgáz-szolgáltatás ellenértékét, egyéb díjakat (pótdíjat, kötbért, stb.), valamint a szolgáltatással, vagy annak megszüntetésével kapcsolatban felmerült további díjakat, költségeket a felhasználó a FŐGÁZ Zrt. által előírt határidőig köteles kiegyenlíteni.

A Szerződés felmondása esetén a Szerződést felmondó, felhasználóváltást bejelentő, valamint a kereskedőt váltó, vagy a földgázkereskedő által történő ellátást választó (együtt: kereskedőt váltó) felhasználó és a kereskedő a Szerződés megszűnésének napjára a fentiek figyelembe vételével kötelesek egymással teljes körűen elszámolni.

**a.) Kereskedőváltás esetében** a Szerződés megszűnésétől számított 20 napon belül a FŐGÁZ Zrt. a felhasználóval és az új földgázkereskedővel/egyetemes szolgáltatóval (együtt: földgázkereskedővel) egyeztetve köteles végszámlát kibocsátani.

A kereskedőváltás esetén történő elszámolás részletes szabályait az Üzletszabályzat tartalmazza.

**b.) A felhasználási helyen történő felhasználó változás (átírás) vagy a szolgáltatás igénybe vételével való felhagyás esetén** az elszámolás alapja a területileg illetékes elosztói engedélyes által meghatározott mérőállás vagy az elköltöző és a beköltöző felhasználó közös bejelentése (a szolgáltatás igénybe vételével való felhagyás esetén a vételezést megszüntető felhasználó bejelentése) az átíráskori (vételezés befejezésenkori) mérőállásról, amely alapján a FŐGÁZ Zrt. végszámlát bocsát ki, melyet a felhasználó köteles a számlán feltüntetett fizetési határidőben megfizetni.



---

Az elszámolást a Szerződés megszűnésétől számított 20 napon belül el kell végezni.

A tartozásokat - egyéb esedékessé vált tartozás hiányában - a kereskedőváltáskor, felhasználó-váltáskor vagy a szolgáltatás igénybe vételével való felhagyáskor készített végleges elszámolásról szóló végszámla megfizetésével kell rendezettnek tekinteni. Amennyiben a felhasználó fizetési kötelezettsége teljesítése nélkül szünteti meg bármely okból a vételezését egy adott fogyasztási helyen (elköltözik, a szolgáltatás igénybe vételével felhagy) és új fogyasztási helyen igényel a FŐGÁZ Zrt-től földgázellátást, a fizetési kötelezettség teljesítéséig az FŐGÁZ Zrt. jogosult a szolgáltatás megkezdését megtagadni. A földgázellátási szerződés megszűnésekor keletkező visszafizetendő összeget a kereskedő köteles az elszámolást követő 8 napon belül visszafizetni a felhasználónak.

### 7.3 Adatvédelem

A felhasználó a Szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szerződésben általa önkéntesen megadott, továbbá a Szerződés teljesítésével összefüggésben szükségszerűen a kereskedő tudomására jutó adatait, a kereskedő és/vagy megbízottja a Szerződés teljesítése céljából, a Szerződés fennállásának, illetve az azzal összefüggő esetleges érdekvényesítésnek az időtartama alatt a GET és a vonatkozó jogszabályok előírásainak megfelelően kezelje.

A felhasználó hozzájárul, hogy az itt említett adatait a kereskedő megbízottja (pl. díjbeszedés) részére továbbítsa.

7.4 Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Szerződés rendelkezései, a GET., a Vhr., a FŐGÁZ Zrt. földgáz kereskedelmi Üzletszabályzata és a hatályos jogszabályok szerint kell eljárni

7.5. Amennyiben a Szerződés és jelen ÁSZF között bárminemű ellentmondás mutatkozik, vagy a Felek a Szerződésben bármilyen kérdésben a jelen ÁSZF-ben foglaltaktól eltérően állapodnak meg, abban az esetben elsődlegesen a Szerződés rendelkezései az irányadóak.

2012.

**FŐGÁZ Zrt.**

## SZERZŐDÉS-KIEGÉSZÍTÉS MINTA ELŐRE FIZETŐ MÉRŐ FELSZERELÉSÉHEZ

Ügyfélazonosító:  
Felhasználási hely kód:MEGÁLLAPODÁS  
előre fizető gázmérő biztosításáról

amely létrejött egyrészről a

Fővárosi Gázművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság  
(1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.  
Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-042416,  
a továbbiakban, mint FŐGÁZ Zrt. vagy Kereskedő

másrészről

Név:.....Születési név:.....

Anyja neve:.....Születési hely és idő:.....

Állandó lakóhelye:.....

Felhasználási hely címe (ha az állandó lakóhely címétől elér):

.....

a továbbiakban, mint Fogyasztó, együtt Felek között az alulírott napon és helyen az alábbi feltételekkel és tartalommal, a Felek között létrejött földgázellátási szerződés kiegészítésére.

1.) A Fogyasztó fenti felhasználási helyén előre fizető fogyasztásmérő kerül felszerelésre. A Fogyasztó tudomással bír arról, hogy az előre fizető mérőn keresztül kizárólag abban az esetben tud földgázt vételezni, ha annak ellenértékét előzetesen megfizette a FŐGÁZ Zrt. részére. A FŐGÁZ Zrt. biztosítja az előre fizető mérőnek az ügyfélszolgálati pontjain történő feltöltésének lehetőségét.

Az előre fizető mérő használatával a Fogyasztó által vételezett **földgáz ára és az alapdíj** nem haladja meg azt az árat, amelyet a Fogyasztó földgázellátási szerződése alapján, az előre fizető mérő hiányában fizetne.

2.) Az előre fizető mérő felszerelését követően a Fogyasztó nem előre fizető mérő ismételt felszerelését akkor kérheti, amennyiben a FŐGÁZ Zrt. felé nincs semmifajta díjtartozása és vállalja az előre fizető mérő leszerelésének és az új mérő felszerelésének valamennyi költségét (munkadíj, kiszállási költségek, stb.).

Ha a védendő fogyasztó új felhasználási helyre költözik, és védendő fogyasztóként az új felhasználási helyén is nyilvántartásba vételre került, akkor a Kereskedő az új címen is biztosítja előre fizető mérőn keresztül a gázvételezést, a korábban felhalmozott tartozásra vonatkozó részletfizetési kedvezmény feltételeinek folyamatos érvényessége mellett.

Szociálisan rászoruló fogyasztó védendő státuszának megszűnése esetén a Kereskedő a felhasználási helyen nem előre fizető mérőt szerelhet ismételt fel.

3.) A Fogyasztó tudomással bír arról, hogy ha az előre fizető mérő felszerelését megelőzően elfogadott részletfizetési vagy halasztott fizetési megállapodás feltételeit nem teljesíti és a felajánlott előre fizető mérő felszerelésébe nem egyezik bele vagy az előre fizető mérő felszerelését, üzembe helyezését akadályozza vagy megghiúsítja, akkor a FŐGÁZ Zrt. a Fogyasztó földgázellátását a jogszabályi előírások szerint megszüntetheti, a földgázellátási szerződést felmondhatja.

4.) Az előre fizető mérő használatához a Fogyasztó egy db ügyfélkártyát kap. Ügyfélkártya pótlásának költsége - annak elvesztése, megrongálódása, stb. következtében – a Fogyasztót terheli.

5.) A jogszabály előírásai alapján Felek a Fogyasztónak az előre fizető mérő felszereléséig felhalmozódott és fennálló tartozásai kiegyenlítése érdekében az alábbiakban állapodnak meg:

A Fogyasztó tartozása: .....Ft tőke (gázdíj)  
 ..... Ft egyéb költség  
 Összesen: ..... Ft  
 Fizetendő havi törlesztő-részlet:.....Ft  
 A törlesztés időtartama:.....hónap\*  
 Esedékesség időpontja:.....\*\*

A Fogyasztó vállalja, hogy a tartozás részösszegeit határidőre kiegyenlíti. Amennyiben a Fogyasztó a jelen Megállapodásban rögzített bármely részletet a fentebb rögzített valamely határidőre nem fizeti meg, úgy a jelen pont szerinti fizetési megállapodás a részletfizetés elmulasztásával automatikusan hatályát veszti, és a fentiek szerinti teljes tőke és kamattartozás egy összegben és azonnal esedékessé válik és annak behajtására a FŐGÁZ Zrt. jogi eljárást kezdeményez. A Kereskedő ez esetben jogosult a szolgáltatás megszüntetésére. A jogi eljárás összes költsége a Fogyasztót terheli.

**Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a teljesítéssel késedelembe esik, az előre fizető mérő feltöltések**

- a) 150 000 forintnál kisebb összegű tartozás esetén a szociálisan rászoruló fogyasztó által befizetett összeg 25 %-át, vagy
  - b) 150 000 forintnál nagyobb összegű tartozás esetén a szociálisan rászoruló fogyasztó által befizetett összeg 50 %-át
- a FŐGÁZ Zrt. a fennálló tartozás csökkentésére fordíthatja, feltéve, hogy az előre fizető mérő felszerelésével kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvényben, valamint annak végrehajtási rendeletében foglaltaknak megfelelően eleget tett.

**Nem védendő fogyasztó elmaradt részletfizetése esetén feltöltésre abban az esetben van lehetőség, amennyiben az összes lejárt tartozás kiegyenlítésre került!**

Felek a jelen Megállapodást, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, jóváhagyólag aláírták.

Budapest,20.....

.....  
 FŐGÁZ Zrt.

.....  
 Fogyasztó

*\*A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint a megállapodást megelőző 12 hónap fogyasztása külön jogszabályban és az üzletszabályzatban előírt jelleggörbe szerinti felhasználásból származó fogyasztás alapján meghatározott,*

*a) az előző év azonos időszakára vonatkoztatott 1 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén 4 hónap,*

*b) az előző év azonos időszakának 1 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó, de 3 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén 10 hónap,*

*c) az előző év azonos időszakának 3 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó tartozás esetén 12 hónap.*

*\*\*Minden hó 25-e. Első részlet a Részletfizetési megállapodás aláírását követő hónap 25-e.*

Az előrefizetős fogyasztásmérő tájékoztató és felhasználói útmutatót a mai napon átvettem!

Budapest, 20.....

.....

Fogyasztó aláírása