



### 1 A SZOLGÁLTATÁS JELLEMZŐI, MINŐSÉGI SZÍNVONALA

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

A szolgáltatás teljesítési helye a fogyasztónál felszerelt gázmérő kilépő csoncja, gázmérő nélküli fogyasztás esetén a fogyasztói főelzáró. A felhasználási hely és a csatlakozási pont az egyetemes szolgáltatási szerződésben kerül pontosításra.

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

A fogyasztó tulajdonában lévő felhasználói berendezések (gázfogyasztó készülékek) felsorolását, teljesítményét és egyéb műszaki adatait az egyetemes szolgáltatási szerződés, vagy annak mellékletét képező műszaki adatlap 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 az egyetemes szolgáltatási 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 Az egyetemes szolgáltatás minimális minőségi követelményeit és elvárt színvonalát a Magyar Energia Hivatal határozata tartalmazza. A határozat előírja az egyetemes szolgáltató számára az egyes tevékenységekhez kapcsolódó mutatókat.

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

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

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

### 2 AZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS, VALAMINT AZ IGÉNYBE VETT SZOLGÁLTATÁSOK RÉSZLETES FELTÉTELEI

#### 2.1. Az egyetemes szolgáltató szolgáltatásai, jogai és kötelezettségei

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

Az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján az egyetemes szolgáltató biztosítja a jogszabályban meghatározott típusú termékcsomagok és árszabások alapján történő földgázellátást. Az egyetemes szolgáltatónak biztosítania kell a szolgáltatási területén vele szerződést kötő egyetemes szolgáltatóra jogosult felhasználók folyamatos gázellátását egy gázévre összesen 2600 napfok számig és -12 °C közép-hőmérsékletéhez tartozó fogyasztási értékig.

Az egyetemes szolgáltatás során az egyetemes szolgáltató a gázellátáshoz szükséges földgázbeszerzést, földgáz tárolást, földgázszállítást, földgázelosztást és egyetemes szolgáltatást biztosítja az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére.

##### Az ellátási kötelezettség korlátai

Az egyetemes szolgáltató földgázellátási kötelezettsége fennáll mindaddig, amíg

- a FŐGÁZ Zrt. hatókörén kívül eső, elháríthatatlan akadály, vis major
  - az elosztórendszeren végzett munka, melyről a fogyasztó – a gázömlés-üzemzavar elhárítás kivételével – a szerződés szerinti előzetes értesítést kap,
  - a fogyasztó szerződésbe ütköző magatartása illetve tevékenysége,
  - a fogyasztót érintő korlátozás,
- a szolgáltatás ideiglenes felfüggesztéséhez vagy megtagadásához, a fogyasztó kikapcsolásához nem vezet.

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

Az egyetemes szolgáltató 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 intézkedés 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 jelezhetik. A FŐGÁZ Zrt. az ügyfélszolgálati irodában írásban benyújtott beadványokat igazolás ellenében veszi át. 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 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 az egyetemes szolgáltató 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 hatóságához benyújtott kérelemének (panaszának) a következőket kell tartalmaznia:

- a kérelmező neve, elérhetősége, az érintett felhasználási hely,
- a beadvány tárgyának rövid leírása, a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen az engedélyesnek a felhasználói megkeresésére adott válaszelevélét,
- a kért intézkedés megjelölése.

A panaszkezelés rendjének további szabályait az Üzletszabályzat tartalmazza.

##### d./ Az egyetemes szolgáltató felhatalmazásával eljáró 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 mérőteljesítményű és típusú gázmérő vagy mérési rendszer a földgázelosztó tulajdonát képezi. A földgázelosztó gondoskodik annak felszereléséről, üzemeltetéséről, karbantartásáról, időszakos hitelesítéséről.

A gázmérővel és a fogyasztói nyomáscsökkentővel kapcsolatos, a földgázelosztó feladatát képező tevékenységek (felszerelés, karbantartás és hitelesítés stb.), továbbá a berendezések költségei a földgázelosztót terhelik. A fogyasztói nyomásszabályozóra vonatkozó műszaki követelményeket a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza. Átálmánydíjas szerződéssel rendelkező felhasználónál gázmérő nem kerül felszerelésre.

Az elosztó vagy megbízottja jogosult a gázellátó rendszer, a mérő és a nyomásszabályozó ellenőrzésére a jogszabályokban és az Üzletszabályzatban foglaltak szerint.

A gázmérő vagy mérési rendszer telepítéséhez szükséges mérési hely kialakítása és biztosítása a fogyasztó kötelezettsége saját költségén. Ha a gázmérő cseréjére a felhasználó állagmegóvási kötelezettségének elmulasztása miatt kerül sor, az ezzel kapcsolatos költségeket a felhasználó viseli.

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

dc./ Az egyetemes szolgáltató az elosztóval együttműködve az élet- és vagyonbiztonság, valamint a gázzolgáltatás folyamatosságának veszélyeztetettsége esetén a gázzolgáltatást szüneteltetni köteles. A veszélyhelyzet megszüntése a vezeték üzemben tartóját, költségei a veszélyhelyzet előidőzőjét terhelik. A FŐGÁZ Zrt. szolgáltatási területéhez tartozó valamennyi elosztói engedélyes üzletszabályzatát a honlapján közzéteszi.

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

A szüneteltetés kezdő időpontját és várható időtartamát, valamint a szükséges biztonsági intézkedéseket az elosztó az üzletszabályzatában foglaltak szerint hálózatrekonstrukció, felújítás, hálózatfejlesztés és új fogyasztó bekapcsolása esetén legalább 15 nappal, tervszerű megelőző karbantartás esetén legalább három hónappal korábban 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 felelősség nem terheli.

### 2.2 A fogyasztó kötelezettségei

a./ **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 egyetemes szolgáltató vagy az elosztó felé bejelenteni.

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

Helyiségen belüli gázzzivárgás, 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 környezetet tájékoztatása) megtenni, és az ügyeleti szolgálatnak bejelenteni.

b./ **Üzemeltetési előírások**

A csatlakozóvezetétek 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 csatlakozóvezetétek és a felhasználói berendezés műszaki-biztonsági felülvizsgálatának részletes szabályait – beleértve a felülvizsgálat gyakoriságát is – külön jogszabály tartalmazza. A GET. szerint a fogyasztó szerződésszegésének minősül, ha a műszaki-biztonsági követelményeknek nem megfelelő csatlakozó-vezetéket, felhasználói berendezést használ. Ilyen esetben a szolgáltató a gázzolgáltatást felfüggesztheti és a 6.2. pontban meghatározott jogkövetkezményeket támaszthatja a fogyasztóval szemben.

c./ **Mérőleolvasás és ellenőrzés**

A fogyasztó köteles az elszámolás alapját képező mérőberendezés leolvasásának, ellenőrzésének, cseréjének, illetve javításának lehetőségét az egyetemes szolgáltató által megbízott 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 egyetemes szolgáltató és a vele szerződéses viszonyban álló elosztó a felhasználási helyre való bejutásig és a biztonsági ellenőrzés lefolytatásáig a szolgáltatást a felhasználási helyen kívüli beavatkozással megszüntetheti.

d./ **Változás a felek személyében**

Ha a felhasználó a felhasználási helyéről elköltözik, illetőleg a szolgáltatás igénybevételével felhagy, úgy azt köteles **15 napon belül** az egyetemes szolgáltatónak bejelenteni. A felhasználóváltozást bejelentheti az új fogyasztó is, vagy a régi és új felhasználó közösen. A FŐGÁZ Zrt. haladéktalanul köteles értesíteni az elosztót a felhasználó bejelentéséről.

Amennyiben a régi felhasználó csak akkor jelenti be a változás tényét, amikor a felhasználó személyében történő változás miatti helyszíni ellenőrzés már csak az új felhasználó együttműködésével valósítható meg, akkor köteles megadni az új felhasználó nevét és elérhetőségét a helyszíni ellenőrzés végrehajtása érdekében. Ennek hiányában a régi felhasználó felel a helyszíni ellenőrzéshez szükséges feltételek biztosításáért.

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

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.

Ha a fogyasztó más személyt biz meg azzal, hogy az ügyintézés során a képviselőtében eljárjon, ehhez természetes személy fogyasztó esetén két tanú által aláírt (név, cím) meghatalmazásra van szükség. A gázmérő átírása és az új felhasználóval egyetemes szolgáltatási szerződés megkötése kérhető személyesen és írásban a szükséges dokumentumok bemutatásával és/vagy postai úton történő megküldésével. Az átírás feltételeinek teljesülése esetén kerülhet sor az egyetemes szolgáltatói szerződés megkötésére és a felhasználó-változás átvezetésére a számlázási és nyilvántartási rendszerekben. A felhasználó személyében bekövetkező változás esetén az egyetemes szolgáltató felhívására a földgázelosztó az erről szóló értesítés kézhezvételétől számított 5 napon belül köteles a csatlakozóvezetétek és mérőberendezés állapotát a helyszínen térítésmentesen ellenőrzi, és az ellenőrzés eredményét jegyzőkönyvben rögzíti. Az ellenőrzéssel, annak körülményeivel, illetve eredményével kapcsolatos állásfoglalását a felhasználó jogosult a jegyzőkönyvben feltüntetni. **A helyszíni ellenőrzés lefolytatásának részletes szabályait az elosztó üzletszabályzata tartalmazza.** A jegyzőkönyv felek által aláírt egy példányát az egyetemes szolgáltató köteles a fogyasztónak átadni, másik példányát megőrizni és esetleges hatósági ellenőrzés vagy fogyasztói panasz ügyintézése esetén az eljáró hatóságnak bemutatni. E kötelezettségek megszegése az egyetemes szolgáltató súlyos szerződésszegésének minősül.

A felhasználási helyről elköltöző és a beköltöző felhasználó egyaránt köteles a FŐGÁZ Zrt-vel együttműködni annak érdekében, hogy a földgázelosztó a csatlakozóvezetétek és mérőberendezések helyszíni ellenőrzését végrehajthassa.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés hatályos marad a bejelentés elmulasztása vagy késedelmes bejelentés esetén. A felhasználói bejelentés elmulasztása vagy a helyszíni ellenőrzés megakadályozása esetén az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján a felhasználó személyében bekövetkező változásról bejelentést tevő (bejelentésre kötelezett) felhasználó felel a fogyasztás és a rendszerhasználat díjának megfizetéséért és a szabálytalan vagy jogellenes vételezéssel megvalósított szerződésszegések jogkövetkezményeiért mindaddig, amíg a felhasználási hely ellenőrzése meg nem történik. A bejelentés megtételének bizonyítása a felhasználót, a helyszíni ellenőrzés akadályozásának bizonyítása az egyetemes szolgáltatót terheli. A felhasználó személyében bekövetkező változásról bejelentést tevő felhasználó mentesül a felelősség alól, ha a helyszíni ellenőrzés nem állapít meg szabálytalan vagy jogellenes vételezést.

Az egyetemes szolgáltató nem hivatkozhat szabálytalan vagy jogellenes vételezésre és ez alapján semminemű igényt nem érvényesíthet

a felhasználóval szemben, ha a helyszíni ellenőrzési kötelezettségének a földgázelosztó nem tesz eleget.

A felhasználó személyében bekövetkező változásról bejelentést tevő felhasználó mentesül a felelősség alól akkor is, ha a felhasználási helyen vételezni kezdő új felhasználó magatartása miatt, írásbeli felszólítás ellenére a helyszíni ellenőrzés a bejelentést követő 30 napon belül nem hajtható végre. Ebben az esetben a bejelentés napjától az új felhasználót terheli a felelősség. A bejelentés megtételének bizonyítása a felhasználót, a helyszíni ellenőrzés akadályozásának bizonyítása az egyetemes szolgáltatót terheli.

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

Annak érdekében, hogy a tartozás rendezése teljesüljön, az egyetemes szolgáltató jogosult a szerződés megszűnésének időpontjáig becsült földgázfogyasztásra számított díjakról, mint előlegről számlát kiállítani. Az előlegről kiállított számlán az előleg fizetésére szövegesen utalni kell, és az előleg értékét – a felek eltérő megállapodásának hiányában – az előző év hasonló időszakának földgáz felhasználása alapján kell megállapítani. A tartozásokat – egyéb esedékessé vált tartozás hiányában – az előlegfizetésről és a kilépéskor készített végleges elszámolásról szóló számla megfizetésével kell rendezetnek tekinteni. Az előleg megfizetése a feleket nem mentesíti az elszámolási kötelezettség alól. Az elszámolást a szerződés megszűnésétől számított 8 napon belül el kell végezni.

e./ **A szolgáltatás szüneteltetése a fogyasztó kezdeményezése esetén**
A fogyasztó az egyetemes szolgáltatónál írásban kérheti a rendszerhasználat szüneteltetését. A kérelemnek tartalmaznia kell a szüneteltetés kezdetét és pontos időtartamát. A szüneteltetés feltétele a földgáz-elosztó tulajdonában lévő gázmérő leszerelése, melynek költségei a fogyasztót terhelik. Egyéb esetekben a szüneteltetés időtartamára a fogyasztói főelzáró kerül elzárásra és záró pecséttel rögzítésre, melynek költségei szintén a fogyasztót terhelik. Ez a rendelkezés irányadó arra az esetre, ha a gázmérő nem a földgázelosztó tulajdonában van, vagy a felhasználási helyen mérő nélküli (átálmánydíjas) fogyasztás történik.

A gázzolgáltatás ismételt megindításának feltétele a gázmérő felszerelése vagy a fogyasztói főelzáró nyitása, melynek költségei a fogyasztót terhelik. A költségviselési kötelezettség abban az esetben is terheli a mindenkori fogyasztót, ha a gázzolgáltatás ismételt megindítását nem a rendszerhasználat szüneteltetését kéri, hanem a felhasználási helyet használó új fogyasztó kéri.

A fogyasztót a szüneteltetés időtartamára díjfizetési kötelezettség, a földgázelosztót elosztási szolgáltatási kötelezettség, az egyetemes szolgáltatót egyetemes szolgáltatási kötelezettség nem terheli.

### 3 A SZOLGÁLTATÁS DÍJA, A VÁLASZTHATÓ FIZETÉSI ÉS ELSZÁMOLÁSI MÓDOK, AZ EZEK KÖZÖTTI VÁLTÁS LEHETŐSÉGE, MÓDJJA FELTÉTELEI. A FOGYASZTÓ TARIFA BESOROLÁSA ÉS AZ ALKALMAZOTT ÁRSZABÁS, AZ ÁRAK, DÍJAK MEGHATÁROZÁSÁNAK MÓDJJA, ALKALMAZÁSUK FELTÉTELEI

3.1 Az egyetemes szolgáltató a fogyasztó által vételezett gázmennyiség alapján számított hőmennyiség ellenértékét az Üzletszabályzatban foglaltak szerint számolja el. A fogyasztó a szolgáltatott földgázért gázdíjat és alapdíjat fizet. Az egyetemes szolgáltatás ára tartalmazza a rendszerhasználati díjakat. Az egyetemes szolgáltatás ára 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 Az alapdíjat hőközi felhasználóváltozás esetén a korábbi fogyasztó, hő elsejével történő felhasználóváltozás esetén az új fogyasztó köteles megfizetni.

3.3 A fogyasztó a felhasználási helyen felszerelt gázmérő névleges teljesítménye alapján a szolgáltatás rendelkezésre állásáért felhasználási helyenként alapdíjat fizet. Ha a fogyasztó egy felhasználási helyén több gázmérő található, az adott árszabáson belüli szabályokat a gázmérők névleges teljesítményének összege alapján kell alkalmazni. Az alapdíj gázévre vonatkozik és havi rendszerességgel, az éves díj 1/12-ének megfelelő összegek formájában kell megfizetni. Amennyiben a fogyasztás mértéke, vagy a fogyasztóval történt megállapodás miatt részszámla nem készül, az alapdíj a végszámlán kerül kiszámlázásra.

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

3.5 Az **alapdíjas fogyasztónak** az alapdíjat akkor is meg kell fizetnie, ha a szolgáltatást nem veszi igénybe.

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 az egyetemes szolgáltató honlapján és eseti, számla melletti tájékoztató anyagokban ad tájékoztatást.

## 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 bármikor kérheti az elosztó mérőberendezésének, illetve a gázmérő tartozékainak méréstechnikai 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 az Üzletszabályzatban meghatározottak szerint kell megfizetni a jogszabályokban és az Üzletszabályzatban meghatározott alapszolgáltatások ellenértékéeként. Az egyetemes szolgáltatás díjtétele a rendszerhasználati díjakat is tartalmazza. 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 gnm³-re átszámított átadott-átvett földgázmennyiség 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 az egyetemes szolgáltató által a fogyasztónak értékesített földgáz mennyiségét az egyetemes szolgáltató 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 m³-re számít át. A gáztechnikai normál m³-re átszámítás szabályait a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza. **A földgázfogyasztás elszámolása évente, a mindenkor az Üzletszabályzatban foglaltak szerint történik. Erre vonatkozó eltérő megállapodás hiányában az elszámolási időszak meg- egyezik 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, 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 által megállapított hibaszázalékával helyesíteni

kell a hibás mérés időszakára kibocsátott elszámolást (elszámolósokat). Ha a mérésügyi hatóság 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 megelőző 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 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 évente egyszer, az egyetemes szolgáltató által meghatározott időpontban kerül sor. A leolvasás várható időpontjáról az egyetemes szolgáltató a számlán tájékoztatja a fogyasztót. A gázmérőt a földgázelosztó, vagy megbízottja olvassa le az elosztó Üzletszabályzatában foglaltak szerint.

Az elosztó az egyetemes szolgáltató megbízása alapján, vagy 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. Amennyiben a fogyasztó a leolvasás lehetőségét, a gázmérő ellenőrzését a földgázelosztónak, vagy megbízottjának nem teszi lehetővé, akkor a földgázelosztó a felhasználási helyre való bejutás érdekében az illetékes jegyzőhöz fordulhat.

##### 5.2 A számlázás módja

**Részszámlázás**

A FÖGÁZ Zrt. szolgáltatási területén 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 mennyiség kerül elszámolásra és kiszámlázásra.

Amennyiben a megállapított és megajánlott részszámla mennyiségi értéke nem éri el a 10 m<sup>3</sup>-t, a FÖGÁZ Zrt. – a fogyasztó kifejezett írásbeli hozzájárulása esetén – 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 FÖGÁZ 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, a fogyasztó írásbeli nyilatkozata alapján a FÖGÁZ 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.

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

**A fogyasztó által közölt havi tényfogyasztás alapján történő számlázás (diktálás)**

A fogyasztó külön megállapodás alapján havi tényfogyasztás alapján történő számlázást is kérhet, ha vállalja a mérőállás havi közlését

(diktálását). Elszámoló számla kibocsátásra ebben az esetben is évente egyszer kerül sor.

Amennyiben a fogyasztó havi mérőállás bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, úgy FÖGÁZ Zrt. a tárgyhavi szolgáltatási időszakra vonatkozóan, az adott időszak fogyasztási adatai alapján becsült számlát bocsát ki. A becsült számlában elszámolt havi mennyiség a fogyasztó korábbi azonos időszakai fogyasztása és a tárgy időszak időjárási jellemzői alapján kalkulált érték. Ezen becsült számla értéket a következő ténymérés (leolvasás, ügyfél általi diktálás) alapú számlában szolgáltató elszámolja.

##### A mérő nélküli fogyasztók számlázása

Az átalánydíj számlázása az egyetemes szolgáltató által meghatározottak szerint, két-, három-, hathavonta, vagy évente történik.

##### Számlázás sikertelen leolvasás esetén

Amennyiben a tervezett leolvasás sikertelen, a FÖGÁZ 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

Az egyetemes szolgáltatás árának változása esetén a felhasználó jogosult a gázmérő aktuális állását az egyetemes szolgáltatóval közölni. Ebben az esetben az egyetemes szolgáltató köteles az árváltozás időpontjával a közölt adatot az árváltozás időpontját magában foglaló elszámolásban figyelembe venni.

Az egyetemes szolgáltató jogosult ellenőrző mérőleolvasást végezni. Amennyiben a leolvasott mérőállás a diktált mérőállástól eltér, az egyetemes szolgáltató a leolvasott mérőállást veszi figyelembe az elszámolás során.

Ha a felhasználó adatot az egyetemes szolgáltató által megjelölt határidőn belül nem közöl, az egyetemes szolgáltató a felhasználást jogosult az elszámolási rendszerben változás következik be, az azonos szám alapú fogyasztás megosztás) alapján megosztani és a megosztás szerint elszámolni a felhasználóval.

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

##### 5.4. Számlakifogásolások intézésének rendje

A fogyasztók számlakifogásaikat 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 kétszeresét meghaladja. Azonos időszak alatt egyforma elszámolási időszak értendő. Ha az elszámolási időszak mértékében változás következik be, az azonos időszakra vetített mennyiséget jogszabályban, illetve az Üzletszabályzatban meghatározott jelleggörbe (napfokszám alapú fogyasztásmegosztás) szerinti megosztással kell kiszámítani.

Az egyetemes szolgáltató 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 az egyetemes szolgáltató

- 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 az egyetemes szolgáltatót 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 az egyetemes szolgáltatót 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 pénzüintézete felé bejelenteni a FÖGÁZ Zrt-nek, ill. megbízottjának a beszedési megbízás benyújtására vonatkozó jogát.

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

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

Amennyiben a fizető és a felhasználó személye eltér, az egyetemes szolgáltatóval 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 pénzüintézethez történő benyújtáskor (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 FÖGÁZ Zrt. teljesítettnek, amikor a pénzüsszeget a bankszámláján jóváírták.

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

##### 5.6. Fizetési kedvezmények

Abban az esetben, ha a FÖGÁZ 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 FÖGÁZ Zrt. az illetékes önkormányzatokkal való együttműködés keretében biztosítja az önkormányzati határozatban foglaltak szerinti fizetési kedvezményt. Erre vonatkozó írásbeli kérelmet az ügyfél-szolgálaton kell benyújtani.

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

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

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

#### 5.8 Egyéb feltételek

5.8.1 Az egyetemes szolgáltató 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. AZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MEGSZEGÉSÉNEK ESETEI ÉS JOGKÖVETKEMÉNYEI A SZOLGÁLTATÁSBÓL VALÓ KIKAPCSOLÁS RÉSZLETES FELTÉTELEI

- 6.1. Az egyetemes szolgáltató szerződésszegésének minősül, ha**
- a földgázellátást a szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg (Get. 38. § (1) bek. a.) pontja)
**Jogkövetkezménye:** kötbér (Get. 38. § (2) bek.)
  - az általa értekesített gáz jellemzői nem felelnek meg a szerződésben, a műszaki előírásban vagy a szabványban előírtaknak(Get. 38. § (1) bek. b.) pontja)
**Jogkövetkezménye:** kötbér (Get. 38. § (2) bek.)
  - a földgázellátást nem az egyetemes szolgáltatási szerződésben meghatározott módon biztosítja (Get. 38. § (1) bek. c.) pontja)
**Jogkövetkezménye:** kötbér (Get. 38. § (2) bek.)

• a földgázellátás minőségi és szolgáltatási színvonala, az alkalmazott árak az engedélyben vagy az üzletszabályzatban előírtaknak nem felel meg (Get. 38. § (1) bek. d.) pontja)
**Jogkövetkezménye:** kötbér (Get. 38. § (2) bek.)

• nem értesíti az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználót az üzletszabályzatban, illetve a szerződésben meghatározott időben és módon a földgázz szállító vagy földgázelosztó által végzett előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról (Get. 38. § (1) bek. e.) pontja)
**Jogkövetkezménye:** kötbér (Get. 38. § (2) bek.)

• a földgázellátásból kizárt egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére az arra okot adó szabálytalanság vagy szerződés-szegés megszűnését, és az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó erről szóló értesítésének kézhezvételét követő 2 munkanapon belül az ellátást nem folytatja (Get. 38. § (1) bek. f.) pontja)
**Jogkövetkezménye:** kötbér (Get. 38. § (2) bek.)

• olyan fogyasztásmérő berendezésen keresztül szolgáltat és számláz, amely érvényes hitelesítéssel nem rendelkezik, kivéve, ha a hitelesítési csere elmaradása bizonyítható módon a felhasználónak felróható vagy a hitelesítés külön megállapodás alapján a fogyasztó kötelezettsége (Get. 38. § (1) bek. g.) pontja, Ptk. 4. § (1) bek., 277. § (4) bek.)
**Jogkövetkezménye:** kötbér (Get. 38. § (2) bek.)

• a felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén a földgázelosztó felé a helyszíni ellenőrzés elvégzésére vonatkozó felhívási kötelezettségének a változás bejelentésétől számított 2 napon belül nem tesz eleget (ESZSZ 12. § 1.)
**Jogkövetkezménye:** kötbér

• az általa garantált szolgáltatásokat nem, vagy nem megfelelően nyújtja a Hivatal garantált szolgáltatásra vonatkozó határozata, illetve az üzletszabályzat szerint (ESZSZ 12. § 2.)
**Jogkövetkezménye:** a Hivatal garantált szolgáltatásról szóló határozatában megszabott kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a felhasználó részére

• a felhasználóval szembeni nyilvántartási, számlázási kötelezettségeit elmulasztja, különösen ha a felhasználási hellyel, a felhasználó vagy fizető személyével kapcsolatos, a szerződésből eredő jogok gyakorlásához, kötelezettségek teljesítéséhez szükséges adatok megváltozásának bejelentést követően a nyilvántartási rendszerben ezeket 15 napon túl vezeti át, vagy az átvezetést elmulasztja vagy a számlázás normál üzemvitel mellett nem a szerződésben, jogszabályban, üzletszabályzatban foglalt gyakorisággal és időpontban történik (ESZSZ 12. § 3.)
**Jogkövetkezménye:** kötbér

• a védendő fogyasztókkal kapcsolatos feladatokat nem látja el (ESZSZ 12. § 4.)
**Jogkövetkezménye:** kötbér

• a felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződéséhez kapcsolódóan a jogszabályban meghatározott földgázmennyiséget nem szerzi be, és annak továbbításával kapcsolatban az elosztói engedéllyessel nem működik együtt a vonatkozó jogszabályok és szabályzatok előírásai szerint
**Jogkövetkezménye:** kártérítés

• a fentiekén kívül az Üzletszabályzatban, jogszabályban foglalt szerződési feltételeket egyéb módon megsérti (ESZSZ 12. § 5.)
**Jogkövetkezménye:** kártérítés

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

- az egyetemes szolgáltatás díját – beleértve az egyetemes szolgáltáton keresztül megfizetett rendszerhasználati díjat – nem, vagy nem a szerződésben meghatározott határidőben, késedelmesen fizeti meg (ESZSZ 13. § (1) bek.1.)
**Jogkövetkezményei:**
  - a Ptk. szerinti mértékű késedelmi kamat,
  - a Get. és a Vhr. által meghatározott kikapcsolási feltételek fennállása esetén: kikapcsolás és az egyetemes szolgáltatási 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 az egyetemes szolgáltató részére kiszámlázott kikapcsolási költség megtérítése, visszakapcsolás esetén a visszakapcsolási költség megtérítése.
- méltányosságból biztosított részletfizetési, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás esetében a fizetési határidőt elmulasztja (ESZSZ 13. § (1) bek.2.)
**Jogkövetkezményei:**
  - a megállapodásban foglaltak szerint a részletfizetési megállapodás automatikus megszűnése és a felszólításra vonatkozó lépések folytatása,



A földgázkereskedő a kereskedőváltás miatti kapacitásátadási egyeztetések meghiúsulása esetén írásban eljárást indíthat a Hivatalnál. A kérelemhez mellékelni kell az érintett rendszerüzemeltetővel és a földgázkereskedővel folytatott – az egyeztetés lényeges dokumentumait tartalmazó – levelezést, valamint a kérdéses kapacitásra vonatkozó igény megalapozottságának igazolását. A Hivatal tájékoztatja az érdekelt engedélyeseket az eljárás megindításáról, akik kötelesek a tájékoztatásban megjelölt határidőben a Hivatal által kért tájékoztatást megadni, a kapacitás átadásának elutasítását megindokolni. A Hivatal 15 napon belül határozatot hoz a kérelem tárgyában.

A kereskedőváltással kapcsolatos, vagy más okból történő kapacitás-lekötési szerződés módosításokért ellenérték, illetve költségtérítés nem kérhető.

Gázév közbeni kereskedőváltás esetén a gázév végéig a felhasználó – vagy a vele szerződést kötő új földgázkereskedő – köteles a korábbi földgázkereskedő által az ellátása érdekében a rendszerüzemeltőknél lekötött és a szerződés megszűnését követően ismételt rendelkezésére bocsátott kapacitást lekötni, valamint szállítói és elosztói kapacitás esetében a gázév végéig, tárolási kapacitás esetében a tárolási év végéig a kapacitásdíjat időarányosan a külön jogszabály rendelkezései szerint megfizetni.

Kereskedőváltás esetén a felhasználó és a korábbi földgázkereskedő kötelesek egymással elszámolni. A tartozás meghatározásának és megfizetésének módjára a földgázkereskedő üzletszabályzatában előírtak irányadók azzal, hogy az üzletszabályzatban a fizetés módja tekintetében legalább két változatot kell kialakítani. A fizetési módok közül történő választásra a felhasználó jogosult. Ha a felhasználó a felajánlott fizetési módok közül nem választott, vagy a választásáról a kereskedőváltás időpontjáig írásban nem értesíti a földgázkereskedőt, az elszámolás a földgázkereskedő által választott módszer szerint történik.

Az alkalmazott módszer szerint elkészített pénzügyi elszámolást a felhasználó és a földgázkereskedő az elkészítést követő 8 munkanapon belül köteles megállapodásban rögzíteni. Az elszámolással a felhasználási helyhez kapcsolódó és a földgázkereskedőre átruházott kapacitás-lekötési jog az ellátás megszűnésének napjával visszazár a felhasználóra.

A kereskedelmi vagy egyetemes szolgáltatási szerződésnek az engedélyes részéről történő rendkívüli felmondása esetén, a pénzügyi tartozások rendezését a szerződésben rögzített felmondásra vonatkozó feltételek szerint kell teljesíteni. Az átadott kapacitás-lekötési jog az ellátás megszűnésének napjával visszazár a felhasználóra. Ha a feltételek teljesítésének hiányában a felhasználót ellátó földgázkereskedővel fennálló szerződés nem szűnik meg, a földgázkereskedő köteles erről a földgázelosztót és az ellátásra szerződést kötő új földgázkereskedőt értesíteni.

Amennyiben a felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződést a 7.2.1. pontban foglaltak alapján felmondja, és anélkül vételez földgázt, hogy másik egyetemes szolgáltatóval vagy földgázkereskedővel szerződést kötne, szerződés nélküli vételezést követ el, amely esetben az elosztó az Üzletszabályzatban foglaltak szerint jár el.

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

A FŐGÁZ Zrt. az egyetemes szolgáltatási szerződést a 6.2. pontban részletesen meghatározott súlyos szerződésszegések közül abban az esetben mondhatja fel azonnali hatállyal, ha a felhasználó az egyetemes szolgáltatás díját – beleértve az egyetemes szolgáltatón keresztül megfizetett rendszerhasználati díjat – 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 az egyetemes szolgáltató 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, jogkövetkezmenyei 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 egyetemes szolgáltatási szerződés a határozott idő lejártával a felek külön intézkedése nélkül megszűnik. A felek az egyetemes szolgáltatási szerződést közös megegyezéssel bármikor megszüntethetik.

Ha a felhasználási helyen a fogyasztó személyében változás következik be, a fogyasztó a változástól számított 15 napon belül köteles ezt az egyetemes szolgáltatónak írásban bejelenteni. A fogyasztó személyében történő változás a megfelelő eljárást követően az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnését eredményezi a régi fogyasztóval. A felhasználóváltozás esetén alkalmazott eljárás részletes szabályait az Üzletszabályzat és a 2.2./d.) pont tartalmazza. 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.

Az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása esetén a szerződést felmondó, felhasználóváltást bejelentő, az egyetemes szolgáltatót váltó, vagy a földgázkereskedő által történő ellátást választó fogyasztó és az egyetemes szolgáltató a szerződés megszűnésének napjára a fentiek figyelembe vételével kötelesek egymással teljes körűen elszámolni.

A tartozás rendezése érdekében az egyetemes szolgáltató jogosult a szerződés megszűnésének időpontjáig becsült földgázfogyasztásra számított díjakról számlát kiállítani, melynek megfizetése a feleket nem mentesíti az elszámolási kötelezettség alól.

Ezt követően a FŐGÁZ Zrt. az elosztó által leolvasott mérőállás alapján végszámlát bocsát ki, melyet a fogyasztó köteles a számlán feltüntetett fizetési határidőben megfizetni. Az elszámolást a szerződés megszűnésétől számított 8 napon belül el kell végezni.

A tartozásokat – egyéb esedékessé vált tartozás hiányában – az előlegfizetésről és a kilépéskor készített végleges elszámolásról szóló számla megfizetésével kell rendezettnek tekinteni.

Amennyiben a fogyasztó fizetési kötelezettsége teljesítése nélkül szünteti meg vételezését és új felhasználási helyen igényel a FŐGÁZ Zrt.-től egyetemes szolgáltatás keretében földgázellátást, a fizetési kötelezettség teljesítéséig az FŐGÁZ Zrt. jogosult a szolgáltatás megkezdését megtagadni.

#### 7.3 Adatvédelem

A fogyasztó az egyetemes szolgáltatási szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a szerződésben általa önkéntesen megadott, továbbá a szerződés teljesítésével összefüggésben szükségszerűen az egyetemes szolgáltató tudomására jutó személyes adatait, az egyetemes szolgáltató 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 az egyetemes szolgáltató megbízottja (pl. díjbeszedés) részére továbbítsa.

#### 7.4 Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a GET., a Vhr., a Fővárosi Gázművek Zrt. földgáz egyetemes szolgáltatási Üzletszabályzata és a hatályos jogszabályok szerint kell eljárni.