

JOGSZABÁLYOK, SZABVÁNYOK

1.) Jogszabályok

Törvények

- 2018. évi LIV. törvény – az üzleti titok védelméről
- 2016. évi LXVIII. törvény - a jövedéki adóról
- 2016. évi IX. törvény - a behajtási költségátalányról
- 2015. évi LVII. törvény - az energiahatékonyságról
- 2013. évi XXII. törvény - a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalról
- 2013. évi V. törvény - a Polgári Törvénykönyvről (új Ptk.)
- 2011. évi CXII. törvény - az információs önrendelkezési jogról és az információs szabadságról
- 2008. évi XL. törvény - a földgázellátásról (Get.)
- 2006. évi XXVI. törvény - a földgáz biztonsági készletezéséről
- 2006. évi V. törvény - a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról
- 2003. évi LXXXIX. törvény - a környezetterhelési díjról
- 1997. évi CLV. törvény - a fogyasztóvédelemről
- 1995. évi LIII. törvény - a környezet védelmének általános szabályairól
- 1993. évi XCIII. törvény - a munkavédelemről
- 1993. évi III. törvény - a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról
- 1991. évi XLV. törvény - a mérésügyről
- 1959. évi IV. törvény - a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről (Ptk.) - *az új Ptk. 2014. március 15-i hatálybalépésekor fennálló kötelezésekkel kapcsolatosan alkalmazandó*

Kormányrendeletek

- 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet - a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről
- 296/2015. (X.13.) Korm. rendelet - a földgáz végső menedékes szolgáltatásról és a földgázkereskedő működésének lehetetlenülése esetén a felhasználók földgázellátását veszélyeztető helyzet fennállása következtében alkalmazandó eljárásról
- 122/2015. (V. 26.) Korm. rendelet – az energiahatékonyságról szóló törvény végrehajtásáról
- 265/2009. (XII. 1.) Korm. rendelet - a földgázvételezés korlátozásáról, a földgáz biztonsági készlet felhasználásáról, valamint a földgázellátási válsághelyzet esetén szükséges egyéb intézkedésekről
- 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet - a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról
- 54/2008. (III. 20.) Korm. rendelet - az ásványi nyersanyagok és a geotermikus energia fajlagos értékének, valamint az értékszámítás módjának meghatározásáról
- 127/1991. (X.9.) Korm. rendelet – a mérésügyről szóló törvény végrehajtásáról

Miniszteri rendeletek:

- 25/2015. (V. 26.) NFM rendelet - az energiahatékonyság növelését elősegítő tájékoztatásról
- 13/2015. (III. 31.) NFM rendelet - a földgáz biztonsági készlet mértékéről

- 86/2003. (XII. 16.) GKM rendelet - az egyes földgázipari vállalkozások adatszolgáltatásainak rendjéről
- 28/1994. (X. 28.) IKM rendelet - a gázszolgáltatónak, a gázértékesítőnek és a villamosenergia-szolgáltatónak a fogyasztók társadalmi érdekképviseleti szervezeteivel való együttműködéséről

MEKH (Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal) rendeletek:

- 11/2017. (VIII. 25.) MEKH rendelet a rendszeres adatszolgáltatásra kötelezettek által szolgáltatandó adatok köréről, a teljesítés módjára vonatkozó követelményekről, valamint az adatszolgáltatási kötelezettség határidejéről, továbbá a rendkívüli adatszolgáltatással kapcsolatos rendelkezésekről
- 13/2016. (XII. 20.) MEKH rendelet a földgáz rendszerhasználati díjak, a külön díjak és a csatlakozási díjak mértékéről
- 11/2016. (XI. 14.) MEKH rendelet a földgáz rendszerhasználati díjak, a külön díjak, valamint a csatlakozási díjak alkalmazásának szabályairól
- 9/2016. (XI. 10.) MEKH rendelet a szomszédos nem EU-tagállam földgázszállító rendszeréhez kapcsolódó határkeresztező gázvezeték betáplálási-kiadási pontján a kapacitások felajánlásáról
- 8/2016. (X. 13.) MEKH rendelet a földgáz rendszerhasználati díjak, a külön díjak és a csatlakozási díjak meghatározásának keretszabályairól
- 9/2015. (XI. 12.) MEKH rendelet az új földgáz árszabályozási ciklus megállapításáról
- 1/2014. (III. 4.) MEKH rendelet a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal igazgatási szolgáltatási díjak mértékéről, valamint az igazgatási szolgáltatási, a felügyeleti díjak és egyéb bevételek beszedésére, kezelésére, nyilvántartására és visszatérítésére vonatkozó szabályokról

Az Európai Unió jogi aktusai

- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2017/1938 rendelete (2017. október 25.) a földgázellátás biztonságának megőrzését szolgáló intézkedésekről és a 994/2010/EU rendelet hatályon kívül helyezéséről
- A Bizottság (EU) 2017/459 rendelete (2017. március 16.) a földgázszállító rendszerekben alkalmazott kapacitásallokációs mechanizmusokat szabályozó üzemi és kereskedelmi szabályzat létrehozásáról és a 984/2013/EU rendelet hatályon kívül helyezéséről
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)
- A Bizottság 1348/2014/EU végrehajtási rendelete (2014. december 17.) a nagykereskedelmi energiapiacok integritásáról és átláthatóságáról szóló 1227/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 8. cikke (2) és (6) bekezdésének végrehajtására irányuló adatszolgáltatásról
- Az Európai Parlament és a Tanács 648/2012/EU rendelete (2012. július 4.) a tőzsdén kívüli származtatott ügyletekről, a központi szerződő felekről és a kereskedési adattárakról
- Az Európai Parlament és a Tanács 2012/27/EU irányelve (2012. október 25.) az energiahatékonyságról, a 2009/125/EK és a 2010/30/EU irányelv módosításáról, valamint a 2004/8/EK és a 2006/32/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről
- Az Európai Parlament és a Tanács 1227/2011/EU rendelete (2011. október 25.) a nagykereskedelmi energiapiacok integritásáról és átláthatóságáról

- Az Európai Parlament és a Tanács 715/2009/EK rendelete (2009. július 13.) a földgázszállító hálózatokhoz való hozzáférés feltételeiről és az 1775/2005/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről
- Az Európai Parlament és a Tanács 2009/73/EK irányelve (2009. július 13.) a földgáz belső piacára vonatkozó közös szabályokról és a 2003/55/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről
- Az Európai Parlament és a Tanács 2009/28/EK irányelve (2009. április 23.) a megújuló energiaforrásból előállított energia támogatásáról, valamint a 2001/77/EK és a 2003/30/EK irányelv módosításáról és azt követő hatályon kívül helyezéséről

2.) Szabványok

Az NKM Energia Zrt. törekszik arra, hogy az EU-ban alkalmazott szabvány előírásokat megismerje, és azokat tevékenysége során a vele szerződéses kapcsolatban álló felekkel is megismertesse.

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

| | |
|------------------|--|
| MSZ EN ISO 9001 | Minőségirányítási rendszerek. követelmények |
| MSZ EN ISO 13686 | Földgáz Minőségi jellemzők. |
| MSZ EN ISO 13734 | Földgáz. Szagosítóanyagként használt szerves kénvegyületek. Követelmények és vizsgálati módszerek. |
| MSZ 1648 | Közszolgáltatású, vezetékes földgáz |
| MSZ-09-74.0011-5 | Gázszagosítás. Közszolgáltatású gázok szagosításának ellenőrzése és az ellenőrzés dokumentálása. |



2a. sz. függelék

vonalkód

Felhasználó azonosító száma: _____

Felhasználási hely azonosítója: _____

Átadás - átvételi nyilatkozat felhasználó-változás bejelentéséhez

Átadó (elköltöző) felhasználó neve^{1,2}:
 mint tulajdonos bérlő egyéb jogcímen használó.
 Nyilvántartási száma¹: Adószáma¹:
 Statisztikai azonosító: Egyéni vállalkozói igazolvány szám:
 Születési neve²: Anyja neve²:
 Születési helye²: Születési ideje²:
 Székhely címe¹ / Lakhelye²:
 Értesítési címe^{1,2}: Telefonszáma^{1,2}:
 Felhasználó azonosító száma^{1,2}: E-mail címe:

Átvevő (ajánlatkérő) felhasználó neve^{1,2}:
 mint tulajdonos bérlő egyéb jogcímen használó.
 Nyilvántartási száma¹: Adószáma¹:
 Statisztikai azonosító: Egyéni vállalkozói igazolvány szám:
 Születési neve²: Anyja neve²:
 Születési helye²: Születési ideje²:
 Székhely címe¹ / Lakhelye²:
 Értesítési címe^{1,2}: Telefonszáma^{1,2}: E-mail címe³:

Felhasználási hely címe^{1,2}:
 Mérési pont azonosító (POD)^{1,2,4}:
 Tulajdonos neve, ha nem az Átvevő felhasználó a tulajdonos:

Gázmérővel rendelkező felhasználási hely Mérőnélküli (átalánydíjas) felhasználási hely:

Az alábbiakban kérjük felsorolni a mérőhelyen található gázmérők gyári számát és állását

| Sorszám | Mérő gyári szám ^{1,2} | Mérőállás ^{1,2} | Dátum ^{1,2} | Megjegyzés |
|---------|--------------------------------|--------------------------|----------------------|------------|
| 1. | | | | |
| 2. | | | | |
| 3. | | | | |

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

Az Átadó felhasználó kijelenti, hogy a fenti felhasználási helyen a földgázszolgáltatás igénybe vételével felhagy (elköltözik stb.), így ott a továbbiakban földgázszolgáltatásra nem tart igényt, és földgáz-kereskedelmi szerződését felmondja. Az Átadó felhasználó a fentiekben közölt mérőállás(ok)ig az annak megfelelően készült előleg- és végszámla kiegyenlítését vállalja. Ha az Átadó felhasználó a területileg illetékes földgázelosztóval megkötött elosztóhálózat-használati szerződését az NKM Energia Zrt. kezeli megbízottként, az Átadó felhasználó a jelen okirat aláírásával az elosztóhálózat-használati szerződését is felmondja, és kéri az NKM Energia Zrt.-t, hogy ezzel kapcsolatban a területileg illetékes földgázelosztónál a jogszabályok szerint járjon el.

Az Átvevő felhasználó kijelenti, hogy az NKM Energia Zrt.-től a földgázszolgáltatást a fentiek szerinti mérőállás(ok)tól kívánja igénybe venni, és ennek érdekében az NKM Energia Zrt.-vel földgáz-kereskedelmi szerződést köt. (A szerződéskötés felgyorsítása érdekében az Átvevő felhasználó kitölti a honlapon (<https://www.nkmfoldgaz.hu/Szabadpiac/Ajanlataink/orszagos-foldgazellatas/Szabadpiaci-ajanlatkeres>) elérhető szabadpiaci ajánlatkérőt.)

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

Kelt:, 20..... év hó nap

.....
 Átadó felhasználó

.....
 Átvevő felhasználó

A földgázszolgáltatás biztosítása, a földgáz-kereskedelmi szerződés teljesítése keretében kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást a www.nemzetikozmuvek.hu honlapon és az ügyfélszolgálati irodáinkban elérhető Általános Adatkezelési Tájékoztatóban találhatja meg. Az ügyintézés során készített hangfelvétellel összefüggésben kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást a www.nemzetikozmuvek.hu honlapon és az ügyfélszolgálati irodáinkban elérhető Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban találhatja meg.

^{1,2} A 2008. évi XL. törvény (Get.) 36. § (1) bek. a) pontja és 125. § (1) bekezdése, ill. a Get. rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009 (I.30.) Korm. rendelet 23/B. §-a alapján az adatszolgáltatás kötelező (! nem természetes személyek, ² természetes személyek esetén). | ³ Elektronikus számla választása esetén megadása kötelező. | ⁴ A számla 3. oldalán, a mérési pont azonosító (POD) után zárójelben szereplő számsor.



2b. sz. függelék

vonalkód

Felhasználó azonosító száma: _____

Felhasználási hely azonosítója: _____

Megrendelés földgázszolgáltatás végleges megszüntetésére földgáz-kereskedelmi és elosztóhálózat-használati szerződés felmondásával

Mérési pont azonosító (POD)

Felhasználó adatai

Felhasználó neve¹:Nyilvántartási szám (pl. cégjegyzékszám)³: Adószám³:Anyja neve¹:Születési hely¹: Születési idő¹:Telefonszám²: E-mail cím²:Levelezési cím: irányítószám, település,
..... utca, út, tér házszám (épület/emelet/ajtó)

Számlafizető adatai (abban az esetben kell kitölteni, ha eltér a felhasználótól)

Fizető neve¹:Nyilvántartási szám (pl. cégjegyzékszám)³: Adószám³:Anyja neve¹:Születési hely¹: Születési idő¹:Telefonszám²: E-mail cím²:Levelezési cím: irányítószám, település,
..... utca, út, tér házszám (épület/emelet/ajtó)

Kapcsolattartó neve és telefonszáma:

Felhasználási hely adatai:

..... irányítószám, település,
..... utca, út, tér, egyéb házszám (épület/emelet/ajtó)

Kérjük, adja meg a felhasználási helyen található, megszüntetendő gázmérő(k) gyári számát és aktuális mérőállását:

| Mérő gyári száma | Mérőállás | Dátum | Megjegyzés |
|------------------|----------------|-------|------------|
| | m ³ | | |
| | m ³ | | |

Előrefizetős mérővel rendelkező felhasználási hely Mérőnélküli (átalánydíjas) felhasználási hely:

Jelen megrendelés aláírásával kezdeményezem a gázszolgáltatás végleges megszüntetését.

Felelősségem tudatában kijelentem, hogy a földgázszolgáltatásnak a jelen megrendelésem alapján a fenti felhasználási helyen történő megszüntetése más személy(ek) jogszabályi vagy más jogait, jogos érdekeit nem sérti, más személy(ek)e)t a felhasználási hely birtoklásában nem akadályoz vagy háborít.

Tudomásul veszem, hogy ezen nyilatkozatom esetleges megalapozatlanságából eredő mindennemű jogkövetkezményeket, polgári jogi és/vagy büntetőjogi felelősséget teljes körűen viselni tartozom, illetve a jogaiban sértett harmadik személlyel/személyekkel történő esetleges jogvitákat köteles vagyok rendezni.

A számlán megtalálható, kötelezően töltendő ¹ Természetes személynél a 2008. évi XL. törvény 125. § (1) bek. és 36. § (1) bek. alapján az adatszolgáltatás kötelező, gazdálkodó szervezetek esetében nem töltendő. | ² Időpont egyeztetés céljából célszerű kitölteni. | ³ Csak cégek esetében töltendő.

Kérjük, a nyomtatványt az aláírások kivételével olvashatóan, nyomtatott betűkkel töltsse ki!

Fontos megjegyzések

- A gázszolgáltatás végleges megszüntetésével egyidejűleg a földgáz-kereskedelmi és elosztóhálózat-használati szerződés is megszűnik.
- A gázszolgáltatás végleges megszüntetése nem ingyenes, díjait az illetékes földgázelosztó mindenkorai díjszabása tartalmazza.
- A gázmérő(k) véglegesen leszerelésre kerül(nek).
- A gázmérő előtti vezeték nyomásmentesítésére annak megrendelése után kerülhet sor. A megrendelés a helyszíni szemlét követően adott árajánlat alapján készül (épület/falak bontása esetén kötelező). A felhasználó tulajdonában lévő, lezárás utáni vezetékszakasz nem marad nyomás alatt. Ezen és esetleges egyéb (pl. földmunka) megrendelésekkel kapcsolatosan kérjük, érdeklődjön az illetékes földgázelosztónál.

Külön felhívjuk figyelmét, hogy jelen megrendelés érvényessége 60 nap. Abban az esetben, ha a felhasználónak felróható okból nem lehet elvégezni a munkát, a megrendelés automatikusan érvényét veszíti.

Nyilatkozat

A leszerelési mérőállás(ok)nak megfelelően készült végszámla kiegyenlítését és a gázmérő leszerelésének, illetve a földgázszolgáltatás végleges megszüntetésének minden felmerülő költségét vállalom. Tudomásul veszem, hogy a földgázszolgáltatás esetleges későbbi visszaállításának feltétele a vonatkozó költségek megfizetése.

Kelt:, 20..... év hó nap

.....
Felhasználó aláírása

.....
Fizető aláírása

A földgázszolgáltatás biztosítása, a földgáz-kereskedelmi szerződés teljesítése keretében kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást a www.nemzetikozmuvek.hu honlapon és az ügyfélszolgálati irodáinkban elérhető Általános Adatkezelési Tájékoztatóban találhatja meg. Az ügyintézés során készített hangfelvétellel összefüggésben kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást a www.nemzetikozmuvek.hu honlapon és az ügyfélszolgálati irodáinkban elérhető Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban találhatja meg.



Felhasználó azonosító száma: _____

Felhasználási hely azonosítója: _____

3. számú függelék

GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁSOK

A. melléklet

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

1.1 Fogalmak

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

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

1.1.7 Felhalmozott tartozás

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

1.1.8 Egyéb felhasználó

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

1.2 Kereskedői engedélyes Garantált Szolgáltatásai

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

1.3 Garantált Szolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztatási kötelezettség

Az Engedélyes köteles:

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

B. melléklet

Garantált szolgáltatások nem teljesítése esetén a Kereskedői engedélyes által az egyedi felhasználóknak fizetendő kötbér**1. Az Engedélyes kötelezettsége a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén**

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

2. A Garantált Szolgáltatások rendszere, hatálya

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

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

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

1. számú táblázat

4. A kötbér összege a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén

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

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

2. számú táblázat

5. A kötbér megfizetésének módja

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

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

6. A kötbér kifizetés határideje

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

7. Felelősség megbízott eljárása esetén

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

8. Mentesülés a kötbérfizetési kötelezettség alól

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

C. melléklet

Kereskedői engedélyes Garantált Szolgáltatások eljárásrendje**K.1. GSZ Információadás dokumentált megkeresésre**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

K.II. GSZ Visszatérítés téves számlázás esetén

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

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

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

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

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

K.III. GSZ A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése

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

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

Az időpontokat órás pontosság feltüntetésével kell dokumentálni.

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

K.IV. GSZ Nem jogszerű kikapcsolás

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

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

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