



**E.ON DÉL-DUNÁNTÚLI GÁZHÁLÓZATI
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

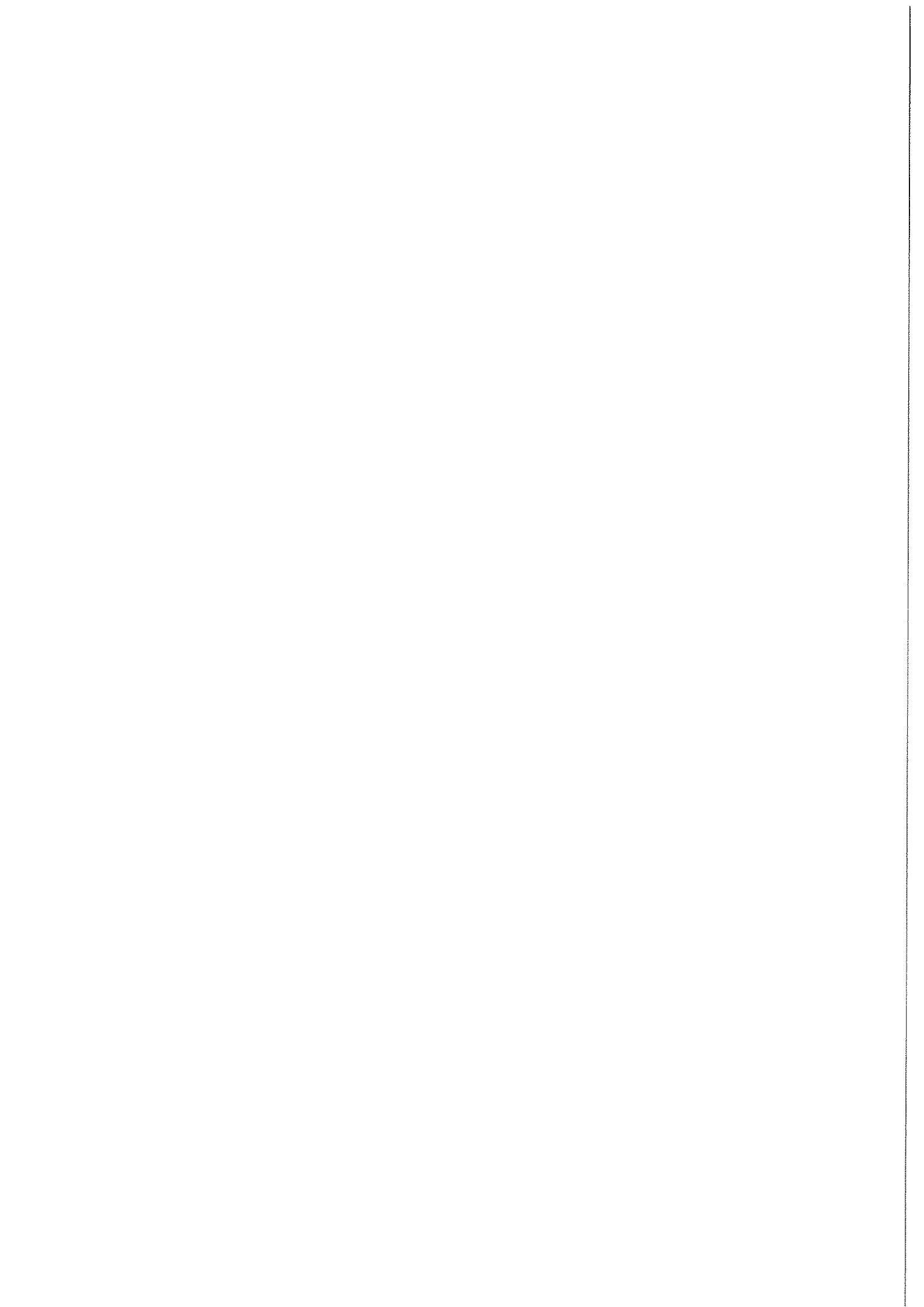
**FÖLDGÁZELOSZTÓI ENGEDÉLYES
ÜZLETSZABÁLYZATA**

Mellékletekkel

és

Függelékkel

Pécs, 2019.



készült jegyzőkönyv, az igazságügyi szakértői vélemény és a tárgyi bizonyíték (pl. megrongált fogyasztásmérő berendezés, fénykép, videofelvétel, stb.). A felek az ügy jellegére és körülményeire figyelemmel szabadon választják meg az alkalmazott bizonyítási eszközöket.

A rendszerhasználó/felhasználó köteles a Földgázelosztót az elosztói vagy kereskedelmi szerződésszegés, felfüggesztés, kizárás okának megszüntetéséről írásban értesíteni. Az értesítés kézhezvételét és a felmerült költségek megtérítését követően a Földgázelosztó legkésőbb két munkanapon belül köteles a szolgáltatást helyreállítani.

Nem kérhető a felhasználó szerződésszegése esetén a gázszolgáltatásba történő visszakapcsolásért külön díj abban az esetben, ha a Földgázelosztó a szerződésszegés miatt elvégzett szolgáltatás ellenértékét meghaladó mértékű kötbérigényt érvényesített.

8.6. Pénztartozás

A Földgázelosztó a lejárt pénztartozások érvényesítése során a GET-ben, Vhr.-ben, illetőleg a jelen üzletszabályzatban meghatározott szabályok szerint jár el az alábbiak szerint:

Lejárt pénztartozás nem teljesítése esetén e tényről, illetve a nemfizetés jogkövetkezményeiről a Földgázelosztó a felhasználót, illetve a rendszerhasználót jogosult értesíteni. A Földgázelosztó az értesítésben jogosult a felhasználót felszólítani a szerződésszerű teljesítésre. Nem teljesítés esetén a Földgázelosztó jogosult az elosztóvezetékhez való hozzáférést felfüggeszteni. A felhasználóval szemben fennálló lejárt tartozás jogi úton érvényesíthető. A Földgázelosztó jogosult külső követeléskezelő céget igénybe venni lejárt követelése érvényesítéséhez, továbbá ugyancsak jogosult ezen kintlévőségeket engedményezni.

8.7. Szerződés nélküli rendszerhasználat (vételezés)

Szerződés nélkül használja a földgázelosztó-vezeték az a felhasználó, aki nem rendelkezik elosztóhálózat-használati szerződéssel.

Nem minősül szerződés nélküli rendszerhasználatnak (vételezésnek), ha a felhasználó az, elosztóhálózat-használati szerződés megkötését szabályszerűen kezdeményezte a Földgázelosztónál és a szerződéskötés elmaradására neki nem felróható okból került sor.

8.7.1 A szerződés nélküli rendszerhasználat (vételezés) tényleges időtartamának és jogkövetkezményének meghatározása

A szerződés nélküli rendszerhasználat (vételezés) kezdő időpontjának az az időpont minősül, amikor a felhasználó szerződés nélkül megteremtette a szerződés nélküli rendszerhasználat alapján a földgázvételezés feltételeit, különösen az alábbiak valamelyikének elkövetésével:

- az elosztóvezetékre engedély nélkül rácsatlakozott;
- a kiépített leágazó elosztóvezeték engedély nélkül összekötötte a csatlakozó vezetékkel;
- engedély nélkül épített és helyezett üzembe csatlakozó vezeték és felhasználói

- berendezést;
- jogi zárral ellátott elzáró-szerelvényt önkényesen visszanyitott;
 - elosztóhálózat-használati szerződés megkötése nélkül, vagy elosztóhálózat-használati szerződés hatályának megszűnése után a földgáz vételezését folytatta.

Ha a szerződés nélküli rendszerhasználat (vételezés) kezdő időpontja nem bizonyítható, akkor 50 napos időtartam vehető figyelembe. Az elfogyasztott gáz mennyiségét a beépített készülékek névleges (össz)teljesítménye alapján, napi 24 órás teljes terheléses üzemelést feltételezve kell megállapítani.

A szerződés nélküli rendszerhasználat (vételezés) jogkövetkezménye:

Jogszályban meghatározott mértékű pótdíj megfizetése, ennek hiányában a szerződés nélküli rendszerhasználat (vételezés) során, a felhasznált földgáz elszámolási árának megállapítására a földgáz marginális vételi ár – előző gázévben kialakult – legmagasabb árának a háromszorosát kell figyelembe venni. A rendszerhasználat díját - melynek számítása tekintetében, a szerződés nélküli rendszerhasználat (vételezéssel) érintett minden megkezdett hónap egész hónapnak számít - ebben az esetben a mindenkori hatósági ár kétszeres összegében kell meghatározni. Ebben az esetben a rendszerhasználati díj alapját az adott gázévre korábban lekötött kapacitás, ennek hiányában az adott felhasználási helyre vonatkozó vásárolt kapacitás képezi.

A szerződés nélkül rendszerhasználó (vételező) a földgázellátásból a 7.2.3., 7.6. és 7.8. pontban írtak alapján azonnal kikapcsolható. Ez a rendelkezés vonatkozik azokra a felhasználókra is, akik egyébként hatályos egyetemes szolgáltatási/földgáz-kereskedelmi vagy rendszerhasználati szerződés (korábban kapacitás-lekötési szerződés) birtokában lakossági fogyasztónak minősülnek, ideértve azt is, ha ezen belül védendő fogyasztói státuszt kapnának, valamint a távhőszolgáltatókat. Esetükben a GET 29. § (4) bekezdésében foglalt kikapcsolási tilalmak nem alkalmazandók.

8.7.2 A szerződés nélküli rendszerhasználat (vételezés) jogszerűvé tételének módja

A szerződés nélküli rendszerhasználónak - ha erre korábban nem került sor - meg kell fizetnie a Földgázelosztó részére a hálózatra történő csatlakozásért fizetendő mindennemű díjakat, költségeket, az esetlegesen végrehajtott kikapcsolás és a visszakapcsolás költségeit, a szerződés nélküli rendszerhasználat/vételezés jogkövetkezményeként kiterhelt összegeket, illetve ezt követően a Földgázelosztóval – ha ilyen nincsen - meg kell kötnie az elosztói csatlakozási és elosztóhálózat-használati szerződést, valamint rendszerhasználati szerződéssel és egyetemes szolgáltatási/földgáz-kereskedelmi szerződéssel kell rendelkeznie.

9. Panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések

A Földgázelosztó – annak érdekében, hogy a földgáz-ellátással kapcsolatos fogyasztói megkeresések, reklamációk, panaszok egységes eljárással, határidőben kivizsgálásra kerüljenek és a reklamáció, panasz okai megszűnjenek – a felhasználói beadványok kezelése és a panaszbejelentések esetén követendő eljárásrendet az alábbiak szerint szabályozza.

9.1. Beadványok kezelése

9.1.1 A beérkező felhasználói beadványok rögzítése, archiválása

Az ügyfélszolgálati irodában írásban benyújtott beadványokat a Földgázelosztó igazolás ellenében veszi át. A felhasználó valamennyi beadványát a Földgázelosztó az elévülési határidő végéig visszakereshetően megőrzi.

Amennyiben a felhasználó az ügyfélszolgálati irodán szóban terjeszti elő beadványát, a Földgázelosztó gondoskodik annak azonnali írásba foglalásáról, kivéve, ha a Földgázelosztó az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A beadvány benyújtásának tényét, illetve a szóban előterjesztett beadvány tartalmát a Földgázelosztó elektronikus ügyfélkapcsolati nyilvántartási rendszerében rögzíti, amiről a felhasználónak az elektronikus ügyfélkapcsolati nyilvántartási rendszerből nyomtatott igazolást ad át. Az elektronikus ügyfélkapcsolati nyilvántartási rendszer üzemzavara esetén a Földgázelosztó formanyomtatványt tölt ki, amelynek egyik aláírt példányát átadja a felhasználónak.

A beadványt az elévülési határidő lejártáig, visszakereshetően kell megőrizni.

A Földgázelosztó a személyes és telefonos ügyfélszolgálatán a beadvány nélküli ügyintézés esetén is biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát. Ennek érdekében egyedi ügyszámot alkalmaz, amelyről tájékoztatja a felhasználót.

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

A telefonon beérkező szóbeli reklamációt, illetve az ügyfélszolgálat és a felhasználó közötti telefonos kommunikáció hangfelvételét a Földgázelosztó rögzíti, és a hangfelvételt az elévülési határidő végéig megőrzi. Hangfelvétel rögzítéséről a felhasználó a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatást kap. A hangfelvételt a felhasználó – jogosultságának megfelelő igazolása esetén - ilyen irányú kérése esetén a Földgázelosztó – első alkalommal díjmentesen - rendelkezésre bocsátja.

9.1.2 Válaszadási határidő és a szükséges intézkedések végrehajtása

A beadványok Földgázelosztó által történő érdemi megválaszolásának határideje 15 nap. A határidő a beadványnak az eljárásra jogosult, illetve köteles engedélyeshez történő beérkezésekor, vagy a szükséges egyeztetések végrehajtására nyitva álló határidő lejártakor kezdődik. A határidőbe nem számít bele a felhasználóval történő időpont egyeztetéstől a beadvánnyal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő.

Amennyiben a felhasználó nem annak az engedélyesnek küldi meg a beadványát, amely eljárni jogosult, illetve köteles, a beadvány beérkezésétől számított 8 napon belül az engedélyesek egymás között tisztázzák, hogy melyikük joga, illetve kötelessége az adott

ügyben eljárni. Az egyeztetés eredményéről az illetékes engedélyes a felhasználót a haladéktalanul, írásban tájékoztatja.

Ha a beadvány a földgáz-értékesítéssel és a földgázelosztással egyaránt összefügg és ennek következtében több engedélyest is érinti, az engedélyesek kötelesek egymás között a beadvány beérkezésétől számított 15 napon belül az intézkedési hatáskörök tisztázásához és a megfelelő intézkedés megtételéhez szükséges egyeztetéseket lefolytatni.

Az előző bekezdésekben foglaltak csak akkor alkalmazhatók, ha a Földgázelosztó és a földgázkereskedő egymástól független ügyfélszolgálati szervezeti egységet működtet, vagy független szervezetet bíz meg az ügyfélszolgálati tevékenység végzésére.

9.2. Panaszügyek kezelése

9.2.1 Általános szabályok

A felhasználó panasszal a Földgázelosztó panaszkezeléssel foglalkozó szervezetéhez, vagy fogyasztói érdekképviseleti, érdekvédelmi szervezetekhez fordulhat.

A felhasználói panaszok kezelését a Földgázelosztó a beadványokra vonatkozó szabályok szerint végzi.

A panaszügyek kezelésével kapcsolatos egyeztetések végrehajtását a Földgázelosztó az ügykezelését támogató informatikai rendszerben rögzíti, és a beadványok megőrzésére vonatkozó szabályok szerint kezeli.

9.2.2 A Földgázelosztó eljárásának elsődlegessége

A felhasználó köteles a jelen üzletszabályzat alapján fennálló jogviszonyával kapcsolatos mindennemű panaszával – 9.4 pont szerinti hatósági eljárást megelőzően - igazolható módon a Földgázelosztóhoz fordulni.

Ha a Földgázelosztó a felhasználó által az alábbi 9.4 pont hatálya alá tartozó ügyben benyújtott beadványát érdemben elutasítja, a felhasználó a fogyasztóvédelmi hatósághoz, a Hivatalhoz, vagy békéltető testülethez fordulhat, továbbá bíróság előtt, polgári peres eljárásban is érvényesítheti igényét.

A panasz eljárás a jogsértés bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg. Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik. Ha a jogsértő magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetik meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

9.3. Hatásköri szabályok

Ha a felhasználó a Földgázelosztó válaszát nem fogadja el, vagy a Földgázelosztó nem adott érdemi választ, a felhasználó a fogyasztóvédelmi hatósághoz vagy a Hivatalhoz benyújtott kérelmének (a továbbiakban: panasz) tartalmaznia kell

- a) a kérelmező elérhetőségét (cím, ha rendelkezésre áll, a telefonos elérhetőség és elektronikus levélcím),

- b) az érintett felhasználási hely címét,
- c) a beadvány tárgyának rövid leírását a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen az engedélyesnek a felhasználói megkeresésére adott válaszelevelét, az engedélyeshez benyújtott panasz igazolására szolgáló, a Földgázelosztó által adott igazolást, vagy az ugyancsak a Földgázelosztó által meghatározott egyedi ügyszámot, vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot,
- d) a kért intézkedés megjelölését,
- e) a kérelmező aláírását.

9.3.1 A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre

Az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a földgázszolgáltatásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó rendelkezések, beleértve a Földgázelosztó üzletszabályzatában foglaltak lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló törvényt kell alkalmazni, azzal, hogy a GET szerinti lakossági fogyasztó a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.

A jelen 9.4.1 pont hatálya alá tartozó magatartásával okozati összefüggésben álló polgári jogi igény elbírálására a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező rendes bíróság jogosult a jelen üzletszabályzat rendelkezései szerint.

9.3.2 A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal hatásköre

A Földgázelosztóval szemben felmerülő azon panaszok ügyében, amelyekre a 9.4.1 pont szerint nem a fogyasztóvédelmi hatóságnak van hatásköre, a Hivatal jár el.

A Földgázelosztó jelen 9.4.2 pont hatálya alá tartozó magatartásával okozati összefüggésben álló polgári jogi igény elbírálására a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező rendes bíróság jogosult a jelen üzletszabályzat rendelkezései szerint.

9.3.3 A békéltető testület hatásköre

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) szerinti fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a lakossági fogyasztó, illetve a Fgytv. 2. §-ban megnevezett egyéb fogyasztó a Fgytv. szerinti békéltető testülethez is fordulhat.

A békéltető testület eljárásának igénybe vétele nem zárja ki azt, hogy a lakossági fogyasztó egyidejűleg a 9.4.1 pont szerinti esetben a területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz, a 9.4.2 pont szerinti esetben pedig a Hivatalhoz forduljon.

9.3.4 Elérhetőségek

A Hivatal, a fogyasztóvédelmi hatóság és a békéltető testületek elérhetőségei megtalálhatóak a Földgázelosztó honlapján, valamint az ügyfélszolgálatán.

