

## **TÁJÉKOZTATÓ**

### **az NKM Földgázhálózati Kft. Földgázelosztási Üzletszabályzatán átvezetett módosításokról**

Az NKM Földgázhálózati Kft. (székhely: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20., cégjegyzékszám: Cg. 01-09-878954, továbbiakban Földgázelosztó) a jogszabályi előírásoknak megfelelően felülvizsgálta és ennek keretében módosította a földgázelosztási üzletszabályzatát, valamint az annak részét képező általános szerződési feltételeit, amelyet a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (továbbiakban MEKH) 2020. augusztus 05. napján véglegessé vált 1881/2020. számú határozatával jóváhagyott. A módosított tartalmú Üzletszabályzat és a részét képező általános szerződési feltételek 2020. augusztus 05. napjától hatályosak és alkalmazandók.

Az üzletszabályzaton, valamint a részét képező általános szerződési feltételeken átvezetett lényegesebb változások:

#### **Felettes szervekkel való kapcsolat** **Fogyasztóvédelmi Hatóság**

A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Statútum R.) 3. § (4) bekezdés i) pontja értelmében fogyasztóvédelmi hatósággként már nem a járási hivatalok, hanem a fővárosi és megyei kormányhivatal (a továbbiakban: kormányhivatal) jár el a lakossági fogyasztók elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a földgázellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a lakossági fogyasztó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó, jogszabályban és az Üzletszabályzatban foglalt rendelkezések lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén -, amennyiben azok nem szerződés nélküli rendszerhasználattal, szabálytalan vételezéssel, vagy ezek jogkövetkezményeivel kapcsolatosak, a Hivatal Get. 127. § m) pontjában meghatározott hatáskörének tiszteletben tartása mellett.

Egyéb ügyekben - ha a Statútum R. eltérően nem rendelkezik - általános fogyasztóvédelmi hatósággként a kormányhivatalok jogosultak a lakossági fogyasztók panaszkezeléssel kapcsolatos panaszai kivizsgálására. A fogyasztóvédelmi hatóság elérhetőségei az üzletszabályzatban foglaltak szerint módosultak.

#### **Az adatvédelemre vonatkozó biztosítékok**

A Földgázelosztó a lakossági felhasználóknál végzendő Felhasználói Elégedettségi Felmérésekben önkéntesen részt vevő felhasználók és fizetők egyes személyes adatainak a Felhasználói Elégedettségi Felmérésekkel összefüggésben történő kezeléséről az Általános Adatvédelmi Rendelet és az Infotv. szerinti, átlátható, előzetes, a NAIH ajánlásának megfelelő tájékoztatási kötelezettségének a Felhasználói Elégedettségi Felmérések során történő személyes adatkezelésekre vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatójában tesz eleget, amely honlapján elérhető.

#### **A fogyasztásmérő berendezés cseréjének eljárási és formai feltételei**

A 100 m<sup>3</sup>/h kapacitás-lekötés alatti felhasználók esetében a munkavégzés megkezdése előtt **15 nappal** kell az értesítést közölni. A 100 m<sup>3</sup>/h és e feletti kapacitás-lekötésű felhasználók esetében az esedékesség évének elején **előzetes értesítést küld és egyedi időpontegyeztetést kezdeményez társaságunk, ennek sikertelensége esetén a munkavégzés megkezdése előtt 30 nappal** kell az értesítést közölni.

A felhasználó köteles a földgázelosztó vagy megbízottja részére a mérő leolvasását, ellenőrzését, cseréjét, leszerelését lehetővé tenni.

#### **A felhasználó személyében történt változás, illetve kereskedőváltás esetén alkalmazott eljárás**

A földgázkereskedő köteles a bejelentés kézhezvételétől számított **5 napon belül** a Földgázelosztót a változásról és az elosztóhálózat-használati szerződés felmondásáról írásban értesíteni.

#### **A csatlakozóvezeték és felhasználói berendezés készítése, átalakítása vagy megszüntetése esetén készült kiviteli terv műszaki-biztonsági felülvizsgálatának eljárása, díjai**

##### **Létesítés, tervezés, tervfelülvizsgálat:**

A tervfelülvizsgálat egyetemes szolgáltatásra jogosultak esetén díjmentes, egyetemes szolgáltatásra nem jogosultak esetén naptári évenként a második alkalmat követően díjköteles.

##### **Műszaki-biztonsági ellenőrzés:**

A csatlakozóvezeték- és a felhasználói berendezés-létesítési, a biztonsági ellenőrzést érintő felszerelési és időszaki ellenőrzési tevékenység lefolytatására irányuló szándékot a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló törvény szerint már nem a területi műszaki biztonsági hatósághoz, hanem **a Magyar Mérnöki Kamarához (a továbbiakban: MKK) kell bejelenteni.**

A gázszerelőket a **Magyar Mérnöki Kamara** tartja nyilván. A nyilvántartás a <https://www.mmk.hu> oldalon érhető el.

Az elkészült gázszerelést a gázfogyasztó készülékcseréjével a Földgázelosztó, vagy megbízottja az üzembe helyezés előtt köteles – **az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók esetében díjmentesen, illetve egyetemes szolgáltatásra nem jogosult felhasználók esetében naptári évenként a második alkalmat követően díj ellenében** – műszaki-biztonsági szempontból ellenőrizni.

Készülékcseréjének gázszerelésének műszaki-biztonsági szempontú ellenőrzését olyan tervezőmérnök végezheti, aki **rendelkezik a kormány rendeletében meghatározott felelősségbiztosítással**.

A 3/2020 (I.13.) ITM rendelet vonatkozó rendelkezései alapján a kivitelezésre alkalmas tervfelülvizsgálói nyilatkozat a keltétől számított 2 évig érvényes, ha a kiviteli tervben foglaltak a műszaki-biztonsági feltételeknek a kivitelezés megkezdésének időpontjában a helyszíni adottságoknak változatlanul megfelelnek.

Ha az eltérés műszaki-biztonsági feltételt érint, a tervező a területi földgázelosztótól – **a készülékcseréjével** – ismételt tervfelülvizsgálatot köteles kérni. Készülékcseréjében a kiviteli tervet a tervező módosíthatja.

Ha a módosítás nem érint műszaki-biztonsági feltételeket, a kiviteli tervet a tervező módosíthatja, és a módosított kiviteli tervet köteles dátummal ellátni, és aláírni.

### **A rendszerhasználó (egyetemes szolgáltató vagy földgázkereskedő) által megrendelt szolgáltatási szünet (kikapcsolás)**

A Földgázelosztó a rendszerhasználó fentiek szerinti írásbeli kezdeményezésére köteles a felhasználót a földgázellátásból kikapcsolni, a kikapcsolás időpontjában leolvasott mérőállást jegyzőkönyvben rögzíteni, valamint a **jegyzőkönyv egy példányát a felhasználót ellátó rendszerhasználónak 3 munkanapon belül elektronikusan megküldeni**, valamint a felhasználónak átadni vagy elektronikusan megküldeni. A jegyzőkönyv tartalmazza az intézkedő személy azonosítóját, a megtagadás okát, időpontját, a fogyasztásmérő-berendezés állását és a visszakapcsolás feltételeit.

### **Az értesítési kötelezettség ideje, módja, értesítés a szállítási rendszerüzemeltető vagy Földgázelosztó által végzett előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szünetelés időpontjáról, várható időtartamáról**

#### **A szállítórendszeren végzett karbantartási munkák miatti szüneteltetés:**

A szállítási rendszerirányító által a honlapján közzétett éves karbantartási terv alapján, a szállítórendszeren végzett karbantartási munkák által érintett felhasználókat közvetlen szállítóvezetési felhasználók esetében a szállítási rendszerüzemeltető, a földgázelosztó rendszerről ellátott felhasználókat és az érintett engedélyeseket a földgázelosztó értesíti a gázzsünet kezdetéről és végéről a GET rendelkezései alapján.

#### **Az értesítés elmaradásának következményei:**

A Földgázelosztó a szállítási rendszerüzemeltető érdekkörében felmerülő, azonban a Földgázelosztó által üzemeltetett földgázelosztó rendszerről ellátott felhasználókat is érintő szállítóvezetési karbantartási munkákról a jogszabályokban illetve az ÜKSZ-ben rögzítettek szerint értesíti a felhasználókat és az engedélyeseket.

Amennyiben a Földgázelosztó által üzemeltetett elosztóhálózatról ellátott felhasználókat is érintő, a szállítási rendszerüzemeltető érdekkörében felmerülő karbantartási munkáról a Földgázelosztó nem, vagy nem a jogszabályokban, ÜKSZ-ben rögzített határidőben kap tájékoztatást, az érintett felhasználók, engedélyesek Földgázelosztó általi értesítésének késedeleméből vagy elmaradásából eredő károkért a Földgázelosztó nem tartozik felelősséggel.

A Földgázelosztó a gázszolgáltatási szünetre tekintettel a felhasználóknál esetlegesen szükséges intézkedések megtételét nem vizsgálja, ezek elmulasztásából eredő károkért semminemű felelősséget nem vállal.

### **A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények**

#### **Szerződéses biztosítékok:**

A rendszerhasználó köteles a szerződéses biztosítékot a rendszerhasználati szerződés hatálya alatt, a **rendszerhasználati szerződés megszűnését követő 90. napig fenntartani**.

### **Panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések**

#### **A felhasználói beadvánnyal kapcsolatos általános szabályok:**

Jelen fejezet alkalmazásában felhasználói beadványnak a felhasználónak a Földgázelosztó 3. sz. mellékletben feltüntetett elérhetőségére postai vagy elektronikusan küldött, a központi telefonos

ügyfélszolgálaton bejelentett, vagy a 2. sz. mellékletben feltüntetett ügyfélszolgálati irodán írásban benyújtott vagy szóban előadott, a Földgázelosztó földgázelosztási tevékenységével kapcsolatos ügyben tett dokumentált megkeresése.

#### **Általános szabályok a felhasználói beadványok tekintetében:**

- a rendszerhasználónál benyújtott és a rendszerhasználó által a Földgáz-elosztónak átadott beadványt a Földgázelosztó kézhezvételtől számított 15 napos határidőn belül válaszolja meg;
- a felhasználói beadványokra adott választ elsősorban postai úton küldi meg a Földgázelosztó a felhasználó részére;
- amennyiben a beadvány e-mail útján érkezik, vagy a felhasználó e-mail címe a Földgázelosztó rendelkezésére áll, úgy lehetőség szerint a felhasználó által megadott e-mail címre történik a tájékoztatás megküldése;
- a korábbi érdemben megválaszolt beadvány tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó beadvány, valamint a névtelen felhasználói beadvány kivizsgálását és megválaszolását a Földgázelosztó mellőzheti.

#### **A beérkező panaszok rögzítése, archiválása**

A jelen fejezet alkalmazásában a panasz a felhasználói beadványok egyik fajtája, kezelésére – egyéb rendelkezés hiányában – a felhasználói beadványokra vonatkozó szabályok az irányadóak.

A felhasználók és a rendszerhasználók számára az elosztási tevékenységgel kapcsolatos panaszok benyújtására a Földgázelosztó a 2. sz. mellékletben felsorolt elérhetőségeket biztosítja.

#### **A válaszadási határidő elmulasztásának következménye**

Amennyiben a Földgázelosztó határidőre nem adott érdemi választ vagy a felhasználó válaszát nem fogadja el, úgy a lakossági fogyasztó panaszos a jogszabályban foglaltak szerint az illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz, egyéb panaszos a Hivatalhoz fordulhat. A felhasználó kérelmének tartalmaznia kell a Vhr. 54.§ (8) bekezdésben meghatározottakat.

#### **Ügyfélszolgálatok, egyéb elérhetőségek**

A felhasználók és a rendszerhasználók számára a Földgázelosztó a földgázelosztási működési engedélye alapján ellátott tevékenységekkel kapcsolatosan a személyes (állandó ügyfélszolgálati irodákban) és a telefonos ügyintézési formákon kívül **e-mailben is** ügyintézés biztosít az alábbi szerint:

- a 3. sz. mellékletben megadott e-mail címen biztosít lehetőséget a Földgázelosztó az elektronikusan küldött felhasználói beadványok fogadására

**Központi e-mail cím:** [foldgazelosztas@nkmgazhalozat.hu](mailto:foldgazelosztas@nkmgazhalozat.hu)

#### **2. számú melléklet - Központi ügyfélszolgálati irodák nyitvatartási ideje**

Telefon: 06 1 474-9911

(hangrögzítéssel ellátott telefonszám)

Elérhető: Hétfőn, kedden, szerdán, pénteken **8:00-15:00**, csütörtökön **8:00-20:00**.

#### **3. számú függelék – Érdekképviseleti szervek**

Az érdekképviseleti szervek közül a Magyar Energiafogyasztók Szövetsége jogutód nélkül megszűnt.

#### **6b. számú melléklet – Elosztói csatlakozási szerződés**

##### **A Felek jogai és kötelezettségei:**

A Földgázelosztó kötelezettsége a csatlakozó vezeték és a felhasználói berendezés kiviteli terveinek kizárólag műszaki-biztonsági szempontból történő felülvizsgálata azok Földgázelosztó részére történő benyújtásától számított nyolc (8) munkanapon belül. **Gázfogyasztó készülékcseré esetén a földgázelosztó nem végez tervfelülvizsgálatot.**

##### **Díjtételek meghatározása**

A csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezés kiviteli terveinek műszaki-biztonsági felülvizsgálata az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók esetében díjmentes, egyetemes szolgáltatásra nem jogosult felhasználók esetében naptári évenként a második alkalmat követően díjköteles.

Az elkészült csatlakozóvezeték és felhasználói berendezés sikeres műszaki-biztonsági ellenőrzése egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók esetében díjmentes, minden egyéb felhasználó esetében naptári évenként a második alkalmat követően díjköteles. A

#### **6c. számú melléklet 1. számú melléklete - Elosztóhálózat-használati szerződés Általános Szerződési Feltételei**

## **A Felhasználó jogai és kötelezettségei**

A Felhasználó a rendszerhasználat szüneteltetését írásban kérheti a Földgázelosztónál. A kérelemnek tartalmaznia kell a szüneteltetés kezdetét és pontos időtartamát. A szüneteltetés feltétele a fogyasztásmérő berendezés leszerelése, ha a fogyasztásmérő berendezés a földgázelosztó tulajdonában van. Ha a fogyasztásmérő berendezés nem a földgázelosztó tulajdonában van, vagy a felhasználási helyen mérő nélküli átalánydíjas fogyasztás történik, a szüneteltetés időtartamára a fogyasztói főelzáró kerül elzárásra, és záró pecséttel rögzítésre. A földgázelosztó a felhasználó írásbeli bejelentésének beérkezésétől számított legfeljebb 8 munkanapon belül, vagy a felhasználóval történt megállapodás alapján ettől eltérő időpontban gondoskodik a fogyasztásmérő berendezés leszereléséről, vagy a fogyasztói főelzáró elzárásáról és záró pecséttel történő rögzítéséről, amelynek költsége mindkét esetben a felhasználót terheli.

Ha a saját jogon eljáró Felhasználó a felhasználási helyről elköltözik vagy a szolgáltatás igénybevételével felhagy, köteles azt 15 napon belül bejelenteni a Földgázelosztónak. Amennyiben az elosztóhálózathasználati szerződést földgázkereskedő, vagy egyetemes szolgáltató kezeli megbízottként, akkor a Felhasználó az őt ellátó földgázkereskedőt, vagy egyetemes szolgáltatót köteles tájékoztatni. Ha a felhasználó felhagy a földgázfelhasználó tevékenységével, akkor a földgázkereskedő legkésőbb a felmondás kézhezvételétől számított 5 napon belül köteles a földgázelosztót tájékoztatni a felhasználóval kötött földgázkereskedelmi szerződésének megszűnéséről. A felhasználó elhalálása esetén az elhalálozás tényét legkésőbb annak napjától számított hat hónapon belül kell a földgázelosztó számára bejelenteni.

## **6d. számú melléklet 2. számú melléklete - Rendszerhasználati szerződés Általános Szerződési feltételei**

A rendszerhasználó részéről a jogszabály pénzügyi biztosítékot nem jelöl meg, így a szerződéses biztosíték nem csak bankgarancia lehet.

A fentiek szerint a **Fizetési feltételekre** vonatkozó bekezdés a következők szerint módosult:

Amennyiben a Kereskedő a felszólítás kézhezvételét követő nyolc (8) napon belül nem rendezi számlatartozását, a Földgázelosztó - Üzletszabályzatában rögzítetteknek megfelelően - lehívja a jelen Szerződésben meghatározott szerződéses biztosítékot. Amennyiben a szerződéses biztosíték igénybevétele sikertelen, vagy a biztosítékok nem kerültek feltöltésre, vagy azok nem nyújtanak elegendő fedezetet a tartozás rendezésére, úgy a Földgázelosztó a Kereskedő részére nyújtott szolgáltatást a tartozással érintett felhasználók vonatkozásában felfüggeszti. A felek rögzítik, hogy a Kereskedő részére nyújtott földgázelosztási szolgáltatás felfüggesztésére akkor is sor kerül, ha a tartozással érintett felhasználók fizetési kötelezettségeiknek a Kereskedő felé szerződészerűen eleget tettek, mely tény a Földgázelosztó nem vizsgálja.

## **10. számú függelék - Általános tájékoztató az NKM Földgázhálózati Kft. által végzendő műszaki-biztonsági ellenőrzésről**

Az elkészült gázszereleést a gázfogyasztó készülékcseréjével a földgázelosztó vagy a megbízottja az üzembe helyezés előtt köteles - az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók esetében díjmentesen, az egyetemes szolgáltatásra nem jogosult felhasználók esetében a naptári évenként a második alkalmat követően díj ellenében - műszaki-biztonsági szempontból ellenőrizni. Az elkészült gázszereleést készülékcseréjére esetén a tervező az üzembe helyezés előtt köteles műszaki-biztonsági szempontból ellenőrizni.

A 1/2020. (I. 13.) Korm. rendelet 2. § 4. **készülékcseré** fogalma:

„a felhasználói berendezés olyan megváltoztatása - ide nem értve a meglévő gázfogyasztó készülék vagy gázfogyasztó készülékek egyszerűsített eljárással történő cseréjének esetét, valamint a felhasználási hely fogyasztásmérőjének leszerelését esetét -, amely a meglévő gázfogyasztó készülék vagy gázfogyasztó készülékek helyett új gázfogyasztó készülék vagy gázfogyasztó készülékek telepítésére vonatkozik, és amely nem jár a csatlakozóvezeték, a gázfelhasználó technológiai rendszer kialakításának, üzemi paramétereinek megváltoztatásával vagy a gázmérőhelyen lévő névleges méréshatárú fogyasztásmérő cseréjével”

A 2020. augusztus 05. napjától hatályos Üzletszabályzat és a részét képező általános szerződési feltételek elérhetők a Földgázelosztó honlapján (<https://www.nkmgazhalozat.hu/Kozszolgaltatasi-informaciok/Uzletszabalyzatok>), valamint a Társaság ügyfélszolgálati irodáiban.

Szeged, 2020. augusztus 05.

NKM Földgázhálózati Kft.