

Ez a rendelkezés vonatkozik azokra a felhasználókra is, akik egyébként érvényes és hatályos egyetemes szolgáltatási, földgáz kereskedelmi vagy rendszerhasználati, ill. elosztóhálózat-használati szerződés birtokában lakossági felhasználónak minősülnének, ideértve azt is, ha ezen belül védendő fogyasztói státuszt kapnának. Esetükben a GET 29. § (4) bekezdésében foglalt kikapcsolási tilalmak nem alkalmazandók.

8.5. A szerződés nélküli rendszerhasználat jogszerűvé tételének módja:

A szerződés nélküli felhasználónak - ha erre korábban nem került sor - meg kell fizetnie a Földgázelosztó részére a hálózatra történő csatlakozásért fizetendő mindennemű díjat, költséget, a kikapcsolás és a visszakapcsolás költségeit. Meg kell fizetni a szerződés nélküli vételezés jogkövetkezményeként kiterhelt pótdíjat, kártérítést, illetve ezt követően a Földgázelosztóval meg kell kötnie az elosztóhálózat-használati és vételezésre jogosító (rendszerhasználati vagy kereskedelmi) szerződést.

9. PANASZÜGYINTÉZÉSRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

9.1. A beérkező panaszok rögzítése, archiválása

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

A Földgázelosztó ügyfélszolgálatán írásban benyújtott és szóban előadott, de el nem intézett beadványokat igazolás ellenében veszi át.

A felhasználót ellátó rendszerhasználó üzletszabályzata szerint történik e felhasználó panaszügyeinek intézése.

Jelen fejezet alkalmazásában felhasználói beadványnak minősül a felhasználónak a Földgázelosztó 3. számú mellékletben feltüntetett elérhetőségére postai úton vagy elektronikus úton küldött, a központi telefonos ügyfélszolgálaton bejelentett, vagy a 2. számú mellékletben feltüntetett valamely ügyfélszolgálati irodán írásban benyújtott vagy szóban előadott, a Földgázelosztó földgázelosztási tevékenységével kapcsolatos dokumentált megkeresése.

A felhasználói beadványokkal kapcsolatos általános szabályok:

- a rendszerhasználónál benyújtott és a rendszerhasználó által a Földgázelosztónak átadott beadványt a Földgázelosztó a kézhezvételtől számított 15 napos határidőn belül válaszolja meg;
- a Földgázelosztó – a felhasználó ezzel ellentétes kérése hiányában – önállóan dönthet a felhasználói beadvány megválaszolásakor arról, hogy a tájékoztatást postai úton vagy elektronikus formában juttatja el a felhasználóhoz;
- 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 a felhasználó által megadott e-mail címre történik a tájékoztatás megküldése;
- 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 benyújtott panaszok az elévülési határidő végéig visszakereshetően megőrzésre kerülnek.

9.2. A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása

Amennyiben a panasz földgáz-értékesítéssel és földgázelosztói tevékenységgel egyaránt összefügg, és ennek következtében a Földgázelosztón kívül más engedélyest is érint, az érintett engedélyesek a beadvány beérkezésétől számított **15 napon belül** az intézkedési hatáskörök rendezéséhez illetve a megfelelő intézkedések megtételéhez szükséges egyeztetéseket lefolytatják.

A panasz kivizsgálása érdekében a felhasználó köteles a Földgázelosztóval együttműködni.

9.3. Érdemi válaszadási határidő

Szükség esetén a beadvány beérkezésétől számított 8 napon belül az engedélyesek kötelesek egymás között rendezni, hogy melyikük joga, illetve kötelezettsége az adott ügyben eljárni, és az ügyben eljáró engedélyesnek a beadványt átadni. Ennek megtörténtéről a felhasználót haladéktalanul írásban tájékoztatni kell.

Ha a beadvány a földgáz-értékesítéssel és a földgázelosztói tevékenységgel egyaránt összefügg, és ennek következtében több engedélyest érint, az érintett engedélyesek kötelesek egymás között a beadvány beérkezésétől számított **15 napon belül** az intézkedési hatáskörök rendezéséhez és a megfelelő intézkedés megtételéhez szükséges egyeztetéseket lefolytatni.

A beadványok intézése során a Földgázelosztónak **15 napon belül** érdemben, írásban választ kell adnia a felhasználó részére. A 15 napos válaszadási határidő az eljárási illetékesség megállapításának, illetve megfelelő intézkedés megtételéhez szükséges egyeztetéseknek az időtartamával meghosszabbodhat, ha ezen eljárások lefolytatásának helye van. A válaszadási határidőbe nem számít bele a felhasználóval történő időpont egyeztetéstől a beadvánnyal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő.

Az eljárási illetékesség megállapítására, illetve a jelen pont második bekezdése szerinti egyeztetésekre vonatkozó szabályokat nem lehet alkalmazni, ha a Földgázelosztó és a Földgázkereskedő a beadványhoz kapcsolódó ügyfélszolgálati tevékenységét azonos szervezeti egység vagy szervezet látja el.

9.4. A válaszadási határidő elmulasztásának következménye

Ha a Földgázelosztó nem adott érdemi választ vagy a felhasználó válaszát nem fogadja el, a felhasználó a fogyasztóvédelmi hatósághoz vagy a Hivatalhoz fordulhat. A felhasználó kérelmének tartalmaznia kell a Vhr. 54.§ (8) bekezdésben meghatározottakat tartalmazni kell.

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.

Amennyiben a Földgázelosztó határidőre nem tesz eleget a jelen Üzletszabályzatban a panaszokkal kapcsolatosan előírt válaszadási kötelezettségének, úgy a panaszost a jelen üzletszabályzat 8. számú mellékletében meghatározott kötbér illeti meg.

10. ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK, EGYÉB ELÉRHETŐSÉGEK

A felhasználók és a rendszerhasználók számára a Földgázelosztó a földgázelosztási működési engedélye alapján ellátott tevékenységekkel kapcsolatosan ügyintézését biztosítja az alábbiak szerint:

a) személyesen:

- az Üzletszabályzat 2. sz. mellékletben felsorolt földgázelosztással kapcsolatos ügyek intézésére; a megadott nyitva tartási időben, a Földgázelosztó állandó ügyfélszolgálati irodákat működtet;
- a Földgázelosztó nem üzemeltet ügyfélszolgálati fiókirodát.

b) telefonon:

- Földgázelosztó a beadvány nélküli, telefonon történő ügyintézés esetében is biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát;
- a telefonon történő ügyintézésre a Földgázelosztó a 3. sz. mellékletben megadott ügyfélszolgálati telefonszámokon biztosítja lehetőséget;
- a 3. sz. mellékletben rögzített ügyfélszolgálati telefonszámokon folytatott telefonbeszélgetés rögzítésre kerül, és visszakereshető. A hívás alkalmával a felhasználó egyedi ügyszámot kap, melyről a Földgázelosztó a hívás során tájékoztatja a felhasználót.

Központi telefonos ügyfélszolgálat (munkanapokon)

Hétfő, kedd, csütörtök és péntek 8:00 – 15:00-ig, valamint
szerda 8:00 – 20:00-ig