

2. A KÜLSŐ KÖRNYEZETTEL VALÓ KAPCSOLAT

2.1. Felettes szervekkel való kapcsolat

1) Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

A Hivatal a földgázellátással, a földgázellátás biztonságának, a földgázpiac hatékony működésének felügyeletével, valamint az egyenlő bánásmód követelményének érvényesítésével, és a hatásos verseny elősegítésével kapcsolatos feladatai körében:

- kiadja, - jogszabályban meghatározott esetekben – módosítja, vagy visszavonja a Földgázelosztó földgázelosztási működési engedélyét;
- jóváhagyja a Földgázelosztó elosztói üzletszabályzatát, illetve módosításait, valamint a jóváhagyást feltételhez kötheti, vagy megtagadhatja;
- jóváhagyja a Földgázelosztó megfelelési programját, annak módosításait, és az éves megfelelési jelentést;
- ellenőrzi a GET-ben, a végrehajtására kiadott külön jogszabályokban, a Hivatal által kiadott határozatokban, az ÜKSZ-ben, a jelen Üzletszabályzatban, valamint a megfelelési programban meghatározott kötelezettségek betartását;
- meghatározza a rendszerhasználati és a csatlakozási díjakat, a rendszerüzemeltető által nyújtott szolgáltatás minőségének a rendszerhasználati díjakon keresztül történő ösztönzésének szabályait, a nyújtott szolgáltatás minőségétől függően alkalmazható rendszerhasználati díjakat, valamint az egyes díjak alkalmazásának feltételeit;
- javaslatot tesz a rendszerüzemeltető és az egyetemes szolgáltató által külön díj ellenében végezhető szolgáltatások körére és díjaira, az ingyenesen biztosítandó szolgáltatások körére, valamint a felhasználó szerződészegése esetén külön díj ellenében végezhető szolgáltatások körére és díjaira;
- megállapítja a földgázelosztási tevékenység folytatásának minimális minőségi követelményeit, elvárt színvonalát, a felhasználókkal való kapcsolattartás módjára vonatkozó minimális követelményeket, a felhasználók tájékoztatásának részletes szabályait, továbbá az együttműködő földgázrendszer biztonságos üzemeltetésére vonatkozó minimális követelményeket,
- dönt a Földgázelosztóval szemben felmerülő, csatlakozással vagy az együttműködő földgázrendszer megfelelő minőségben való rendelkezésre állásának kérdésével kapcsolatos felhasználói panaszok ügyében, ellenőrzi

a felhasználói igények kielégítését és a felhasználók által a hálózathoz való csatlakozás érdekében befizetett csatlakozási díj felhasználását;

- dönt a Földgázelosztóval szemben felmerülő panaszok - ideértve a szerződés nélküli vételezéssel, a szabálytalan vételezéssel, valamint ezek jogkövetkezményeivel kapcsolatos panaszok - ügyében, kivéve az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a földgázellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó jogszabályi előírások megsértésével összefüggő lakossági fogyasztói panaszokat;
- ellátja a Földgázelosztó tevékenységével kapcsolatos, jogszabályban előírt egyéb hatósági feladatait.

Elérhetőségek:

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

Telefon: +36 1 459 7777

Fax.: +36 1 459-7766

E-mail: mekh@mekh.hu

web: <http://www.mekh.hu/>

2) Fogyasztóvédelem

Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Felügyelőiségei:

Pest Megyei Kormányhivatal országos illetékességgel (másodfokon), valamint területi illetékességgel a járási kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőiségei (első fokon)

Eljár 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 vételezéssel, szabálytalan vételezéssel, vagy ezek jogkövetkezményeivel kapcsolatosak, a Hivatal GET-ben meghatározott hatáskörének tiszteletben tartása mellett.

Elérhetőségek:

Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya

cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

E-mail: fogyved.2.fok@pest.gov.hu

Járási kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőiségei				
	e-mail cím	cím	telefonszám	fax
Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Kecskeméti Járási Hivatala Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@bacs.gov.hu	6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.	(76) 795-710	-
Békés Megyei Kormányhivatal Békéscsabai Járási Hivatala Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyved@bekes.gov.hu	5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4.	(66) 546-150; 151	(66) 546-140
Csongrád Megyei Kormányhivatal Szegedi Járási Hivatal Foglalkoztatási és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu	6728 Szeged, Kereskedő köz 3-5. 6701 Szeged, Pf. 542	(62) 680-530	(62) 680-531
Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Győri Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály	fogyasztovedelem@gyor.gov.hu	9022 Győr, Türr I. u. 7.	(96) 795-951	(96) 795-955
Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Tatabányai Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu	2800 Tatabánya, Bárdos László utca 2.	(34) 309-303	(34) 309-302
Vas Megyei Kormányhivatal Szombathelyi Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@vas.gov.hu	9700 Szombathely, Wesselényi utca 7. 9701 Szombathely, Pf. 29.	(94) 505-220	(94) 506-934

Magyar Kereskedelmi és Iparkamara Békéltető Testület és annak területi szervei:

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Levelezési cím: Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara, 6001
Kecskemét Pf. 228.
Telefonszáma: (76) 501-525
Fax száma: (76) 501-523
E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető Testület

Címe: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775 Fax száma: (66) 324-976
E-mail cím: bmkik@bmkik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszáma: (62) 554-250/118
Fax száma: (62) 426-149
E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszáma: (96) 520-217
Fax száma: (96) 520-218
E-mail cím: bekeltetotestulet@gymkik.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszáma: (34) 513-010
Fax száma: (34) 316-259
E-mail cím: bekeltetes@kemkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefonszáma: (94) 312-356
Fax száma: (94) 316-936
E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

3) Magyar Bányászati és Földtani Szolgálat

Műszaki-biztonsági szempontból a területtől függően illetékes Kormányhivatal Hatósági Főosztály, Bányászati Osztálya jogosult a Földgázelosztó és célvezetékek építése, használatba vétele, üzemeltetése és elbontása tevékenysége során a bányafelügyelet műszaki biztonsági munkavédelmi, építésfelügyeleti és piacfelügyeleti hatásköröket gyakorolni. Az illetékes Kormányhivatal hatósági felügyeleti jogkörében felügyeli a Földgázelosztó minőségügyi rendszerét. A Kormányhivatal hatáskörébe tartozó hatósági ügyekben – jogszabályban meghatározott esetek kivételével – első fokon a területileg illetékes területi Kormányhivatal, másodfokon a Magyar Bányászati és

Földtani Szolgálat jár el. A Magyar Bányászati és Földtani Szolgálat első fokú eljárásaiban másodfokon a Hivatal elnöke jár el. Jóváhagyja és felügyeli a Földgázelosztó Műszaki-biztonsági Irányítási Rendszerét.

Elérhetőségek:

Cím: 1145 Budapest, Columbus u. 17-23.

Tel.: +36 1 301 2900

Fax: +36 1 301 2903

E-mail: hivatal@mbfh.hu

web: <http://www.mbfh.hu>

4) Budapest Főváros Kormányhivatala

A csatlakozó vezetékek és felhasználói berendezések vonatkozásában első fokon eljáró hatóság az illetékes járási hivatal, másodfokon a **Budapest Főváros Kormányhivatala** jár el.

Elérhetőségek:

Cím: 1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39.

Tel.: +36 1 458-5926

Fax: +36 1 458 5936

E-mail: mmbh@bkfh.gov.hu

web: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/szervezeti-egyseg/muszaki-engedelyezesi-foosztaly>

2.2. Felhasználók részére adott információk

A Földgázelosztó a leendő és a már ellátott felhasználók részére a földgázelosztással kapcsolatos, működéshez szükséges információkat a hatályos jogszabályoknak megfelelően a jelen Üzletszabályzat 2. számú mellékletében meghatározott ügyfélszolgálati elérhetőségeken biztosítja.

A Földgázelosztó olyan szolgáltatást nyújt a felhasználóknak, amely a felek kölcsönös megértésén, megalábilásán alapul. Ezért a Földgázelosztó olyan ügyfélszolgálatot működtet, amelynél a felhasználó minden szükséges tájékoztatást megkaphat, észrevételeket, panaszokat tehet és észrevételeire, panaszaira a vonatkozó jogszabályokban és azok felhatalmazása alapján kiadott határozatokban előírt időn belül választ, orvoslást kap. A Földgázelosztó minden szükséges tájékoztatást megad a felhasználóknak, annak érdekében, hogy azok megismerjék szolgáltatásait, és azok igénybevételének lehetőségét. A Földgázelosztó az ügyfélszolgálatot telefonos és Internetes eléréssel, valamint a felhasználók számára nyitva álló helyiségekben működteti.

A Földgázelosztó rendszeres kapcsolatot tart fenn a helyi és országos fogyasztói érdekképviseleti szervezetekkel, önkormányzatokkal, társszervekkel azért, hogy a felhasználót érintő kérdésekben megismerje azok véleményét, tájékoztassa azokat a Földgázelosztó tervezett intézkedéseiről, visszajelzést adjon az érdekképviseletek által közvetített panaszok kivizsgálásának eredményéről.