

2. A KÜLSŐ KÖRNYEZETTEL VALÓ KAPCSOLATA:

2. a) Felettes szervekkel való kapcsolat

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;
- Get. 127. § c) alapján jóváhagyja a Földgázelosztó elosztói üzletszabályzatát, illetve módosításait, valamint a jóváhagyást feltételhez kötheti, vagy megtagadhatja, továbbá a Get. 113. (3) bekezdésben foglalt esetben az üzletszabályzatot hivatalból módosíthatja;
- 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, az 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;
- rendeletben határozza meg a rendszerhasználati, a csatlakozási és a külön díjak meghatározására és szabályozására vonatkozó alapelveket és keretszabályokat, a csatlakozási, a külön díjak és a rendszerhasználati díjak elemeit, a csatlakozási, a rendszerhasználati és a külön díjak fizetésére kötelezettek körét, a csatlakozási, a rendszerhasználati és a külön díjak alkalmazásának szabályait, a csatlakozási, a rendszerhasználati és a külön díjak mértékét, a rendszerüzemeltető által nyújtott szolgáltatás minőségének a rendszerhasználati díjakon keresztül történő ösztönzésének szabályait, a nyújtott szolgáltatás minőségétől függően alkalmazható rendszerhasználati díj szabályozás kereteit, valamint alkalmazásának feltételeit;
- 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,
- elvégzi a Földgázelosztó működési területén a felhasználói elégedettségi szint, továbbá az egyes engedélyesekkel szembeni elvárás, valamint a földgázellátás jellemzőinek felmérését;
- 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 rendszerhasználattal, 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;
- a Get.127. § sz) pontja alapján jogalkalmazási gyakorlatának alapjait ismertető, kötelező erővel nem rendelkező ajánlást ad ki.

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>

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 a fővárosi és vármegyei 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.

Elérhetőségek:

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.

Telefon: (1) 450-2598

E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Levelezési cím: 1399 Budapest, Pf. 661

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

Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki

Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 5000 Szolnok, Indóház u. 8.

Telefon: (56) 422-603

E-mail: jasz.kmmf@jasz.gov.hu

Szabályozott Tevékenységek Felügyeleti Hatósága

A 2021. évi XXXII tv. alapján 2022. január 1-től a Magyar Bányászati és Földtani Szolgálat általános és egyetemes jogutódja a Szabályozott Tevékenységek Felügyeleti Hatósága (SZTFH). Az SZTFH önálló feladattal és hatáskörrel rendelkező központi hivatal, amely egyben a bányafelügyeletként és az állami földtani feladatokat ellátó szervként kijelölt kormányhivatalok jogutódja is.

Az SZTFH a Földgázelosztó bányászatról szóló 1993. évi XLVIII. törvény hatálya alá tartozó tevékenységei végzésében hatósági felügyeletet lát el az elosztóvezeték és célvezetékek tervezése, építése, használatba vétele, üzemeltetése, üzemzavar elhárítása és elbontása során műszaki, biztonsági, munkaügyi, munkavédelmi és építésfelügyeleti jogkörben. Az SZTFH hagyja jóvá a Földgázelosztó műszaki-biztonsági irányítási rendszerét.

Az SZTFH a Földgázelosztó bányászatról szóló 1993. évi XLVIII. törvény hatálya alá tartozó tevékenységei végzéséhez felhasznált anyagok, építési termékek és igénybe vett szolgáltatások tekintetében piacfelügyeleti hatósági jogkört lát el.

Elérhetőségek:

Cím: 1123 Budapest, Alkotás utca 50.

Központi ügyfélszolgálat ügyfélfogadás: 1136 Budapest, Pannónia u. 40.

E-mail: sztfh@sztfh.hu

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

Budapest Főváros Kormányhivatala Metrológiai és Műszaki Felügyeleti Főosztály
(továbbiakban: BFKH)

A csatlakozó vezetékek és fogyasztói berendezések vonatkozásában első fokon a Budapest Főváros Kormányhivatala XII. Kerületi Hivatala, másodfokon a BFKH jár el.

Elérhetőségek:

Cím: 1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39.

Tel.: +36 1 4585 800

Fax: +36 1 4585 865

E-mail: mkeh@mkeh.gov.hu

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

2. b) Felhasználók részére adott információk (a működési terület kifüggesztése az ügyfélszolgálati irodában, szerelők elérhetősége)

A Földgázelosztó a leendő felhasználók és a felhasználók részére a földgázelosztással kapcsolatos, működéshez szükséges információkat a hatályos jogszabályoknak megfelelően az Üzletszabályzat 2. számú mellékletében meghatározott ügyfélszolgálati elérhetőségeken, valamint a 3. számú mellékletben meghatározott egyéb elérhetőségeken biztosítja. A Földgázelosztó minden szükséges tájékoztatást megad a felhasználóknak annak érdekében, hogy megismerhessék szolgáltatásait, és azok igénybevételének lehetőségeit.

Dokumentumok elhelyezése az ügyfélszolgálati irodában

A Földgázelosztó az ügyfélszolgálati irodáiban:

- kifüggeszti a működési területét tartalmazó listát;
- elhelyezi az Üzletszabályzatát, biztosítja megtekintésének lehetőségét;

- közzéteszi az Üzletszabályzat, illetve az általános szerződési feltételek megváltozásának tényét a lényeges módosításoknak az összefoglalásával;
- hozzáférhetővé teszi a mindenkor hatályos Szolgáltatási, épületgépészeti és csőfektetési díjszabását díjtételjegyzékét;
- a felhasználók számára fontos egyéb információkat közzéteszi és frissíti azokat.

A Földgázelosztó ügyfélszolgálatainak működését és elérhetőségét részletesen az Üzletszabályzat 10. fejezete tárgyalja.

Az energetikai auditálást végző személyek és szervezetek, továbbá az energetikai fogyasztói tanácsadó illetve érdekvédelmi szervezetek elérhetőségei a <https://www.mvmhalozat.hu/gaz/oldalak/1128> linken elérhetők.

A Földgázelosztó a honlapján, valamint az ügyfélszolgálatán tájékoztatja a felhasználókat

- a) a működésére vonatkozó – felhasználókat érintő – jogszabályok számáról és címéről,
- b) a társaság szervezeti felépítéséről,
- c) az érdekképviselői szervezetekről,
- d) az ügyfélszolgálatok elérhetőségéről és nyitvatartási idejéről,
- e) az engedélyes által a felhasználók igénye alapján külön díj ellenében végezhető, alapszolgáltatáson túli kiegészítő szolgáltatások köréről és díjáról
- f) a felhasználókat érintő adatvédelmi tájékoztatók tekintetében.

A Földgázelosztó az ügyfélszolgálatok elérhetőségéről és nyitvatartási idejéről, szóló tájékoztató adatokat érintő változásról – legalább a tervezett változást megelőző 30 nappal korábban – tájékoztatja a felhasználókat, valamint a Hivatalt.

A felhasználók rendelkezésére álló, nyilvántartásba vett gázszerelők névsora a Magyar Mérnöki Kamara honlapján olvasható.