

FÜGGELÉKEK

Tartalomjegyzék

1. SZÁMÚ FÜGGELÉK: A TÁRSASÁGI AZONOSÍTÓ BEMUTATÁSA	3
2. SZÁMÚ FÜGGELÉK: GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁSOK	5
3. SZÁMÚ FÜGGELÉK: VÉDENDŐ FOGYASZTÓ NYOMTATVÁNYOK	19

1. számú függelék: A társasági azonosító bemutatása

A társaság neve: E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

A társaság emblémája:



Az E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati Zrt. felhasználókkal kapcsolatot tartó munkavállalóit fényképes igazolvánnyal látja el. Az igazolvány formája:



2. számú függelék: Garantált szolgáltatások

Elosztói engedélyes engedélyköteles tevékenysége folytatásának
az egyedi felhasználókat érintő
minimális minőségi követelményei

1.1 Fogalmak

Fogalmakon a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvényben (a továbbiakban: GET) és a GET egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendeletben (a továbbiakban: Vhr.) meghatározottakat, továbbá az alább meghatározott fogalmakat kell érteni:

1.1.1 *Minimális minőségi követelmény*

Az Engedélyes tevékenységei közül a GET 127. § 1) pontja és a Vhr 149. § (1) bekezdése alapján Hivatal által az e melléklet 1.2. pontja szerint meghatározott követelmények.

1.1.2 *Garantált Szolgáltatások*

Az egyedi felhasználókat érintő minőségi mutatók (*minimális minőségi követelmények*, elvárt színvonal), melyeket az Engedélyes az üzletszabályzatában szerepeltet, és amelyek nem teljesítése esetén *kötbért* fizet az érintett felhasználónak.

1.1.3 *Kötbér*

Az Engedélyes a Garantált Szolgáltatások bármely pontjának késedelmes, hibás vagy nem ezen határozat szerinti teljesítése (továbbiakban: nem teljesítés) esetén a B. mellékletben meghatározottak szerinti kötbért fizet automatikusan, vagy az érintett felhasználó igénybejelentésére, az igazolási eljárás után.

1.1.4 *Esetszám*

Az egyes GSZ pontok körébe tartozó esetek, események száma, amely egy vagy több felhasználót érint.

1.1.5 *Ügyek száma*

Az adott GSZ ponthoz tartozó összes eseményben érintett összes felhasználó száma.

1.1.6 *Dokumentált megkeresés*

Postai küldeményként beérkező, vagy személyesen átnyújtott és igazoltan átvett, vagy elektronikus levélben, vagy faxon keresztül megküldött, írásban rögzített megkeresés, továbbá személyesen, vagy telefonon elmondott, ügyintézés során azonnal el nem intézhető, és bejelentőlapon vagy informatikai rendszerben rögzített ellenőrizhető, visszakereshető megkeresés. A dokumentált megkeresésekre vonatkozó eljárási szabályokat az Engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

1.1.7 *Felhalmozott tartozás*

A kikapcsolási felszólításban megjelölt, az Üzletszabályzat szerint a kikapcsolásra okot adó, a felhasználóval szemben fennálló teljes követelés. A díjtartozás ezen tételeit a kikapcsolás előtti értesítés tartalmazza.

1.1.8 *Egyéb felhasználó*

Minden egyéb vételező a GET 3. § (47) pontja szerinti lakossági fogyasztónak nem minősülő felhasználó.

1.1.9 *Igénybejelentés*

A felhasználó által az Engedélyes üzletszabályzatában meghatározott formában, dokumentált módon tett új, illetve többlet gázigényének bejelentése.

1.2 Elosztói engedélyes Garantált Szolgáltatásai.

Elosztói engedélyes szerinti GSZ szám	Garantált Szolgáltatás megnevezése
I.	<p>Előzetes tájékoztatás, kapacitás-igénybejelentésre adandó ajánlat Az Engedélyeshez a gázigénylőtől, illetve a felhasználótól vagy megbízottjától érkezett, és illetékességébe tartozó új vagy többletkapacitás igénylése esetekben:</p> <ul style="list-style-type: none"> a.) 30 napon belül érdemben tájékoztatást vagy ajánlatot ad. b.) ha az igénybejelentés hiányos, illetve az elbíráláshoz további adat, okirat szükséges, úgy arról az igénybejelentőt 15 napon belül értesíti. c.) ha a kapacitásigény kielégíthetőségének vizsgálata előreláthatólag az igénybejelentés kézhezvételét követő 30 napot meghaladja, erről 15 napon belül értesíteni kell az igénybejelentőt, megjelölve az ajánlatadás várható időpontját, amely nem haladhatja meg a 60 napot, feltéve, hogy a felhasználó az igény kielégítéséhez szükséges valamennyi adatot, információt rendelkezésre bocsátott
II.	<p>Csatlakozó vezeték és felhasználói berendezések tervfelülvizsgálata Az Engedélyeshez a csatlakozó vezeték és a felhasználói berendezés létesítéséhez, átalakításához, megszüntetéséhez benyújtott kiviteli tervet műszaki –biztonsági követelmények szerint (a mindenkor hatályos GMBSZ előírásai betartásával) 15 munkanapon belül felülvizsgálja.</p>
III.	<p>Csatlakozó vezeték és felhasználói berendezések műszaki ellenőrzése Az Engedélyeshez benyújtott szerelési nyilatkozat beérkezésétől számított 15 napon belül – a bejelentővel egyeztetett időpontban – a csatlakozó vezeték és a felhasználó berendezés műszaki-biztonsági ellenőrzést elvégzi.</p>
IV.	<p>Új felhasználási hely bekapcsolása, üzembe helyezése Eltérő megállapodás hiányában az Engedélyes köteles gondoskodni arról, hogy a felhasználási helyen a sikeres műszaki-biztonsági ellenőrzést és a kereskedő vételezés megkezdésének időpontját tartalmazó nyilatkozatának bemutatását követően a felhasználó vagy megbízottja írásbeli bejelentésének beérkezésétől számított 8 munkanapon belül a gázmérőt és a nyomásszabályozót felszerelje, biztonsági záró elemmel lássa el, a csatlakozóvezetékét és a felhasználói berendezést az elosztóvezetékkel összekapcsolja, ha a felhasználó részéről a felhasználási helyen a munkavégzés lehetősége biztosított.</p>
V.	<p>Az egyeztetett időpontok megtartása A felhasználó kérésére egyeztetett időtartamon belül és helyen, az Engedélyes képviselője megjelenik. Az egyeztetett időtartam 4 óránál nem lehet hosszabb. Amennyiben szükséges, a felhasználó és az Engedélyes képviselői a felhasználó kérésének megfelelő formában előzetesen rögzítik az egyeztetett időtartamot és a felek elérhetőségeit.</p>

VI.	Információadás dokumentált megkeresésre A gázenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül az Engedélyes érdemben választ ad. Abban az esetben, ha a dokumentált megkeresés az Engedélyeshez fut be, de a kereskedő tevékenységét illeti, az Engedélyes gondoskodik arról, hogy a másik engedélyeshez az 8 napon belül eljusson, és erről a felhasználó egyidejűleg értesítést kapjon. Amennyiben az Engedélyes és a kereskedői engedélyes a megkeresésben egyaránt érintett, akkor 15 napon belül érdemben egyeztetnek.
VII.	Visszatérítés téves számlázás esetén Az Engedélyes a rendszerhasználati díjakkal kapcsolatos számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül vagy a felhasználó folyószámláján történő jóváírással, vagy a felhasználó részére történő visszaautalással a túlfizetést visszatéríti.
VIII.	A fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálása A felhasználó mérőfelülvizsgálati kérelmének engedélyeshez beérkezésétől számított 15 napon belül új, hiteles mérőeszköz kerül felszerelésre.
IX.	A felhasználó visszakapcsolása Az Engedélyes a saját hatáskörben végrehajtott kikapcsolás esetén a kizárás alapjául szolgáló helyzet megszűnését követően a felhasználó megrendelésére, vagy a kereskedelmi engedélyes kezdeményezésére a földgázelosztási szolgáltatást haladéktalanul, de legkésőbb 2 munkanapon belül visszakapcsolja. Lakossági fogyasztó tartozás miatti kikapcsolásának rendezését követően a kereskedelmi engedélyes kezdeményezésére – hatályos szerződés megléte esetén – 24 órán belül visszakapcsolja a felhasználót.
X.	Nem jogszerű kikapcsolás Nem jogszerű kikapcsolás esetén az Engedélyes kötbért fizet.
XI.	Értesítés a földgázenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről Az Engedélyes a szüneteltetés kezdő időpontját és előrelátható időtartamát, valamint a szükséges biztonsági intézkedéseket az üzletszabályzatban rögzített módon, de legalább 15 nappal - tervszerű megelőző karbantartás esetén legalább 3 hónappal - korábban a felhasználókkal és az érintett engedélyesekkel közölni kell. Az Engedélyes és az érintett felhasználók ettől eltérő időpontban is megállapodhatnak, ha ez nem érint hátrányosan más felhasználót. Nem határidőben történt értesítés esetén az Engedélyes kötbért fizet.

1.3 Garantált Szolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztatási kötelezettség

Az Engedélyes köteles:

- a.) a Garantált Szolgáltatásokat üzletszabályzatában mellékletként szerepeltetni, honlapján nyilvánosságra hozni.
- b.) a fenti a.) pont szerinti adatokat az ügyfélszolgálati irodáiban szórólapokon és plakátokon nyilvánossá tenni,
- c.) a felhasználói bejelentések kivizsgálását követően, a nem teljesített Garantált Szolgáltatásról és a kötbérfizetés mértékéről a nem teljesítést elszenvedett felhasználó(ka)t tájékoztatni, a jogosság megállapítását követő 15 napon belül.

A. Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén az Elosztói engedélyes által az egyedi felhasználóknak fizetendő kötbér

1. Az Engedélyes kötelezettsége a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén az Engedélyes, automatikusan vagy a felhasználó részéről történő hiteles formában (írásban, vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen, vagy telefonon, vagy elektronikus levél formájában) tett bejelentésre, annak jogosságának megállapítása esetén a bejelentéstől számított 30 napon belül B. melléklet 4. pontja szerinti kötbért fizet a felhasználó részére.

2. A Garantált Szolgáltatások rendszere, hatálya

A Garantált Szolgáltatás hatálya kiterjed az Engedéllyessel szerződéses viszonyban álló rendszerhasználókra / felhasználókra.

A Garantált Szolgáltatások azokra az esetekre vonatkoznak, amikor a felhasználó ténylegesen földgázenergia felhasználói, illetve rendszerhasználói minőségében jelenik meg.

3. A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén a kötbér kifizetés módja

GSZ szám	(i) Garantált Szolgáltatás megnevezése	Kötbér kifizetés módja
I.	Előzetes tájékoztatás, kapacitás-igénybejelentésre adandó ajánlat	Felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikus
II.	Csatlakozó vezeték és felhasználói berendezések tervfelülvizsgálata	Felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikus
III.	Csatlakozó vezeték és felhasználói berendezések műszaki felülvizsgálata	Felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikus
IV.	Új felhasználási hely bekapcsolása, üzembe helyezése	Felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikus
V.	Egyeztetett időpontok megtartása	Felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikus
VI.	Információadás dokumentált megkeresésre	Felhasználói igénybejelentésre, 2013. január 1-jétől automatikus

VII.	Visszatérítés téves számlázás esetén	Felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikus
VIII.	A fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálása	Felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikus
IX.	A felhasználó visszakapcsolása	Felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikus
X.	Nem jogszerű kikapcsolás	Felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikus
XI.	Értesítés a földgázenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről	Felhasználói igénybejelentésre, 2013. január 1-jétől automatikus

1. számú táblázat

4. A Garantált Szolgáltatások nem teljesítéséhez kapcsolódó kötbér összege

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén fizetendő kötbér mértékét a felhasználó besorolásától függően az I.-XI. GSZ pontokra vonatkozóan a 2.a és 2.b számú táblázat tartalmazza. A kötbér egy összegben kerül megfizetésre a jogosult felhasználó részére.

KÖTBÉRFIZETÉS A E.I- E.XI GSZ ESETÉN		LAKOSSÁGI FOGYASZTÓ	EGYÉB FELHASZNÁLÓ
Automatikus, vagy felhasználói igénybejelentésre a B. melléklet 3. pont 1. számú táblázatában szereplő határidőig	< 20 m ³ /h gázmérővel rendelkező	5000 Ft	5000 Ft
	20 – 100 m ³ /h gázmérővel rendelkező	10 000 Ft	10 000 Ft
	>100 m ³ /h gázmérővel rendelkező	30 000 Ft	30 000 Ft

2.a számú táblázat

KÖTBÉRFIZETÉS A E.V GSZ ESETÉN		LAKOSSÁGI FOGYASZTÓ	EGYÉB FELHASZNÁLÓ
Automatikus, vagy felhasználói igénybejelentésre a B. melléklet 3. pont 1. számú táblázatában szereplő határidőig	< 20 m ³ /h gázmérővel rendelkező	<i>a mindenkori kiszállási díj, de min. 5 000 Ft</i>	<i>a mindenkori kiszállási díj, de min. 5 000 Ft</i>
	20 – 100 m ³ /h gázmérővel rendelkező	<i>10 000 Ft</i>	<i>10 000 Ft</i>
	>100 m ³ /h gázmérővel rendelkező	<i>30 000 Ft</i>	<i>30 000 Ft</i>

2.b számú táblázat

5. A kötbér megfizetésének módja

Az Engedélyes a kötbért az üzletszabályzatában előírtaknak megfelelően - belső ügyrendje szerint, beleértve az adminisztrációs ráfordítás csökkentése érdekében az ügyintézői döntés lehetőségét is - fizeti meg a B. melléklet 6. pontjában előírt határidőn belül. A kötbér kifizetéséről és a nem teljesített Garantált Szolgáltatásról a felhasználót igazolható módon értesíteni kell.

A Garantált Szolgáltatás nem teljesítése esetére a felhasználó részére járó kötbér fizetése nem zárja ki a felhasználó azon lehetőségét, hogy a kárigényét - a kötbérre való jogosultságra tekintet nélkül - a felelőssel szemben érvényesítse (pl. közös megegyezés, bírósági, vagy illetékes Békéltető Testületi úton).

6. A kötbér kifizetés határideje

A nem teljesítés kezdő időpontjától 30. naptári nap, míg felhasználói igénybejelentés alapján fizetendő kötbérenél az igény beérkezésétől számított 30. naptári nap.

A kötbér esetleges meg nem fizetése esetén a kötbérre vonatkozó jogvesztő határidő 1 év a nem megfelelő teljesítés időpontjától kezdődően.

7. Felelősség megbízott eljárása esetén

Amennyiben az Engedélyes megbízottat vesz igénybe a Garantált Szolgáltatások teljesítése érdekében, akkor a megbízott eljárása esetén a Garantált Szolgáltatások pontjaira vonatkozóan az Engedélyes úgy felelős a megbízottak tevékenységéért, mintha azokat maga végezte volna.

8. Mentésülés a kötbérfizetési kötelezettség alól

A felhasználó felróható magatartása esetében az Engedélyes nem felelős a Garantált Szolgáltatás nem teljesítéséért és nem áll fenn az Engedélyes kötbérfizetési kötelezettsége. Erről az igénylő felhasználót igazolható módon tájékoztatni kell.

B. Elosztói engedélyes Garantált Szolgáltatások eljárásrendje

I. GSZ Előzetes tájékoztatás, kapacitás-igénybejelentésre adandó ajánlat

Előzetes tájékoztatás kérése, igénybejelentés: a felhasználó vagy megbízottja, személyesen, vagy írásban, vagy rendszeresített nyomtatvány kitöltésével dokumentált, vagy ügyfélszolgálatnál rögzített formában benyújtott tájékoztatás kérése, vagy kapacitás-igény bejelentése, mely lehet új igény, vagy meglévő csatlakozás kapacitásbővítés érdekében jelentkező igény.

30 napon belül: a határidő számítása az előzetes tájékoztatás kérésétől vagy igénybejelentéstől kezdődik és a kiküldött tájékoztató postára adásának a dátuma, illetve az igénybejelentésre adott ajánlat közötti naptári napok száma.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a felhasználó jogosultsága a felhasználó által aláírt előzetes tájékoztatásnak vagy igénybejelentésnek az Engedélyeshez történő beérkezési dátuma és a kiküldött tájékoztató vagy ajánlat postára adásának a dátuma között eltelt naptári napok alapján számítható.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

II. GSZ Csatlakozó vezeték és felhasználói berendezések tervfelülvizsgálata

Csatlakozó vezeték és felhasználói berendezések tervfelülvizsgálata: a csatlakozó vezeték és a felhasználó berendezés létesítéséhez szükséges műszaki-biztonsági követelmények meglétének, és mindenkor hatályos a GMBSZ előírásai betartásának ellenőrzése.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a hiánytalan adattartalmú tervek beérkezési iktatási / nyilvántartásba vételi dátumának és az engedélyesi visszajelzés dátumának az összevetése.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

III. GSZ Csatlakozó vezeték és felhasználói berendezések műszaki felülvizsgálata

Csatlakozó vezeték és felhasználói berendezések műszaki-biztonsági felülvizsgálata: a csatlakozó vezeték és a felhasználó berendezés ellenőrzése műszaki-biztonsági szempontból.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: az Engedélyeshez benyújtott hiánytalan adattartalmú szerelési nyilatkozat beérkezési iktatási / nyilvántartásba vételi dátuma és a műszaki-biztonsági felülvizsgálat jegyzőkönyv dátumának összevetése.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

IV. GSZ Új felhasználási hely bekapcsolása vagy teljesítmény bővítése

Új felhasználási hely bekapcsolása: sikeres műszaki-biztonsági ellenőrzést követően a gázmérő és nyomásszabályozó felszerelése, biztonsági záróelemmel ellátása, a csatlakozó vezeték és a felhasználói berendezés összekapcsolása az elosztóvezetékkel - a gázmérők jogi zárral történő ellátása és gáz alá helyezése.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: A bekapcsolási- vagy bővítési feltételek hiánytalan teljesülési dátumának és a mindkét fél által aláírt, a bekapcsolás megtörténtét igazoló üzembe helyezési jegyzőkönyv dátumának összevetése.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

V. GSZ Az egyeztetett időpontok megtartása

Felhasználó kérésére: írásban, vagy az ügyfélszolgálatnál, akár személyesen akár telefonon dokumentált kérés.

Egyeztetett időtartam: év, hó, nap, órától–óráig, 4 óra időtartamra, vagy egyéb megállapodás, amit mind az Engedélyes, mind a felhasználó elfogad.

Egyeztetett helyen: település, utca, házszám, vagy helyrajzi szám, emelet, ajtó esetleg egy mindkét fél által elfogadott találkozási pont.

Felhasználó távolmaradása: amennyiben az egyeztetett időpont megtartása a felhasználási helyen a felhasználó távolmaradása miatt hiúsul meg, akkor az Engedélyes jogosult számlát kiállítani és a felhasználói szolgálati díjtételt alkalmazni. A felhasználó távolmaradását Engedélyes belső ügyrendje szerint dokumentálja.

Abban az esetben, ha a felhasználó kérésére egy bekapcsolás, vagy egyedi hibajavítás, vagy fogyasztásmérő pontosságának bevizsgálása a más pontokban szabályozott időtartamokon túl, de egyeztetett időpontban történik, akkor az egyeztetett időpont szerint kell értékelni a munka elvégzését.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről. A felhasználó távolmaradása esetén az ott leírtak szerint kell eljárni.

VI. GSZ Információadás dokumentált megkeresésre

Dokumentált megkeresés: postai küldeményként beérkező, vagy személyesen átnyújtott és igazoltan átvett, vagy elektronikus levélben, vagy faxon keresztül megküldött, írásban

rögzített megkeresés, továbbá személyesen vagy telefonon elmondott, ügyintézés során azonnal el nem intézhető, és bejelentőlapon vagy informatikai rendszerben rögzített ellenőrizhető, visszakereshető megkeresés. A dokumentált megkeresésekre vonatkozó eljárási szabályokat az Engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

Beérkezési időpont: a bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontja (Iktató által rábélyegzett dátum, vagy az elektronikus levél beérkezésének időpontja), vagy más ellenőrizhető, visszakereshető rögzítési időpont.

Válaszadás időpontja: a kimenő válaszlevél iktatási dátuma, nyilvántartási számmal visszakereshetően. Személyes válaszadás esetén a felvett (elektronikus) dokumentumon az adott ügy megválaszolásaként szereplő dátum. Telefonos vagy egyéb válaszadás esetén az Engedélyes belső ügyrendje szerint történik az igazolás.

Válasz: dokumentált, írásban vagy elektronikus formában, vagy személyesen, vagy telefonon, továbbá egyéb ellenőrizhető, visszakereshető módon adott tájékoztatás.

15 napon belül az Engedélyes választ ad: Engedélyes, ha a dokumentált megkeresés hozzá érkezik be, és az az ő tevékenységét érinti, köteles a beérkezéstől számított 15 napon belül választ adni.

Ha a dokumentált megkeresés kereskedői engedélyeshez érkezik be, de az Engedélyes tevékenységét érinti, kereskedői engedélyes azt 8 napon belül Engedélyeshez eljuttatja, és erről a felhasználót értesíti. Ebben az esetben az Engedélyeshez beérkezéstől számít a 15 napos válaszadási határidő (a felhasználó részére ebben az esetben is a megkeresés beérkezési időpontjától számított maximum 23 nap alatt a választ meg kell adni).

Amennyiben a válaszadás Engedélyest és kereskedői engedélyest egyaránt érinti, és engedélyesek közötti információadással vagy a válaszadás feladatainak szétválasztásával a válaszadás nem intézhető, a válaszadás közös kidolgozására 15 nap, továbbá a válasz elküldésére is 15 nap áll engedélyesek rendelkezésére. A fentiekben foglaltakat nem lehet alkalmazni, ha az Engedélyes és a kereskedői engedélyes ügyfélszolgálati tevékenységét azonos szervezeti egység vagy szervezet látja el.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontjának és a kimenő válaszlevél iktatási dátumának az összevetése. Ha ugyanaz a felhasználó ugyanazon ügyben 23 napon túl – akár ismétlődő jelleggel, 23 naponként - újabb bejelentést tesz, mert nem kapott választ, akkor ismételten és többszörösen is jogosult a kötbérré. A felhasználó minden megkeresése, ami 23 napon túl történik, új ügynek számít.

A kötbérfizetés rendje: Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2013. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

VII. GSZ Visszatérítés téves számlázás esetén

Jogosság megállapítása: téves, a felhasználó kárára történt számlázás esetén a számlakifogás jogosságát 15 napon belül meg kell állapítani.

8 napon belüli visszatérítés: a visszatérítés a számlakifogás jogossága megállapításától (mérő ellenőrzése, hitelesítés kivizsgálása, stb.) 8 napon belül vagy a felhasználó

folyószámláján történő jóváírással, vagy a felhasználó részére történő visszautalással teljesül.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a jogosság megállapítása esetén a kimenő válasz dátumának és a visszafizetés megtörténtét igazoló dokumentum dátumának összevetése.

Visszatérítés téves számlázás esetén: a felhasználó számlájában megalapozatlanul szereplő és a felhasználó részéről befizetett összegnek az Engedélyes által előírt határidők betartásával történő visszafizetése.

A kötbérfizetés rendje: Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

VIII. GSZ A fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálása

A Garantált Szolgáltatás igazolása: A felhasználó mérőfelülvizsgálati kérelmének engedélyeshez beérkezésének dátuma és az új, hiteles mérőeszköz felszerelését rögzítő jegyzőkönyv dátuma közötti különbség.

A kötbérfizetés rendje: Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

Amennyiben az egyeztetett időpont alapján a fogyasztásmérő pontossági mérés elvégzésének céljából történő leszerelése a felhasználó távolmaradása miatt hiúsul meg, akkor az Engedélyes – igazolási kötelezettsége mellett – mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól.

IX. GSZ A felhasználó visszakapcsolása

Felhasználó megrendelése:

- Visszakapcsolásra vonatkozó igény közlése tartozás rendezését követően: az Ügyfélszolgálaton, vagy az Engedélyes által megadott szervezeti egységénél dokumentumokkal igazolt befizetés amennyiben az Engedélyes számláz a felhasználónak, és a nem fizetés miatt saját hatáskörben történt a kikapcsolás
- Visszakapcsolásra vonatkozó igény közlése műszaki-biztonsági okból történt kikapcsolást követően: az Engedélyes által megadott szervezeti egységénél a kizárásra okot adó körülmény megszüntetésének igazolása

Kereskedelmi engedélyes kezdeményezése: A lakossági fogyasztó tartozás rendezését követően a kereskedelmi engedélyes visszakapcsolásra vonatkozó írásbeli jelzése.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: A felhasználó megrendelésének, vagy a kereskedelmi engedélyes kezdeményezésének engedélyeshez történő beérkezési időpontja, és a visszakapcsolást igazoló dokumentumban rögzített visszakapcsolási időpont összevetése (maximum 2 munkanap, vagy 24 óra).

Az időpontokat óra pontosság feltüntetésével kell dokumentálni. A műszaki-biztonsági okok (pl. nyomáspróba elvégzése 6 hónap üzemszünet után) a visszakapcsolás időpontját értelemszerűen meghosszabbíthatják.

A kötbérfizetés rendje: Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

X. GSZ Nem jogszerű kikapcsolás

Nem jogszerű kikapcsolás: az Engedélyes a jogszabályokban, illetve az üzletszabályzatában foglalt, kikapcsolásra vonatkozó előírásokat megsérti.

Nem jogszerű kikapcsolást igazoló dokumentum: a kikapcsolás jogosságát kifogásoló ügyfélmegkeresések alapján az Engedélyes saját vizsgálatát követően készült dokumentum, illetve a felhasználó és az Engedélyes közötti vita esetén a Hivatal vagy a Fogyasztóvédelmi Hatóság határozatában foglalt döntés.

A kötbérfizetés rendje: Felhasználói igénybejelentésre, 2012. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

XI. GSZ Értesítés a földgázenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről

Az üzletszabályzatban előírt módon értesítést ad: írásban, elektronikus levél formájában, vagy egyéb formában közzétett tájékoztatás az Engedélyes üzletszabályzatában foglaltakkal egyezően.

Értesítés időpontja: a szolgáltatás tervezett szüneteltetéséről szóló levél, elektronikus levél felhasználóhoz történő beérkezése, a nyilvános közzététel, vagy a személyes értesítés időpontja.

A kötbérfizetés rendje: Engedélyes a határidő be nem tartása esetén felhasználó dokumentált bejelentése alapján, 2013. január 1-jétől automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

3. számú függelék: Védendő fogyasztó nyomtatványok

Kérelem szociálisan rászoruló személyként a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel / nyilvántartásába vétel meghosszabbítása iránt**A) A FOGYASZTÓ TÖLTI KI**

A földgázkereskedő (a lakossági fogyasztót ellátó kereskedő vagy az egyetemes szolgáltató) által kiállított számlán megjelölt felhasználási hely

a) egyértelmű meghatározására alkalmas, a földgázelosztónál nyilvántartott azonosító:

b) címe (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):

A földgázkereskedő által kiállított számlán fogyasztóként megjelölt személy

a) családi és utóneve:

b) születési neve:

c) anyja neve:

d) születési helye és ideje:

e) lakóhelye (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):

f) tartózkodási helye (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):

Ha a földgázkereskedő által kiállított számlán megjelölt személy nem saját jogán, hanem a vele egy háztartásban élő személyre tekintettel kéri védendő fogyasztóként történő nyilvántartásba vételét (nyilvántartásba vételének meghosszabbítását), e személy

a) családi és utóneve:

b) születési neve:

c) anyja neve:

d) születési helye és ideje:

e) lakóhelye (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):

f) tartózkodási helye (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):

Az alábbi igazolás alapján kérem a földgázelosztó

a)1 nyilvántartásába szociálisan rászoruló (védendő) fogyasztóként történő felvételem,

b)1 nyilvántartásában szociálisan rászoruló (védendő) fogyasztóként történő nyilvántartásom meghosszabbítását.

Kelt:

.....
fogyasztó aláírása

1 A megfelelő rész aláhúzendó!

B) AZ IGAZGATÁSI SZERV TÖLTI KI

Eljáró igazgatási szerv megnevezése:

Székhelye:

Igazolom, hogy

(név):

(születési név):

(anyja neve):

(születési helye és ideje):

(lakóhelye):

(tartózkodási helye):

fogyasztó

a)¹ saját jogán

b)¹ vele egy háztartásban élő

(név):

(születési név):

(anyja neve):

(születési helye és ideje):

(lakóhelye):

(tartózkodási helye):

személyre tekintettel

a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet 56. § (1) bekezdésében foglaltak alapján szociálisan rászoruló fogyasztónak minősül.

A fogyasztó¹ / a vele közös háztartásban élő személy¹

a)¹ a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) 32/B. §-a szerinti időskorúak járadékában részesül,

b)¹ a Szocvtv. 33. §-a szerinti aktív korúak ellátására jogosult,

c)¹ a Szocvtv. 38. §-a szerinti lakásfenntartási támogatásban vagy a Szocvtv. 45. § (1) bekezdés a) pontja szerint a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott települési támogatásban részesül,

d)¹ a Szocvtv. 40-44. §-a szerinti ápolási díjban részesül,

e)¹ a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 19. §-a szerinti rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre jogosult,

f)¹ a Gyvt. 25. §-a szerinti otthonteremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül, vagy

g)¹ a Gyvt. 54. §-a szerinti nevelőszülő, hivatásos nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket.

A fogyasztó szociális rászorultságának fennállását a(z) számú határozat alapján igazolom.

A fogyasztó szociális rászorultságát a fentiek szerint megalapozó körülmény

a)¹ határozatlan ideig,

b)¹ határozott ideig: -ig

áll fenn.

Ugyanazon fogyasztónak egyidejűleg csak egy felhasználási hely tekintetében adható ki

igazolás!

Kelt:

P. H.

.....

eljáró igazgatási szerv

I A megfelelő rész aláhúzendó!

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ

Az űrlapot géppel vagy tollal, nyomtatott betűkkel kell kitölteni.

A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény 65. § (1) bekezdése alapján a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel

- a) szociálisan rászoruló fogyasztóként és/vagy
- b) fogyatékkal élő fogyasztóként

kérelmezhető.

A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 56. § (1) bekezdése alapján szociálisan rászoruló fogyasztónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki vagy akinek háztartásában élő személy:

- a) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) 32/B. §-a szerinti időskorúak járadékában részesül,
- b) a Szocvtv. 33. §-a szerinti aktív korúak ellátására jogosult,
- c) a Szocvtv. 38. §-a szerinti lakásfenntartási támogatásban vagy a Szocvtv. 45. § (1) bekezdés a) pontja szerint a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott települési támogatásban részesül,
- d) a Szocvtv. 40-44. §-a szerinti ápolási díjban részesül,
- e) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 19. §-a szerinti rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
- f) a Gyvt. 25. §-a szerinti otthoneremtési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül, vagy
- g) a Gyvt. 54. §-a szerinti nevelőszülő, hivatásos nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket.

A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény 3. § 22. pontja szerint fogyatékkal élő fogyasztó:

- a) a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesülő személy,
- b) a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá
- c) az a személy, akinek életét vagy egészségét a földgázellátásból való kikapcsolás vagy annak megszakadása közvetlenül veszélyezteti.

Az az igénylő, aki egyidejűleg mind szociálisan rászoruló fogyasztónak, mind fogyatékkal élő fogyasztónak minősül, mindkét jogcímen történő nyilvántartásba vételét kezdeményezheti, és egyaránt jogosulttá válhat a szociálisan rászoruló fogyasztóknak nyújtott kedvezményekre, valamint a fogyatékkal élőket megillető különleges bánásmódra. Ebben az esetben külön-külön igazolni kell, hogy a fogyasztó szociálisan rászoruló fogyasztónak, illetve fogyatékkal élő fogyasztónak minősül. A fogyatékkal élő fogyasztóként történő nyilvántartásba vétel iránti kérelemhez a 10. számú melléklet szerinti adatlapot kell benyújtani.

Az A) részben szereplő adatokat a fogyasztó tölti ki, és az adatok valóságát aláírásával igazolja.

A B) részben szereplő adatokat az a szerv tölti ki, amelyik a szociális rászorultságot megalapozó jogosultságot, ellátást, tényt megállapította.

Tekintettel arra, hogy a védendő fogyasztó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja, ugyanazon igénylőnek, fogyasztónak egyidejűleg csak egy felhasználási hely tekintetében adható ki igazolás.

Az igazolást a lakossági fogyasztónak kell benyújtania a földgázelosztóhoz az igazolás kiállításától számított 30 napon belül, a nyilvántartásba történő felvétel iránti igény

bejelentésekor. A 30 nap elteltét követően az igénylőnek új igazolást kell kérnie.

A nyilvántartásba történő felvételt követő évtől a szociálisan rászoruló fogyasztó minden év március 31-ig köteles igazolni, hogy védettsége továbbra is fennáll.

Kérelem fogyatékkal élő személyként a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel / nyilvántartásába vétel meghosszabbítása iránt

A) A FOGYASZTÓ TÖLTI KI

A földgázkereskedő (a lakossági fogyasztót ellátó kereskedő vagy az egyetemes szolgáltató) által kiállított számlán megjelölt felhasználási hely

- a) egyértelmű meghatározására alkalmas, a földgázelosztónál nyilvántartott azonosító:
- b) címe (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):

A földgázkereskedő által kiállított számlán fogyasztóként megjelölt személy

- a) családi és utóneve:
- b) születési neve:
- c) anyja neve:
- d) születési helye és ideje:
- e) lakóhelye (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):
- f) tartózkodási helye (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):
- g) ellátási szünet esetén értesítendő személy neve, címe, telefonszáma:

Ha a földgázkereskedő által kiállított számlán megjelölt személy nem saját jogán, hanem a vele egy háztartásban élő személyre tekintettel kéri védendő fogyasztóként történő nyilvántartásba vételét (nyilvántartásba vételének meghosszabbítását), e személy

- a) családi és utóneve:
- b) születési neve:
- c) anyja neve:
- d) születési helye és ideje:
- e) lakóhelye (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):
- f) tartózkodási helye (irányítószám, település, utca/út/tér, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó):

Az alábbi igazolások alapján kérem a földgázelosztó

- a)¹ nyilvántartásába fogyatékkal élő (védendő) fogyasztóként történő felvételem,
- b)¹ nyilvántartásában fogyatékkal élő (védendő) fogyasztóként történő nyilvántartásom meghosszabbítását.

Nyilatkozom, hogy a fogyasztóként megjelölt személy háztartásában

- a)¹van,
- b)¹nincs

olyan személy, aki nem minősül fogyatékkal élőnek.

Kelt:

.....
fogyasztó / eltartó aláírása

¹ A megfelelő rész aláhúzendó!

B) AZ IGAZGATÁSI SZERV TÖLTI KI

Eljáró igazgatási szerv megnevezése:

Székhelye:

A(z) számú határozat alapján igazolom, hogy

a)¹ (név):

(születési név):

(anyja neve):

(születési helye és ideje):

(lakóhelye):

(tartózkodási helye):

fogyasztó

b)¹ a fenti fogyasztóval egy háztartásban lakó

(név):

(születési név):

(anyja neve):

(születési helye és ideje):

(lakóhelye):

(tartózkodási helye):

személy

(i)¹ a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesül,(ii)¹ a vakok személyi járadékában részesül,

Ugyanazon fogyasztónak egyidejűleg csak egy felhasználási hely tekintetében adható ki igazolás!

Kelt:

P. H.

.....
eljáró igazgatási szerv

¹ A megfelelő rész aláhúzendó!

C) A KEZELŐORVOS - ENNEK HIÁNYÁBAN A HÁZIORVOS - TÖLTI KI

Orvos neve (egészségügyi szolgáltató megnevezése):

Orvos címe (egészségügyi szolgáltató székhelye):

Orvos pecsétszáma (egészségügyi szolgáltató működési engedélyének száma):

Igazolom, hogy a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 59. § (1) bekezdésében foglaltak alapján az igénylő, illetve a vele közös háztartásban élő fogyatékkal élő személyek adatai és fogyatékoságuk jellege a következő:

Név (születési név)	Születési hely és idő	Lakóhely (tartózkodási hely)	Korlátozottság jellege [Rendelet 59. § (1) bekezdés <i>b</i>) vagy <i>c</i>) pontja]*

* Az orvos tölti ki!

A táblázatban fel kell tüntetni az igénylőt, illetve minden olyan személyt, aki a kérelmezővel közös háztartásban él, és a fogyatékosága okán a Rendelet 59. § (1) bekezdése szerinti eseteknek megfelelően különleges bánásmódban kell részesíteni a földgáz felhasználása során. A fogyatékoság jellegénél a korlátozottság jellegének megfelelő betűjelet vagy betűjeleket kell megadni.

A Rendelet 59. § (1) bekezdés a)-c) pontja szerinti fogyatékoság esetén annak jellege alapján álláspontom szerint a fogyasztó tekintetében az alábbi típusú különleges bánásmód (bánásmódok) alkalmazása lehet indokolt:

- a) havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen,
- b) rendkívüli, ingyenes mérőfelülvizsgálat 12 naptári hónapban egyszer,
- c) készpénzben történő számlakiegyenlítés a felhasználási helyen,
- d) az általánostól eltérő, de a műszaki-biztonsági előírásoknak megfelelő mérőhely-kialakítás,
- e) a számla értelmezéséhez az engedélyes üzletszabályzata szerint nyújtott egyedi segítség (helyszíni számla magyarázat, számlafordítottatás stb.),
- f) egyéb szolgáltatás, éspedig:

Az 59. § (1) bekezdés *d*) pontja szerinti körbe tartozó fogyatékkal élő személy vonatkozásában a földgázellátás kikapcsolásának, szüneteltetésének vagy szünetelésének esetén értesítendő személy vagy szervezet neve, telefonszáma:

.....

Alulírott, mint a fent megjelölt személy orvosi ellátását végző orvos, a

Rendelet 59. § (2) bekezdésében foglaltak alapján kijelentem, hogy a fent megjelölt fogyatékosági állapotra vonatkozó adatok a valóságnak megfelelnek.

Kelt:

P. H.

.....
orvos aláírása

¹ A megfelelő rész aláhúzendó!

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ

Az űrlapot géppel vagy tollal, nyomtatott betűkkel kell kitölteni.

A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény 65. § (1) bekezdése alapján a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel

a) fogyatékkal élő fogyasztóként és/vagy

b) szociálisan rászoruló fogyasztóként

kérelmezhető.

A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény 3. § 22. pontja szerint fogyatékkal élő fogyasztó:

a) a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesülő személy,

b) a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá

c) az a személy, akinek életét vagy egészségét a földgázellátásból való kikapcsolás vagy annak megszakadása közvetlenül veszélyezteti.

A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 56. § (1) bekezdése alapján szociálisan rászoruló fogyasztónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki, vagy akinek háztartásában élő személy:

a) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) 32/B. §-a szerinti időskorúak járadékában részesül,

b) a Szocvtv. 33. §-a szerinti aktív korúak ellátására jogosult,

c) a Szocvtv. 38. §-a szerinti lakásfenntartási támogatásban vagy a Szocvtv. 45. § (1) bekezdés a) pontja szerint a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott települési támogatásban részesül,

d) a Szocvtv. 40-44. §-a szerinti ápolási díjban részesül,

e) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 19. §-a szerinti rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,

f) a Gyvt. 25. §-a szerinti otthonderemelési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül, vagy

g) a Gyvt. 54. §-a szerinti nevelőszülő, hivatásos nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket.

Az az igénylő, aki egyidejűleg mind fogyatékkal élő fogyasztónak, mind szociálisan rászoruló fogyasztónak minősül, mindkét jogcímen történő nyilvántartásba vételét kezdeményezheti, és egyaránt jogosulttá válhat a fogyatékkal élőket megillető különleges bánásmódra, valamint a szociálisan rászoruló fogyasztóknak nyújtott kedvezményekre. Ebben az esetben külön-külön igazolni kell, hogy a fogyasztó fogyatékkal élő fogyasztónak, illetve szociálisan rászoruló fogyasztónak minősül. A szociálisan rászoruló fogyasztóként történő nyilvántartásba vétel iránti kérelemhez a 9. számú melléklet szerinti adatlapot kell benyújtani.

Tekintettel arra, hogy a védendő fogyasztó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja, ugyanazon igénylőnek, fogyasztónak egyidejűleg csak egy felhasználási hely tekintetében adható ki igazolás.

Az A) részben szereplő adatokat az igénylő vagy eltartója tölti ki, és az adatok valódiságát aláírásával igazolja.

A B) részben szereplő adatokat a fogyatékkal élő személyt megillető fenti támogatásokat megállapító vagy folyósító szerv tölti ki.

A C) részt a fogyatékkal élő személyt kezelő orvos - ennek hiányában a házi orvos - tölti ki a következők szerint:

a) a Rendelet 59. § (1) bekezdés c) pontját kell megjelölni, ha fogyatékkal élő személy fogyatékosági támogatásban részesül,

b) a Rendelet 59. § (1) bekezdés d) pontját kell megjelölni, ha a földgázellátásból való kikapcsolás vagy a földgázellátás megszakadása a lakossági fogyasztó, vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét közvetlenül veszélyezteti.

Az orvos által a fogyatékoság jellege alapján javasolt különleges bánásmódot az engedélyes az üzletszabályzatában meghatározottakkal összhangban biztosítja.

Az értesítendő személy vagy szervezet neve, telefonszáma mezőbe annak az értesítendőnek a nevét, telefonszámát kell beírni, aki a szolgáltatás kikapcsolása, szüneteltetése vagy szünetelése esetén érdemben tud egyeztetni az érintett engedéllyessel a szükséges intézkedések megtételéről.

Az egészségi állapotra vonatkozó besorolás valóságát az orvos aláírásával igazolja.

A fogyatékoság jellegét igazoló orvos részére be kell mutatni a fogyatékkal élő személy fogyatékosága tekintetében a rehabilitációs szakértői szerv erre vonatkozó szakvéleményét, szakhatósági állásfoglalását, határozatát, , amennyiben ilyen készült.

Az igazolást az igénylőnek kell benyújtania a földgázelosztóhoz az igazolás kiállításától számított 30 napon belül, a nyilvántartásba történő felvétel iránti igény bejelentésekor. A 30 nap elteltét követően az igénylőnek új igazolást kell kérnie.

A nyilvántartásba történő felvételt követő évtől a védendő fogyasztó minden év március 31-ig köteles igazolni, hogy védettsége továbbra is fennáll. Nem kell évenkénti igazolást benyújtania a fogyatékkal élő fogyasztók nyilvántartásában szereplő személynek, ha az állapotában, illetve a háztartásában lakó fogyatékkal élő személy állapotában - orvosi szakvéleménnyel igazolhatóan - nem, várható jelentős javulás.