Elektronikusan hitelesített dokumentum
A DOKUMENTUMOT DIGITÁLIS ALÁÍRÁSSAL LÁTTA EL:
AVDH SIGN
HITELESÍTETT

Vezetékes Propángáz szolgáltatás üzletszabályzata

sz. példány

1. A Prímaenergia Zrt. üzletszabályzatának tartalmi elemei 6

1.1. Az üzletszabályzat hatálya, érvényességi köre 6

1.2. Fogalom meghatározások 7

1.3. A Prímaenergia Zrt. adatai, tevékenysége 9

2. A Prímaenergia Zrt. külső környezettel való kapcsolatai 9

2.1. A Prímaenergia Zrt. felettes szervekkel való kapcsolata 10

2.2. A felhasználók részére adott információk 11

3. Általános biztonsági előírások 14

3.1. A felhasználók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák 14

3.2. Az adatvédelemre vonatkozó biztosítékok 16

3.3. A környezetvédelmi előírások betartásának garanciális feltételei 18

4. Minőségi követelmények 19

4.1. Az ellátás minőségi és szolgáltatási színvonala 19

4.1.1. Felhasználói elégedettségi vizsgálat 19

4.1.2. A szolgáltatás színvonalának mutatói és biztosításának eljárásrendje 19

4.2. Az engedélyes tevékenység minőségi jellemzői 20

4.3. A forgalmazott gáz minőségi előírásai 20

4.4. A gázminőség ellenőrzésének részletes eljárásrendje 21

4.5. A gáz minőségére vonatkozó reklamáció kezelése 22

5. Műszaki követelmények 23

5.1. A folyamatos és biztonságos szolgáltatásra vonatkozó, üzleti titkok körébe nem tartozó főbb műszaki paraméterek 23

5.2. Üzemviteli irányítási rend, távfelügyelet, adatforgalom 23

5.3. Az alkalmazott fogyasztásmérő berendezés mérőteljesítményére és a fogyasztói nyomásszabályozóra vonatkozó műszaki követelmények, valamint a fogyasztásmérő berendezés cseréjének eljárási és formai feltételei 24

5.4. A propángáz mennyisége mellett szükséges egyéb jellemzők mérési adatainak képzése és a mérési adatok közreadása 25

6. A felhasználói igény kielégítésének módjai és részletes szabályai 26

6.1. Az igény kielégítésének feltételei, a felhasználóval kötött elosztóhálózati csatlakozási, valamint elosztóhálózat-használatiés szolgáltatási szerződés ... 26

6.2. Az igénybejelentő részére történő tájékoztatás rendje és szabályai ... 27

6.3. Az igénylőtől kért adatok, dokumentumok felsorolása és benyújtási módja ... 28

6.4. Ajánlattételi kötelezettség, és az elmulasztásának következményei ... 28

6.5. A felhasználó személyében történt változás esetén alkalmazott eljárás ... 29

6.6. Csatlakozási igény-kielégítés, szerződéskötés megtagadása ... 31

6.7. Szerződésmódosítás ... 31

6.8. A szerződés egyoldalú módosításának esetei, a módosítás közzétételének módjára és határidejére vonatkozó előírások ... 32

6.9. A szerződés létrejöttének módja, ideje ... 33

6.10. A szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések ... 35

6.11. Jogszabályban vagy a Hivatal által meghatározott ár, annak alkalmazási feltételei és az árhoz képest alkalmazott árengedményezés szabályai, az árváltozás bejelentése ... 36

6.11.1. Alkalmazott árak, áralkalmazási feltételek ... 36

6.11.2. Fogyasztói közösségre vonatkozó speciális szabályok ... 37

6.11.3. Árengedményezés szabályai (jogszabályban rögzített kedvezményes egységár alkalmazása) ... 38

6.11.4. Árváltozás bejelentése ... 38

6.11.5. A szerződő felek jogai és kötelezettségei ... 38

6.11.6. A választható fizetési módok és határidők, fizetési kedvezmények ... 39

6.11.6.1. Fizetési módok ... 39

6.11.6.2. Fizetési határidők, befizetések elszámolása ... 40

6.11.6.3. Fizetési kedvezmények ... 42

6.11.6.3.1. ÖNKORMÁNYZATI TÁMOGATÁS ... 42

6.11.6.3.2. FIZETÉSI KEDVEZMÉNY ... 42

6.11.6.4. Fizetési és számlázási módok közötti váltás lehetőségére, módjára, feltételeire, az igénybe vehető kedvezményekre és az igénybevétel feltételeire vonatkozó aktuális tájékoztatás elérhetősége ... 43

6.11.7. A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolatok bemutatása ... 43

6.12. A szerződés megszűnésének esetei ... 44

6.12.1. Szerződés időtartamának meghatározása 44

6.12.2. Rendes felmondás szabályai 44

6.12.2.1. Szerződés felmondása a felhasználó részéről 44

6.12.2.2. Szerződés felmondása a Prímaenergia Zrt. részéről 46

6.12.3. Azonnali hatályú felmondás 47

6.12.3.1. Az azonnali felmondást nem eredményező szerződésszegések következményei 48

6.12.3.2. Az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés megszegése a felhasználó részéről 49

6.12.4. A szerződés megszűnésének egyéb esetei 50

6.12.5. Elszámolás a szerződés megszűnése esetén 53

6.12.6. A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje 54

7. Szerződési feltételek elosztóhálózati csatlakozási valamint elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződésekhez 55

7.1. Általános szerződéses feltételek 55

7.2. Szerződéskötés 56

7.3. Az általánostól eltérő feltételek kezelése 58

7.4. Az üzemzavar és szüneteltetés esetén alkalmazandó szabályok 58

7.5. A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények 63

7.6. A csatlakozásért fizetendő díj mértéke és számításának részletes szabályai 64

7.7. Mennyiségi elszámolási és fizetési előírások 64

7.7.1. Fogyasztásmérő berendezések leolvasásának gyakorisága 64

7.7.2. Az elszámolás alapjául szolgáló tények, az elszámolás időszaka és rendje 66

7.7.3. Mérés és elszámolás során alkalmazott számítások részletezése 68

7.8. Számlázás és a számlakifogásolások rendje 68

7.8.1. A számlázás rendje 68

7.8.2. Elszámolás hibás mérés esetén 69

7.8.3. Számlakifogásolások intézésének rendje 69

7.8.4. A kötbérek és egyéb díjak alkalmazásának és fizetésének rendje 70

7.8.5. A választható fizetési módok 70

7.8.6. A választható fizetési határidők ... 71

7.8.7. Késedelmes fizetés esetére alkalmazható szankciók ... 71

8. Szerződésszegésre és szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályok ... 71

8. 1 A szerződésszegés esetei ... 71

8.2. Szankciók és következmények ... 71

8.2.2. A Prímaenergia Zrt. szerződésszegésének további esetei: ... 72

8.2.3. A felhasználó részéről történt szerződésszegés esetei és következményei: ... 73

8.2.3.1. A felhasználó részéről az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés megszegésének minősül, ha: ... 73

8.2.3.2. Szabálytalan vételezésnek minősül, ha a felhasználó: ... 74

8.3. A szerződéses állapot helyreállítása ... 75

8.4. A szerződés nélküli vételezés ... 77

9. Panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések ... 78

9.1. A beérkező panaszok rögzítése, archiválása, ... 79

9.2. A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása ... 80

9.3. Érdemi válaszadási határidő ... 80

9.4. A válaszadási határidő elmulasztásának következménye ... 80

10. Ügyfélszolgálatok, egyéb elérhetőségek ... 81

11. Vitarendezés, értesítések ... 81

11.1. Irányadó jogszabályok megjelölése ... 81

11.2. Jogviták rendezése ... 81

11.3. Kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja ... 82

12. A védendő fogyasztókra vonatkozó speciális rendelkezések ... 82

13. Az alaptevékenységen kívül végzett tevékenységek bemutatása ... 83

13.1. Az alaptevékenységhez kapcsolódó szolgáltatások felsorolása ... 83

13.2. A felhasználók igénye alapján külön díj ellenében végezhető, alapszolgáltatáson túli kiegészítő szolgáltatások köre és díjai ... 84

14. Az üzletszabályzat hatályba lépése ... 85

1. A Prímaenergia Zrt. üzletszabályzatának tartalmi elemei

1.1. Az üzletszabályzat hatálya, érvényességi köre

A jelen üzletszabályzat a Prímaenergia Ipari és Kereskedelmi Zártkörű Részvénytársaságnak (a továbbiakban: Prímaenergia Zrt.) a vezetékes propángáz elosztási és szolgáltatási tevékenységét, valamint a felhasználói és más szerződéses partnerei között – ezen tevékenységgel kapcsolatban - fennálló jogviszonyát szabályozza.

A Prímaenergia Zrt. a vezetékes Propángáz szolgáltatást a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (továbbiakban: Hivatal) határozatával kiadott működési engedély alapján végzi az 1. számú mellékletben felsorolt településeken.

Jelen üzletszabályzat és módosításai a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. Törvény, (továbbiakban: GET) és a végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Kormányrendelet (továbbiakban: Vhr.) továbbá más vonatkozó jogszabályok és szabályzatok figyelembevételével készült Az üzletszabályzat előírásait kell alkalmazni a Prímaenergia Zrt.-nek a vezetékes Propángáz elosztási és szolgáltatási tevékenységével kapcsolatos valamenynyi szerződéses jogviszonyára, beleértve a hatályba lépése előtt kötött, de a hatályba lépésekor még érvényben lévő szerződéseket is.

Az üzletszabályzat a Hivatal jóváhagyó határozatának jogerőre emelkedésével lép hatályba és e határozat visszavonásának időpontjáig marad hatályban. A Prímaenergia Zrt. eddig hatályban lévő üzletszabályzata ezzel egyidejűleg hatályát veszíti.

Az üzletszabályzat a vezetékes Propángáz elosztás és szolgáltatás általános biztonsági, minőségi, műszaki, kereskedelmi, elszámolási és fizetési előírásait, valamint szerződéses feltételeit, illetve a szerződés nélküli vételezésre vonatkozó előírásokat tartalmazza.

A hatályos üzletszabályzat nyilvános, a felhasználók, a felhasználói társadalmi érdekképviseleti szervek, helyi önkormányzatok, potenciális felhasználók és érdeklődők részére a Prímaenergia Zrt. honlapján (www.primaenergia.hu) bármikor megtekinthető, valamint betekintésre a Prímaenergia Zrt. ügyfélszolgálatán a nyitvatartási időben rendelkezésre áll.

Az üzletszabályzat felülvizsgálatát a jóváhagyó határozatban előírt gyakorisággal el kell végezni, módosítása az irányadó jogszabályok változása, vagy a Prímaenergia Zrt. szolgáltatási körülményeinek jelentős megváltozása esetén szükséges. Nem tekintendő módosításnak, ha a változtatás az üzletszabályzatban foglalt kötelezettségeket nem be-

folyásolja, és a felhasználókat, hátrányosan nem érinti. Így nem tekintendő módosításnak különösen:

- a Prímaenergia Zrt. szervezeti felépítésének változása, az egyes beosztásokat betöltő személyek cseréje,
- a Prímaenergia Zrt. tevékenységi körének módosítása, amennyiben a jelen üzletszabályzat tárgyát jelentő gázszolgáltatáshoz szükséges tevékenységet tartalmazza,
- a Prímaenergia Zrt. környezetvédelmi szabályzatának módosítása, amennyiben az erre felhatalmazott hatóságok egyetértenek a módosítással,

Az üzletszabályzat módosításait a Prímaenergia Zrt. köteles a Hivatal részére jóváhagyásra benyújtani. Az üzletszabályzat módosítása csak a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyásával lép hatályba.

1.2. Fogalom meghatározások

Az üzletszabályzatban alkalmazott, de a jelen felsorolásban nem található fogalom meghatározások megfelelnek a 2008. évi XL. a földgázellátásról szóló törvényben, a továbbiakban GET-ben, a 19/2009. (I. 3.) számú, a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló Kormányrendeletben, a továbbiakban Vhr.-ben és a kapcsolódó jogszabályokban meghatározott értelmezéseknek.

csatlakozóvezeték: a felhasználási helyet magába foglaló ingatlan telekhatárától, mint elosztói kiadási ponttól a fogyasztói főcsapig terjedő vezeték.

elgőzölögtető: az a berendezés, amely a cseppfolyós Propángázt hőközlés mellett gáz halmazállapotúvá alakítja.

elosztóhálózati csatlakozási szerződés: a Prímaenergia Zrt. és a leendő felhasználó között létrejött szerződés, amely biztosítja a felhasználó elosztóvezetékre történő csatlakozási jogát, az érintett csatlakozási ponton vásárolt kapacitás mértékét, valamint rögzíti a csatlakozás műszaki-gazdasági feltételeit.

elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés: a Prímaenergia Zrt. és a felhasználó között létrejött szerződés, amely alapján a felhasználó az elosztóvezetéket az elosztóhálózati csatlakozási szerződésben meghatározott vásárolt kapacitás mértékéig használhatja. A szerződés együttesen tartalmazza a GET szerinti egyetemes szolgálta-

tási és az elosztóhálózat használati szerződési elemeket, így azokkal egyenértékűnek minősül.

fogyasztási jelleggörbe: Vhr-ben és jelen üzletszabályzat mellékletében közzétett, az éves gázfogyasztás naptári hónapokra eső részének százalékos arányát tartalmazó adatsor

kiegyenlített fizetés: az éves becsült fogyasztás havi egyenlő részletekben történő számlázása.

komplex reklamáció (panasz): A Prímaenergia Zrt.-én belül több folyamatot, szervezeti egység tevékenységét érintő – egy munkanapnál hosszabb rendezési időt igénylő - összetett reklamáció.

Propángáz: az MSZ 1601 számú, a „Ceppfolyósított szénhidrogéngázok. Propán, bután és keverékei fűtési célra. Követelmények és vizsgálati módszerek” című szabvány követelményeinek megfelelő minőségű propángáz.

tartálypark: a cseppfolyós halmazállapotú Propángáz tárolására szolgáló tartályokból és segédberendezésekből álló létesítmény.

területi kereskedelmi képviselő: a Prímaenergia Zrt. érdekeiben eljáró, szerződéskötésre feljogosított, az ország meghatározott területén kereskedelmi tevékenységet ellátó alkalmazott

Vezetékes PB-gáz szolgáltatás: a felhasználók részére PB-gáz (jelen üzletszabályzat vonatkozásában **propángáz**) csővezetéken keresztül történő elosztása és értékesítése.

1.3. A Prímaenergia Zrt. adatai, tevékenysége

A Prímaenergia Zrt. adatai:

Cégnév: Prímaenergia Ipari és Kereskedelmi Zártkörű Részvénytársaság

Rövid cégnév: Prímaenergia Zrt.

Székhely: 1117 Budapest, Alíz u.3.

Bejegyezve: 1992. 10. 07.

Cégjegyzékszám: 01-10-041837

Adószám: 10735590-2-44

A társaság határozatlan időtartamra alakult. Az üzleti évek minden évben január 1-től december 31-ig tartanak.

A Prímaenergia Zrt. által végzett tevékenységek bemutatása:

A Prímaenergia Zrt. a GET és a Vhr. továbbá a Hivatal által kiadott működési engedélyben foglaltak szerint az 1. sz. mellékletben felsorolt településeken jogosult Propángáz elosztó vezetékrendszer létesítésére, bővítésére, üzemeltetésére, karbantartására és vezetékes Propángáz szolgáltatására.

A Prímaenergia Zrt. ennek megfelelően a következő tevékenységek ellátásáról gondoskodik:

- vezetékes Propángáz szolgáltatás,
- Propángáz elosztás,
- gázelosztó hálózat üzemeltetés, karbantartás, üzemzavar elhárítás,
- az új felhasználói igények kielégítéséhez szükséges bővítések, fejlesztések,
- felhasználói helyek nyilvántartása,
- gázfogyasztás mérése, leolvasása és elszámolása.

2. A Prímaenergia Zrt. külső környezettel való kapcsolatai

A Prímaenergia Zrt. tevékenységének folytatásához az illetékes hatóságokkal, az érintett települések önkormányzataival, egyes fogyasztói érdekvédelmi szervezetekkel (Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete, Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége, Tudatos Vásárlók Egyesülete, Társasházak és Társasházkezelők Országos Egyesülete) és a felhasználókkal tart fenn kapcsolatokat.

2.1. A Prímaenergia Zrt. felettes szervekkel való kapcsolata

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

A Hivatal feladat és hatásköre kiterjed a gázszolgáltatás engedélyezésére, az üzletszabályzat jóváhagyására, a gázszolgáltatók jogszabályok és hatósági előírások szerinti működésének ellenőrzésére valamint a felhasználók érdekeinek védelmére.

Elérhetősége: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

Tel: 06 1 459 7777 Fax: 06 1 459 7766

E-mail: mekh@eh.gov.hu

Magyar Bányászati és Földtani Szolgálat (MBFSz)

Az MBFSz engedélyezi a Pébégázok töltő és tároló létesítményeinek, valamint elosztóvezetékeinek létesítését, használatbavételét és elbontását, illetőleg felhagyását, továbbá ellátja ezen tevékenységek és létesítmények műszaki-biztonsági felügyeletét.

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

Tel: 06 1 301 2900 Fax: 06 1 301 2903

E-mail: info@mbfsz.gov.hu

Budapest Főváros Kormányhivatala, Metrológiai és Műszaki Felügyeleti Főosztály

Az MMFF a csatlakozó vezetékek és fogyasztói berendezések hatósági felügyeletét látja el.

Elérhetősége: 1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39.

Tel: 06 1 458 5862

E-mail: mfo@bfkh.gov.hu

Gazdasági Versenyhivatal (GVH)

A GVH feladata a piaci verseny szabadságának és tisztaságának, illetve ezzel összefüggésben az ár és költségszint ellenőrzése.

Elérhetősége: 1054, Budapest, V., Alkotmány u. 5.

Tel: 06 1 472 8900 Fax: 06 1 472 8905

E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

2.2. A felhasználók részére adott információk

A Propángáz-elosztó hálózattal ellátott településekről a felhasználók a Prímaenergia Zrt. honlapján, a székhelyén működő ügyfélszolgálattól és telephelyein, valamint az ellátott települések önkormányzatán kaphatnak tájékoztatást. A Propángáz szolgáltató működési területe ezen üzletszabályzat 1. sz. mellékletében van meghatározva.

A csatlakozás feltételeiről, folyamatáról és várható költségeiről az ügyfélszolgálat, a telephelyek vezetői és a kereskedelmi képviselők adnak tájékoztatást.

A Prímaenergia Zrt. az elosztó hálózat, illetve a felhasználói rendszerek beüzemelése előtt a felhasználókat oktatás keretében tájékoztatja a felhasználásra kerülő energiaforrás, a Propángáz legfontosabb fizikai-kémiai tulajdonságairól, az üzemeltetés szabályairól, az üzemzavar esetén szükséges teendőkről.

A településellátó rendszer üzemzavara esetén a Prímaenergia Zrt. készenléti szolgálata a szerződésen, számlán, tartálypark nál, stb. feltüntetett, helyi tarifával hívható **06 70 440 4000** hibabejelentő telefonszámon értesíthető. A tartálypark kezelő telefonszáma a tartálypark kerítésén van kifüggesztve.

A tájékoztatást szolgáló egyéb telefonszámokat a 2. sz. melléklet tartalmazza.

A felhasználói kapcsolattartás szervezetének és működésének rendje

A felhasználókkal, valamint a felhasználói érdekeket képviselőkkel közvetlen kapcsolattartás biztosítására, a bejelentések intézésére, a panaszok kivizsgálására, a felhasználók tájékoztatására a Prímaenergia Zrt. központi ügyfélszolgálatot működtet. A kapcsolattartás személyesen, telefonon, postai és elektronikus levelezés formájában történhet. Az ügyfélszolgálat tevékenysége az ország teljes területére és a Prímaenergia Zrt. minden kereskedelmi tevékenységére kiterjed. Az ügyfélszolgálatnak bármely bejelentés intézésére hatásköre van.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségét és nyitvatartását a Prímaenergia Zrt. honlapja tartalmazza.

Jelen üzletszabályzat a Prímaenergia Zrt. honlapján megtekinthető, onnan letölthető, az ügyfélszolgálati irodában nyomtatott formában hozzáférhető, arról díjazás ellenében másolat, kivonat kérhető.

Telefonos bejelentések intézése

A telefonos bejelentésekről hangfelvétel készül, amelyről a felhasználó a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatást kap. A központi ügyfélszolgálat munkanapokon hétfőn 8:00-20:00, kedd, szerda, csütörtök 8:00 és 15:00, pénteken 08:00 és 12:00 között fogadja a bejelentéseket a 06 80/455 050 telefonszámon.

Az egy munkanapon belül nem rendezhető, illetve több szervezeti egységet érintő bejelentésekről feljegyzés készül. Ezekre a bejelentésekre a felhasználók írásban kapnak választ.

Gázszivárgás, üzemzavar bejelentésére az éjjel-nappal helyi tarifával hívható **06 70/440 4000** telefonszám, valamint a 2. sz. mellékletben meghatározott telefonszámok állnak a felhasználók rendelkezésére.

Írásos megkeresések kezelése

Az írásban érkezett megkeresésekre az ügyfélszolgálat 15 napon belül a megkeresés formájától függően postai, vagy elektronikus levélben válaszol. A válaszadási határidőbe nem számít bele a felhasználóval történő időpont egyeztetéstől a beadvánnyal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő.

Az üzletszabályzattól - mint általános szerződési feltételrendszertől - történő eltérés

Az üzletszabályzat minden ELOSZTÓHÁLÓZATI CSATLAKOZÁSI, valamint ELOSZTÓHÁLÓZAT-HASZNÁLATI ÉS SZOLGÁLTATÁSI szerződésre irányadó dokumentum. Az üzletszabályzatban meghatározott általános szerződéskötési feltételek a szerződésben külön nem szabályozott kérdéseket rendezik.

A Prímaenergia Zrt. ezektől eltérő egyedi feltételek alkalmazását – a vezetékes Propángáz szolgáltatás rendszereit, volumenét és felhasználóit figyelembe véve - nem tartja indokoltnak.

Egyedi feltételek kialakításának lehetősége

A Prímaenergia Zrt. az elosztóhálózati csatlakozási, valamint elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződéseiben az Üzletszabályzatot és az abban foglalt általános szerződéskötési feltételeket alkalmazza. Az Üzletszabályzat – ellenkező kikötés hiányában – minden, a Prímaenergia Zrt-vel elosztóhálózati csatlakozási, valamint elosztóhálózat-használati szerződést kötő ajánlatkérőre és szerződést kötött felhasználóra irányadó, és a szerződésben külön nem szabályozott kérdéseket rendezi. Az Üzletszabályzat előírá-

sai kizárólag akkor nem alkalmazandók a Prímaenergia Zrt.-vel szerződéses viszonyban lévő felhasználóra, ha erről mindkét fél által aláírt nyilatkozat, vagy megállapodás rendelkezik. A megállapodás az eltérő, helyettesítő szabályozást is tartalmazza, amely jogszabályi rendelkezéssel nem lehet ellentétes.

A Prímaenergia Zrt. meghatározott felhasználói csoportok számára a jogszabályi rendelkezések keretein belül egyedi szerződési feltételeket állapíthat meg. Ha a Prímaenergia Zrt. a felhasználóval kötött szerződésében az Üzletszabályzattól eltérően állapodik meg, a felek jogviszonyára - az Üzletszabályzatban foglaltakkal szemben - az egyedi szerződés eltérő szabályozása, az egyedi szerződési feltétellel nem érintett rendelkezésekre az Üzletszabályzat előírásai az irányadók.

A felhasználók egyedi szerződési feltételek iránti igényeinek teljesíthetőségét a Prímaenergia Zrt. megvizsgálja, azonban ez nem jelent semminemű kötelezettséget számára, a felhasználó által nem kötelezhető arra, hogy egyedi szerződéses feltételeket alakítson ki.

3. Általános biztonsági előírások

3.1. A felhasználók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák

A vezetékes Propángáz elosztót és -szolgáltatót az engedélyben meghatározott településeken, településrészeken, területeken a felhasználók tekintetében szolgáltatási kötelezettség terheli.

A Prímaenergia Zrt. rendelkezik a feladatai elvégzéséhez szükséges és a GET-ben előírt:

- működési engedéllyel,
- anyagi és tárgyi feltételekkel,
- szervezettel és szakember állománnyal,
- informatikai rendszerekkel és távközlési eszközökkel,
- tároló kapacitással, továbbá olyan
- rövid- és hosszú távú szerződésekkel, valamint
- pénzügyi garanciákkal,

melyek garantálják a jogosult felhasználók biztonságos ellátását.

A Prímaenergia Zrt. Propángáz elosztó rendszereit a Lloyd's Register által az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány alapján tanúsított minőségirányítási rendszer szerint üzemelteti. Minőségirányítási rendszerét az MBFSz is jóváhagyta.

A Prímaenergia Zrt. a felhasználók ellátásához szükséges gázmennyiség beszerzésének biztosítása érdekében hosszú távú kereskedelemi szerződésekben köti le a szükséges gázmennyiséget. Az üzemeiben megfelelő kapacitású tárolótartályokban biztosít elegendő készletet a gázelosztó rendszereket megtápláló tartályparkok utántöltéséhez. A beszerzett és szolgáltatott gáz minősége megfelel az MSZ 1601 számú szabvány előírásainak.

A társaság a jogszabályi előírások betartásával, és a vonatkozó szabványokban meghatározott követelmények szerint méretezett, kivitelezett és a káros hatásokkal szembeni védelemmel, szakaszoló szerelvényekkel és biztonsági berendezésekkel ellátott elosztóvezetéken keresztül biztosítja a Propángáz elosztás folyamatosságát.

A Prímaenergia Zrt. tervezett módon rendszeresen ellenőrzi a gázelosztó vezetékek műszaki biztonságát, és az alábbiak szerint gondoskodik az esetlegesen bekövetkező üzemzavarok elhárításáról.

Az üzemzavarok elhárítására vonatkozó rendelkezések

A Prímaenergia Zrt. minden felhasználói hibabejelentést kivizsgál. Műszaki üzemzavar esetén haladéktalanul intézkedik az üzemzavar elhárítására. Gázömlés, vagy gázömlés lehetőségére utaló hibabejelentések esetén, soron kívül eljár.

Ha a tartályparkban, az elosztó-, csatlakozóvezetéken, vagy a felhasználói berendezésen a Prímaenergia Zrt. veszélyhelyzetet észlel, vagy az egyéb módon tudomására jut, azonnal köteles annak elhárításáról gondoskodni. Ennek keretében jogosult a gázellátást mindaddig szüneteltetni, amíg a veszélyhelyzet fennáll. A gáztalanítási és gáz alá helyezési munkákat csak az engedélyes, vagy megbízottja végezheti el.

A gázelosztó vezetéki és tartályparki üzemzavar, a váratlan meghibásodás során előálló veszélyhelyzet (gázszivárgás, gázömlés) megszüntetésére, a csatlakozó vezetéken előállt élet- vagy vagyonbiztonságot veszélyeztető helyzet elhárítására, elsődleges beavatkozások megtételére a Prímaenergia Zrt. 24 órás, folyamatos készenléti szolgálatot tart fenn. A készenléti szolgálat feladatkörébe tartozó hibafelvételt követően az intézkedés, hibaelhárítás azonnal megkezdődik.

A hibabejelentés fogadása a PRÍMAENERGIA Zrt. hibabejelentőtelefonszámán (06 70/440 4000) keresztül éjjel-nappal folyamatosan biztosított. A hibabejelentő telefonszámot a felhasználó, a hibát észlelő a szerződésben, egyéb ismertetőben, valamint a település ellátó rendszer tartályparkjánál kifüggesztve találhatja meg.

Hibabejelentés esetén a Prímaenergia Zrt. diszpécserszolgálatával (hibafelvevőjével) közölni kell:

- a bejelentő nevét,
- a hiba pontos helyét (település, utca, házszám, stb.),
- az észlelt jelenséget (működési zavar, gázszag, gázszivárgás, stb.).

Az élet- vagy vagyonbiztonságot nem veszélyeztető hiba bejelentése esetén a hibafelvevő nyilatkozik, és egyben megállapodik a bejelentővel a hiba elhárításának időpontjáról, és ha szükséges, annak feltételeiről.

Az élet- vagy vagyonbiztonságot veszélyeztető hiba (gázszivárgás, gázömlés) bejelentése esetén a bejelentő köteles a kapott, biztonságot szolgáló írott, vagy szóbeli utasítások szerint eljárni.

A hibaelhárítás során elvégzendő feladatokat a Prímaenergia Zrt. Üzemzavar-elhárítási Szabályzatában szabályozta.

Az elhárítást követően az engedélyes köteles a szolgáltatást a lehető legrövidebb időn belül helyreállítani.

3.2. Az adatvédelemre vonatkozó biztosítékok

Prímaenergia Zrt. engedélyköteles tevékenységének végzésével összefüggésben az általa kezelt személyes adatok védelmére vonatkozó biztosítékokat az e pontban foglaltak szerinti alábbi dokumentumokban határozza meg, figyelemmel a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, 2016. április 27-i 2016/679/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletben (Általános Adatvédelmi Rendelet vagy GDPR) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben (Infotv.) foglaltakra.

Prímaenergia Zrt. engedélyköteles tevékenységének végzése, az ehhez szükséges műszaki berendezések létesítésére és üzemeltetésére vonatkozó szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, a teljesítésének figyelemmel kísérése, a szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá a szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése céljából kezeli a felhasználók, valamint a fizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatokat. Az adatkezeléssel kapcsolatos adatvédelemre vonatkozó biztosítékokkal (a kezelt adatok köre, azon személyek megjelölése, akik számára a kezelt adatok vagy azok meghatározott részei átadhatók, eljárásrend a személyes adatokhoz fűződő jogok megsértése esetén), az ügyintézés során történő hangfelvétellel, valamint a szerződéses kapcsolattartók személyes adatainak kezelésével összefüggésben az általa kezelt személyes adatokkal kapcsolatos, az Általános Adatvédelmi Rendelet és az Infotv. szerinti, átlátható, előzetes, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH) ajánlásának megfelelő részletes tájékoztatási kötelezettségének a Vezetékes propángáz szolgáltatás szerződésekkel összefüggésben a Prímaenergia Zrt. által kezelt személyes adatokról szóló általános adatkezelési tájékoztatójában tesz eleget.

A „Vezetékes propángáz szolgáltatás szerződésekkel összefüggésben a Prímaenergia Zrt. által kezelt személyes adatokról szóló általános adatkezelési tájékoztató” elérhető

az 1. számú függelékben és a https://www.primaenergia.hu/falugaz/letoltheto-dokumentumok oldalon.

3.3. A környezetvédelmi előírások betartásának garanciális feltételei

A Prímaenergia Zrt. működése során különös figyelmet fordít arra, hogy a természeti értékek megőrzésre kerüljenek, a munkavégzés az élővilágnak a lehető legkisebb terhelést jelentse, a munkaterületeken állandóan rend és tisztaság legyen.

A Prímaenergia Zrt. Biztonsági Irányítási Rendszert működtet, amelyben központi szerepe van a Környezetvédelmi Törvénynek, a kapcsolódó jogi szabályozások betartásának, a környezettudatos, környezetkímélő szolgáltatás végzésének.

A Biztonsági Irányítási Rendszer szerves részét képezi a Környezetvédelmi Szabályzat.

A szabályzat részletes előírásokat tartalmaz a települések Propángázellátó rendszereinek vonatkozásában is a föld-, a víz-, a levegő-, az élővilág-, az épített környezet védelmére, a veszélyes anyagokkal és technológiákkal, a kémiai biztonsággal, valamint a hulladékgazdálkodással kapcsolatos feladatokra.

A szabályzatot a KTM Természetvédelmi Hivatal, valamint annak területi szervei véleményezték és alkalmazásával egyetértettek.

A Prímaenergia Zrt. vezetése, a Biztonsági Irányítási Kézikönyv biztonságpolitikai nyilatkozatában deklarálta, hogy törekszik a termelési és szolgáltatási folyamatok veszélyességének csökkentésére, ezen belül:

- a veszélyes anyag felhasználás ésszerű minimalizálására,
- a berendezések és technológiák biztonságos működtetésére,
- a szennyezőanyag és hulladék kibocsátás mérséklésére,
- a dolgozókat érő káros hatások mérséklésére,
- az épített környezet védelmére, és
- a természetes környezet megóvására.

A vezetőség minden munkavállalótól és a Prímaenergia Zrt. megbízásából tevékenységet végző alvállalkozóitól megköveteli a Biztonsági Irányítási Rendszer követelményeinek betartását és a biztonságpolitika érvényesítésében való hatékony együttműködését.

A Prímaenergia Zrt. kiemelt figyelmet fordít arra, hogy az elosztóhálózat építése során a helyreállítási munkák legalább az eredeti állapotnak megfelelően történjenek, a munkák során keletkezett hulladékok összegyűjtésre és elszállításra kerüljenek.

A település gázellátó rendszerek építésénél, illetve bővítésénél már a beruházás tervezési szakaszában figyelmet fordít, a meglévő természetes és épített környezet, illetve az élővilág megőrzésére, a felhasználók biztonságának -, életminőségének a megtartására,

javítására. A tervezésnél, építésnél hasznosítja a Propángáz, mint környezetkímélő energiaforrás használatával kapcsolatosan megszerzett hazai és külföldi tapasztalatokat.

A tartálypark és az elosztóhálózat üzemeltetése során esetlegesen keletkező üzemzavarok esetén, mindent megtesz a környezeti károk megakadályozására, a levegőbe kerülő Propángáz mennyiségének csökkentésére, a talaj szennyezésének a megakadályozására. Rendszeres hálózatellenőrzéssel feltárja, és folyamatos hibaelhárító szolgálattal elhárítja a szivárgásokat, üzemzavarokat.

A tervezet karbantartások során szükségessé váló Propángáz lefúvatásokat, útelzárásokat engedélyeztetjük-, bejelentjük a hatóságoknak, illetve a településen érintett lakosságot időben tájékoztatjuk.

Mindezek megvalósítása érdekében a társaság szoros kapcsolatot tart fenn a környezetvédelmi felügyelőségekkel, az érintett önkormányzatokkal, szakhatóságokkal.

4. Minőségi követelmények

4.1. Az ellátás minőségi és szolgáltatási színvonala

4.1.1. Felhasználói elégedettségi vizsgálat

A vevői-partneri visszajelzések kezelése a vonatkozó minőségügyi eljárásutasítások alapján történik. A személyesen, telefonon, írásban, kapott visszajelzések kezelésére az integrált vállaltirányítási rendszerben folyamat lett kialakítva. A vevőszolgálati vezető a visszajelzéseket rendszeresen értékeli, a visszajelzésekről statisztikai elemzést készít.

Telefonos megkeresés útján a vevői elégedettségről rendszeresen felmérést készítünk. A vevői elégedettség mérés kiterjed a ciklikus ügyintézésre, szerződéskötésre, módosításra, megszüntetésre, reklamáció intézésére, műszaki folyamatokra, telefonos ügyfélszolgálatra.

4.1.2. A szolgáltatás színvonalának mutatói és biztosításának eljárásrendje

A vevőszolgálati vezető a visszajelzések, a fogyasztói elégedettség mérések statisztikai adatait feldolgozza, elemzi. A statisztikai trendeket a minőségügyi és biztonságtechnikai vezetővel értékeli és szükség esetén helyesbítő intézkedéseket foganatosít. A minőség-

ügyi és biztonságtechnikai vezető a statisztikai adatok értékelése alapján a vezetőség részére előterjesztést állít össze, javaslatot tesz a helyesbítő intézkedésre.

4.2. Az engedélyes tevékenység minőségi jellemzői

Propángáz szolgáltatási engedélyesnek a bányászatról szóló 1993. évi XLVIII. törvény 24. § (3) bekezdése szerinti a bányafelügyelet által jóváhagyott és felügyelt műszaki-biztonsági irányítási rendszerrel kell rendelkeznie. A bányafelügyelet MBFH/13-4/2014 számon hagyta jóvá a műszaki-biztonsági rendszert.

A Prímaenergia Zrt. a gázelosztói és a gázszolgáltatási tevékenységét is átfogó minőségügyi rendszerét 1996. december 6. óta működteti. A rendszert - bevezetését követően - a Magyar Bányászati Hivatal 2154/1996 számú határozatával jóváhagyta.

Az MSZ EN ISO 9001-es szabvány szerint - a Lloyd's Register FMEA által - tanúsított rendszert a tanúsító félévente ellenőrző és három évente tanúsító auditnak veti alá. A tanúsítási okirat nyilvántartási száma: VNA0005371.

A Prímaenergia Zrt. a településellátó rendszerek gázhálózatát megtápláló tartálypark feltöltöttségének rendszeres ellenőrzésével és tervezett utántöltésével gondoskodik a gázellátás folyamatosságáról.

A településellátó rendszerek magas szintű műszaki-biztonsága érdekében annak elemeit (tartálypark, gázelosztó vezetékek) rendszeresen ellenőrzi, és az éves terveknek megfelelően karbantartja. Az esetleges üzemzavarok elhárításáról a minőségügyi rendszerében rögzített szabályozások szerint gondoskodik. Az üzemeltetés és az üzemzavarok adatait a megelőző intézkedések meghozatala, illetve a karbantartás tervezése érdekében rögzíti és feldolgozza.

Az új felhasználók bekapcsolási lehetőségeinek gyors elbírálásáról a szolgáltatási szervezetén, a csatlakozó, illetve a leágazó vezeték tervezéséről és kivitelezéséről minősített szerződéses partnerein keresztül gondoskodik.

A felhasználókkal való kommunikációt a Prímaenergia Zrt. az ügyfélszolgálaton, valamint internetes honlapján (www.primaenergia.hu) keresztül biztosítja.

4.3. A forgalmazott gáz minőségi előírásai

A Prímaenergia Zrt. a településellátó rendszerek gázelosztó vezetékein keresztül az MSZ 1601 számú, „Cseppfolyósított szénhidrogéngázok. Propán, bután és keverékei fű-

tési célra. Követelmények és vizsgálati módszerek” című szabvány előírásainak megfelelő minőségű propángázt szolgáltat.

4.4. A gázminőség ellenőrzésének részletes eljárásrendje

A Prímaenergia Zrt. csak a 71/1995. (XII.26) IKM rendelet alapján kijelölt szervezet általi minőségtanúsítással rendelkező terméket hoz forgalomba.

A Prímaenergia Zrt. kimenő tételeit, a fenti rendelet szerint kijelölt ÁMEI (Ásványolajtermék Minőségellenőrzési Zrt.) tanúsítja.

A gáz minőségi jellemzőit a gyártómű, vagy forgalmazó által biztosított minőségtanúsítvány igazolja. A gáz betárolása során a minőségtanúsítványnak való megfelelőséget a tárolóüzemekben a vonatkozó minőségügyi utasítások alapján ellenőrizzük. A kimenő tételek szúrópróbaszerű minőségi ellenőrzését az ÁMEI Zrt. végzi.

A Propángázellátó rendszerekben forgalmazott MSZ 1601 számú szabvány szerinti szagosított propángáz a következő paraméterekkel rendelkezik:

- Gőznyomás (abszolút nyomás), 40 °C-on: legfeljebb 1550 kPa
- Összetétel, N_2, O, H_2, összesen: legfeljebb 0,2 % (m/m)
- C3: legalább 95 % (m/m)
- C5 és C5+: legfeljebb 0,2 % (m/m)
- Telítetlenek, monoolefinek legfeljebb 10 % (m/m)
- Telítetlenek, diének legfeljebb 0,5 % (m/m)
- Hidrogén-szulfid-tartalom legfeljebb, 10 mg/kg
- Összes kéntartalom (szagosítás után) legfeljebb, 100 mg/kg
- Szabadvíz-tartalom nem mutatható ki
- Ásványisav- és -lúg-tartalom nem mutatható ki
- Szag 1:250 gáz - levegő-arány esetén a gáz szaga határozottan érezhető legyen
- Folyadéksűrűség: 15 °C -on 500-510 kg/m^3
  50 °C -on 440-450 kg/m^3
- Felső hőérték 50,1-50,6 MJ/kg
- Alsó hőérték 46,2-46,5 MJ/kg
- Felső hőérték (tájékoztató adat) 101,1-102,1 MJ/m^3
- Alsó hőérték (tájékoztató adat) 93,2-93,8 MJ/m^3

A beszerzett, illetve a tartályparkokba kiszállítandó gáz minőségét a Prímaenergia Zrt. a minőségügyi rendszerében előírt utasításoknak megfelelően vizsgálja. A gázminőség vizsgálatára használt mérő és vizsgálóeszközöket a mérőeszköz felügyelet követelményeinek megfelelően ellenőrzi.

4.5. A gáz minőségére vonatkozó reklamáció kezelése

A felhasználó jogosult a gáz minőségének ellenőrzésére, illetve ellenőriztetésére.

A gázminőség kivizsgálásához a felhasználó kérheti a Hivatal, illetve a fogyasztóvédelmi hatóság közreműködését.

A felhasználó a gáz minőségének ellenőrzésére vonatkozó igényét a Prímaenergia Zrt. vevőszolgálatán jelentheti be.

A felhasználó panaszát a vevőszolgálat kivizsgálásra a reklamáció kezelési eljárásra vonatkozó előírásoknak megfelelően továbbítja.

A mintavételt a felhasználó jelenlétében kell lefolytatni. A gázmintát, hiteles lezárást követően, megfelelő azonosító jelölésekkel ellátva az erre kijelölt akkreditált laboratóriumban (ÁMEI) vizsgáltatjuk be.

A vizsgálat a felhasználó kérésére más akkreditált laboratóriumban is végezhető.

Ha a gáz minősége a szabvány előírásainak megfelel, akkor a mintavétel és laboratóriumi vizsgálat költségét a felhasználó köteles megtéríteni. Ellenkező esetben a Prímaenergia Zrt. a nem megfelelő minőségű gáztöltetet visszafejti, és új töltettel pótolja. A nem megfelelő gázminőség miatt a felhasználót érintő igazolt kárt Prímaenergia Zrt. megtéríti.

5. Műszaki követelmények

5.1. A folyamatos és biztonságos szolgáltatásra vonatkozó, üzleti titkok körébe nem tartozó főbb műszaki paraméterek

A településellátó rendszerek két alapvető egysége a tároló telep (tartálypark) és az elosztóvezeték hálózat. A tárolótelepen vannak elhelyezve az ellátáshoz szükséges cseppfolyós Propángáz tárolására szolgáló tartályok, és a gázelosztó hálózat megtáplálásához szükséges elgőzölögtető, nyomáscsökkentő, mérő és egyéb berendezések.

A tartályokban tárolt cseppfolyós Propángázt elgőzölögtetők alakítják a felhasználáshoz szükséges gáz halmazállapotúvá. Az elosztóvezetékbe táplált gáz nyomását nyomásszabályozók szabályozzák, mennyiségét pedig mérőberendezések mérik.

A gáz kis, vagy középnyomású elosztóvezetéken keresztül jut el a felhasználókhoz. A földbe fektetett, éghető gázok szállítására alkalmas polietilén csövekből, szakaszoló elzáró szerelvények közbeiktatásával épült csővezeték rendszer kezdőpontja a Propángáz tároló telep kilépő pontja, végpontja a fogyasztási hely telekhatára, vagy főelzárója. Az elosztóvezeték kapacitását az érintett terület távlati gázigényeinek figyelembevételével tervezik.

A tartálypark működésének rendszeres felügyeletéről a Prímaenergia Zrt. a településen, vagy annak közelében lakó, dolgozó tartálypark kezelő által gondoskodik.

A működtetett rendszer további műszaki adatai az 1. számú mellékletben találhatók.

5.2. Üzemviteli irányítási rend, távfelügyelet, adatforgalom

Az üzemviteli irányítás centralizált. Az Üzemeltetési és Beszerzési Igazgatóság köti le és szerzi be a felhasználói igények biztosításához szükséges éves gázmennyiséget. A konkrét lehívásokat a várható felhasználás függvényében a műszaki szolgáltatási szervezet intézi.

A gázellátó rendszerek tartályparkjaiban lévő gáz mennyiségét a beépített távadós szintjelző rendszeren keresztül, vagy a tartálypark ellenőrzését végző személytől kapott információk alapján a logisztikai szervezet fuvarszervezője követi. A készlet meghatározott szint alá csökkenése esetén a kiszállítást megszervezi. A gáz szállítása tartályautókban történik.

Az üzemeltetést, karbantartást, üzemzavar elhárítást szerződött alvállalkozók végzik a Prímaenergia Zrt. szakmai irányító tevékenysége mellett.

Az alvállalkozók hajtják végre az éves műszaki tervekben előirányzott üzemeltetési, karbantartási, felújítási és ellenőrzési feladatokat. Elvégzik a tartályparkok rendszeres ellenőrzését, és heti gyakorisággal jelzik a települések gázkészletét a logisztikai szervezetnek. Elvégzik a felhasználóknál kihelyezett gázmérők időszakos leolvasását, gondoskodnak a meghibásodott berendezések, eszközök és gázmérők cseréjéről, az új felhasználók bekapcsolásáról.

A Prímaenergia Zrt. nevében felhasználói ingatlanra belépni jogosult személynek a 2. sz. függelék szerinti fényképes társasági azonosítóval kell rendelkeznie.

A Prímaenergia Zrt. a műszaki terveket az éves üzemeltetési tapasztalatok alapján állítja össze. Meghatározza egyúttal a tartályparkok és az elosztóvezetékek megfelelő műszaki színvonalon tartásához, illetve fejlesztéséhez szükséges intézkedéseket.

Az észlelt és bejelentett hibákat folyamatosan működő készenléti szolgálat rögzíti és intézkedik a hiba elhárítása érdekében.

Az üzemállapotra vonatkozó jellemzőket az ellenőrzések során az alvállalkozók naplóban rögzítik. Azonnali jelzéssel élnek az üzemviteli irányítást végző felelős felé a normál üzemmenetet veszélyeztető változás észlelése esetén.

5.3. Az alkalmazott fogyasztásmérő berendezés mérőteljesítményére és a fogyasztói nyomásszabályozóra vonatkozó műszaki követelmények, valamint a fogyasztásmérő berendezés cseréjének eljárási és formai feltételei

Az alkalmazott fogyasztásmérő berendezés mérőteljesítményére és a fogyasztó nyomásszabályozóra vonatkozó műszaki követelményeket a TU-005 számú, Település gázellátó rendszerek létesítése, üzembe helyezése, üzemeltetése és felhagyása című technológiai utasítás tartalmazza.

A fogyasztásmérő berendezés cseréjének eljárási és formai feltételei az alábbiak:

A fogyasztásmérő berendezés hitelességi idejének lejárta miatti csere esetén szükséges munkavégzésről levélben, vagy egyéb igazolható módon értesítjük a felhasználót. Ha a felhasználó számára az értesítésben megadott időpont nem megfelelő, a jogszabályban foglaltak szerint a felhasználóval egyeztetünk a megfelelő időpont kijelölése érdekében.

A felhasználó köteles a megküldött értesítésben megjelölt, vagy a közös megegyezéssel kijelölt időpontban a felhasználási helyhez tartozó mérőhelyen a munkavégzést lehetővé tenni.

A fogyasztásmérő berendezés cseréje esetén gondoskodni kell arról, hogy

- a régi fogyasztásmérő berendezés utolsó és az új fogyasztásmérő berendezés induló állásának leolvasása a felhasználó jelenlétében történjen,

- az adatok jegyzőkönyvben (munkalapon) kerüljenek rögzítésre, és annak egy példánya a felhasználó részére átadásra kerüljön.

A fogyasztásmérő berendezés, nyomásszabályozó cseréjét végző gázszerelő felelőssége a következőkre terjed ki:

- gázmérő kötés tömörségére,

- a nyomásszabályozó kötés tömörségére,

- a tevékenység végzése során megbontott és helyreállított kötések tömörségére,

- elzárószerelvények, és beépített elemek tömörségére, záródugó szerelése tömörségére.

A csatlakozó vezeték és a felhasználói berendezés sorolt munkálatokkal közvetlenül nem érintett egyéb rendszerelemeire (pl. légellátás, égéstermék elvezető stb.) a gázszerelő felelőssége nem terjed ki.

A felhasználási hely tulajdonosa, vagy meghatalmazásával a felhasználó kezdeményezheti a fogyasztásmérő berendezés cseréjét a gyártási méretsorozatnak megfelelő típusú és kapacitású fogyasztásmérő berendezésre, ha a felhasználási helyen üzemelő gázfogyasztó készülékek névleges kapacitásainak összege nem illeszkedik a fogyasztásmérő berendezés kapacitásához.

Az új fogyasztásmérő berendezés cseréjének és a fogyasztásmérő berendezés cseréjével kapcsolatos mérőhely kialakításának költsége a kezdeményezőt terheli.

5.4. A propángáz mennyisége mellett szükséges egyéb jellemzők mérési adatainak képzése és a mérési adatok közreadása

Az elszámolás során alkalmazható paramétereket (az Országos Meteorológiai Szolgálat által megadott, vagy a tartályparkban telepített hiteles mérőeszköz alapján megállapított, a

gázfogyasztás helyére és időszakára vonatkozó átlag légköri (barometrikus) nyomás és átlagos levegőhőmérséklet) az elszámolás során mennyiségi korrekciós céllal nem alkalmazzuk.

6. A felhasználói igény kielégítésének módjai és részletes szabályai

6.1. Az igény kielégítésének feltételei, a felhasználóval kötött elosztóhálózati csatlakozási, valamint elosztóhálózat-használatiés szolgáltatási szerződés

Felhasználói igényt jelenthet be az elosztói csatlakozással (rendszerhasználati joggal) nem rendelkező gázigénylő, valamint az elosztói csatlakozással már rendelkező, többlet hálózati (elosztói) kapacitást kérő felhasználó, vagy megbízottja.

Új gázigény esetén a Prímaenergia Zrt. kéri az ellátandó ingatlan használati jogcímének igazolását, nem tulajdonos igénylő (pl. bérlő) esetén a tulajdonos hozzájárulását.

Az igény kielégítés, a hálózati csatlakozás feltételei az elosztóhálózati csatlakozási, valamint elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződésben kerülnek rögzítésre.

A szolgáltatót az elosztóhálózati csatlakozási szerződés megkötése vonatkozásában szerződéskötési kötelezettség terheli. A szolgáltató ajánlatának elfogadása esetén a felek között elosztóhálózati csatlakozási szerződés megkötésére kerül sor. Az elosztóhálózati csatlakozási szerződés a szolgáltató és a gázigénylő közötti jogviszonyra vonatkozik. A szolgáltató jogosult az általa kiküldött szerződéses ajánlatot és elosztóhálózati csatlakozási szerződést szkennelt, vagy előre nyomtatott, a cégjegyzési szabályoknak megfelelő aláírással ellátva, elektronikus és/vagy postai úton megküldeni a felhasználóknak, amelyet a szolgáltató cégszerűen aláírt dokumentumnak/szerződésnek tekint. A Prímaenergia Zrt. által ilyen módon aláírt, valamint a felhasználó által is elfogadott és aláírt szerződést írásba foglalt és hatályos szerződésnek kell tekinteni.

A szolgáltató az igény kielégítést megtagadhatja, ha:

- a csatlakozásnak műszaki akadálya van,

- a csatlakozás jogszabályba ütközik,

- az igény kielégítését a külön jogszabályban meghatározott hatósági engedély, vagy szakhatósági hozzájárulás hiánya akadályozza,

- a felhasználói igénnyel jelentkező a GET 108. § (1) bekezdésében meghatározott csatlakozási díj megfizetését, valamint a csatlakozás külön jogszabályban meghatározott feltételeit nem vállalja,

- az elosztó-vezetéki kapacitás nem áll rendelkezésre ahhoz, hogy a felhasználó gázigénye, illetőleg többlet gázigénye kielégíthető legyen,

Ha elutasításra kerül a csatlakozási igény, akkor a gázigénylő a Hivatalhoz fordulhat a bekapcsolásra kötelezés érdekében, és a Hivatal dönt a kérelemről.

6.2. Az igénybejelentő részére történő tájékoztatás rendje és szabályai

A felhasználó, vagy megbízottja előzetes tájékoztatást kérhet új, vagy növekvő kapacitásigényének bejelentése előtt az igény kielégítés feltételeiről és lehetőségeiről, amelyet írásban, kell a Prímaenergia Zrt. Vevőszolgálatához benyújtani. Az írásban megadandó előzetes tájékoztatást a felhasználó, vagy megbízottja kérésének beérkezésétől számított 10 napon belül kell kiadni. Az előzetes tájékoztatásért a Prímaenergia Zrt. díjat nem számít fel.

A felhasználó részére adott előzetes tájékoztatás legalább az alábbi adatokat tartalmazza:

- az előzetesen közölt igénybejelentő jogosultságának és adatainak visszaigazolása,
- az előzetesen megadott gázfelhasználás helyének, céljának visszaigazolása,
- az előzetesen közölt gázigény adatainak visszaigazolása (kapacitásigény, valamint mennyiségek évi, vagy havi bontásban),
- az ellátás műszaki megoldása, feltételei,
- a várható költségek,
- a gázigénylő feladatai (elosztóhálózati csatlakozási, valamint elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés megkötése, csatlakozó vezeték és felhasználói rendszer megvalósítása),
- idegen ingatlan igénybevételének szükségessége,
- a tulajdonjog, illetőleg a tulajdonjogi határ rögzítése,
- a gázelosztó vezeték (leágazó, elosztó) létesítésének egyéb feltételei.

Az előzetes tájékoztatásért és a felhasználó igénybejelentésére adott ajánlatért a Prímaenergia Zrt. díjat nem számíthat fel. Az előzetes tájékoztatásban megadottak az engedélyes oldaláról nem minősülnek ajánlatnak, az abban foglaltak tájékoztató jellegűek, a Prímaenergia Zrt-re nézve kötelezettséget nem jelentenek. Hatósági eljárás során

az előzetes tájékoztatóban foglaltak esetleges felhasználása a felhasználó felelősségére történik. A felhasználó kérésére kizárólag építésügyi engedélyezési eljáráshoz kiadott nyilatkozat előzetes tájékoztatásnak minősül.

6.3. Az igénylőtől kért adatok, dokumentumok felsorolása és benyújtási módja

A gázigénylő, illetve a felhasználó, vagy megbízottja elosztó vezetéki kapacitás igényét a honlapon közzétett, vagy az ügyfélszolgálaton elérhető, vagy az előzetes tájékoztatással megküldött csatlakozási adatlap kitöltésével és aláírásával, az abban meghatározott adatok megadásával jelentheti be.

Az igénybejelentésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a gázigénylő, vagy felhasználó adatai, elérhetősége (telefon-, faxszám, e-mail cím), természetes személy esetén a neve, lakcíme, anyja neve, születési helye, születési ideje, gazdálkodó szervezet esetén a neve, a székhelye és adószáma,
- a felhasználási hely megnevezése,
- az igényelt gázteljesítmény és gázmennyiség.

Az igénybejelentéshez csatolni kell:

- az ingatlan tulajdonjogát igazoló, 3 hónapnál nem régebbi tulajdoni lap másolatát, és hivatalos helyszínrajzát,
- nem tulajdonos bejelentő (pl. bérlő) esetén a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozatát.

Amennyiben az igény kielégíthetőségének elbírálásához szükséges a Prímaenergia Zrt. jogosult további adatok és dokumentumok benyújtását kérni (pl.: szolgalmi jog).

Amennyiben az igénybejelentés hiányos, illetve az elbíráláshoz további adat, okirat szükséges, úgy arról az igénybejelentőt 3 munkanapon belül értesíteni kell.

6.4. Ajánlattételi kötelezettség, és az elmulasztásának következményei

A Prímaenergia Zrt. köteles valamennyi dokumentum rendelkezésre állása esetén az igénybejelentésre 8 napon belül írásban ajánlatot tenni, vagy a csatlakozási igényt elutasítani.

Ha az ajánlattétel előtt más szerv nyilatkozatának beszerzése, vagy eljárásának lefolytatása szükséges, a Prímaenergia Zrt. az igénybejelentés kézhezvételét követő 2. munkanapon köteles a nyilatkozat beszerzését, illetve az eljárás lefolytatását kezdeményezni. Az ajánlattételre nyitva álló határidőbe nem számít bele más szerv

1. nyilatkozatának beszerzéséhez, vagy

2. eljárása lefolytatásához szükséges időtartam.

A megkeresett szerv a megkeresés kézhezvételétől számított 8 napon belül köteles a nyilatkozatot kiadni, illetve az eljárását lefolytatni, és annak eredményéről a Prímaenergia Zrt-t tájékoztatni..

Az ajánlattétel - a műszaki és kereskedelmi szempontok elbírálása után – az elosztóhálózati csatlakozási, valamint elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződéstervezet (2 példány) és a csatlakozási díjról kiállított készpénz átutalási megbízás (csekk) megküldésével történik. A szerződéstervezet tartalmazza a gázigény kielégítésének műszaki és gazdasági feltételeit.

A szerződéstervezetnek legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a szolgáltató adatait,
- a felhasználó adatait és elérhetőségét (telefon-, faxszám, e-mail cím)
  természetes személy esetén a nevének, lakcímének, anyja nevének,
  gazdálkodó szervezet esetén a székhelyének és a cégjegyzékszámának feltüntetésével,
- felhasználási hely adatait,
- a felhasználó becsült teljesítmény igényét,
- a csatlakozási, fogyasztási és egyéb díjak mértékét, teljesítésének módját és határidejét,
- a hálózati kapacitás, vagy többlet kapacitás biztosításának időpontját és a szolgáltatás igénybevételének kezdő időpontját
- a gázmérő és a nyomásszabályozó biztosításával kapcsolatos kötelezettségeket, és egyéb műszaki feltételeket
- a nyújtott szolgáltatások megnevezését, mennyiségét, minőségi színvonalát.
- a Prímaenergia Zrt. ajánlati kötöttségét, és annak időtartamát.

Amennyiben a Prímaenergia Zrt. neki felróható okból határidőre nem tesz eleget a jelen Üzletszabályzatban előírt ajánlattételi kötelezettségének, úgy az igénybejelentőt a 7. számú melléklet szerinti mértékű kötbér illeti meg. Az ajánlatot a felhasználó a szerződéstervezet aláírásával és a Prímaenergia Zrt. részére történő visszajuttatásával fogadja el.

6.5. A felhasználó személyében történt változás esetén alkalmazott eljárás

A felhasználó személyében bekövetkező változást (elköltözés, a szolgáltatás igénybevételének felmondása, stb.) a felhasználó a változástól számított 15 napon belül köteles a Prímaenergia Zrt. vevőszolgálatának írásban bejelenteni.

Az új felhasználó bejelentésekor (az új felhasználóval közös nyilatkozatban) a szerződött felhasználónak a következő adatokat kell megadnia: a fogyasztási hely pontos címét, a fogyasztásmérő gyári számát, állását, a felhasználó személyazonosságát igazoló adatait (név, születési név, anyja neve) és új elérhetőségi adatait (levelezési címe, telefon-, faxszáma, email címe) valamint az új felhasználó személyazonosságát igazoló adatait (név, születési név, anyja neve) és elérhetőségét (levelezési címe, telefon-, faxszáma, e-mail címe) és a változás dátumát.

A Prímaenergia Zrt. a bejelentésről szóló értesítés kézhezvételétől számított 5 napon belül köteles a csatlakozóvezeték és mérőberendezés állapotát a helyszínen térítésmentesen ellenőrizni, és az ellenőrzés eredményét jegyzőkönyvben rögzíteni. Az ellenőrzéssel, annak körülményeivel, illetve eredményével kapcsolatos állásfoglalását a felhasználó jogosult a jegyzőkönyvben feltüntetni. A jegyzőkönyv felek által aláírt egy példányát a Prímaenergia Zrt. a felhasználónak átadja.

A szerződés szerinti felhasználó és az új (beköltöző) felhasználó egyaránt köteles a Prímaenergia Zrt.-vel együttműködni annak érdekében, hogy a csatlakozóvezeték és mérőberendezés helyszíni ellenőrzését végrehajthassa. Ennek érdekében kötelesek a Prímaenergia Zrt., vagy megbízottja részére biztosítani a felhasználási helyre történő bejutást, illetőleg ott a szükséges ellenőrzési feladatok, vagy az esetlegesen szükségessé váló munkák elvégzését.

A felhasználó személyében bekövetkező változás bejelentésének elmulasztása, vagy a helyszíni ellenőrzés megakadályozása esetén az érvényben lévő elosztóhálózathasználati és szolgáltatási szerződés szerinti felhasználó felel a fogyasztás és a rendszerhasználat díjának megfizetéséért és a szabálytalan, vagy jogellenes vételezéssel megvalósított szerződésszegések jogkövetkezményeiért mindaddig, amíg a felhasználási hely ellenőrzése meg nem történik. A felhasználó mentesül a felelősség alól, ha a helyszíni ellenőrzés nem állapít meg szabálytalan, vagy jogellenes vételezést.

A bejelentést tevő felhasználó mentesül a felelősség alól akkor is, ha a felhasználási helyen vételezni kezdő új felhasználó magatartása miatt, írásbeli felszólítás ellenére a helyszíni ellenőrzés a bejelentést követő 30 napon belül nem hajtható végre. Ebben az esetben a bejelentés napjától az új felhasználót terheli a felelősség.

A bejelentés megtételének bizonyítása a felhasználót, a helyszíni ellenőrzés akadályozásának bizonyítása a Prímaenergia Zrt. terheli.

Amennyiben a Prímaenergia Zrt., vagy megbízottja a felhasználóknak felróható okból a bejelentést követő 30 napon belül, írásbeli felszólítás ellenére a második alkalommal sem tud bejutni az ingatlanba, és a helyszíni ellenőrzést nem tudja elvégezni, úgy a második helyszíni ellenőrzés (ellenőrzési kísérlet) költségeit jogosult attól a felhasználótól követelni, akinek az ellenőrzés meghiúsulása felróható. 2 sikertelen helyszíni ellenőrzési kísérlet után a Prímaenergia Zrt. a Propángáz szolgáltatás folytatását megtagadhatja. (GET 16. § (1) cb) pont)

A második helyszíni ellenőrzési kísérletet követően Prímaenergia Zrt., vagy megbízottja a helyszíni ellenőrzést ismételten kizárólag abban az esetben kísérli meg, ha ezt a felhasználók kérik, és vállalják a helyszíni ellenőrzés költségeinek megfizetését.

6.6. Csatlakozási igény-kielégítés, szerződéskötés megtagadása

A Prímaenergia Zrt. a szerződés megkötését és az igény-kielégítést az alábbiak szerint megtagadhatja:

- a csatlakozás jogszabályba ütközik,
- a csatlakozásnak műszaki, vagy gazdasági akadálya van,
- a felhasználói igénnyel jelentkező a csatlakozási díj, vagy hálózatfejlesztési hozzájárulás megfizetését, valamint a csatlakozás külön jogszabályban meghatározott feltételeit nem vállalja,
- az igény kielégítését külön jogszabályban meghatározott hatósági engedély hiánya akadályozza.

Ha a Prímaenergia Zrt. arra való hivatkozással tagadta meg a csatlakozást, hogy annak műszaki, vagy gazdasági akadálya van, meg kell határoznia azokat a feltételeket, amelyek teljesülése esetén a csatlakozás biztosítható.

A csatlakozási igény elutasítását részletes indokolni kell az igénylő számára.

Ha az elutasításra nem a fenti okok valamelyike miatt került sor, az igénybejelentő panaszával a Hivatalhoz fordulhat. A Hivatal a panasz kivizsgálását követően dönt a csatlakozás kérdésében, és kötelezheti a Prímaenergia Zrt-t a csatlakozási kérelem teljesítésére, ha a felhasználó vállalja a külön jogszabályban meghatározott mértékű csatlakozási díj megfizetését.

6.7. Szerződésmódosítás

Elszámolás alapját képező szerződéses adat (éves várható fogyasztás mértéke, átalánydíj megállapításának alapadata stb.) érdemi változása esetén a felhasználó 15 na-

pon belül köteles a Prímaenergia Zrt-t a változás(ok)ról értesíteni. A Prímaenergia Zrt. az értesítést megvizsgálja, szükség esetén jogosult a változást alátámasztó okiratot bekérni. Ha az értesítés megfelel a jogszabályi feltételeknek és az Üzletszabályzatban foglaltaknak, a Prímaenergia Zrt. a szerződést módosítja.

A fentieken túl a felhasználó jogosult a szerződés tartalmi elemének (fizetési mód, számlázási mód) érdemi változtatását kezdeményezni. A módosítási igény teljesíthetőségét a Prímaenergia Zrt. megvizsgálja, és – amennyiben az megfelel a jogszabályi feltételeknek és az Üzletszabályzatban foglaltaknak – teljesíti.

Számlázást, vagy elszámolást érintő adat visszamenőleges módosítása a felhasználó részéről nem kezdeményezhető, ha az az elszámolásban visszamenőleges hatályú korrekciót eredményezne, így különösen:

a) az elszámolási időszak módosítása,

b) tarifaváltás,

c) fizetési mód megváltoztatása,

Az értesítéshez, módosítási igényhez kapcsolódóan bemutatandó, illetve átadandó okiratokat a 6.3. pont tartalmazza.

Az értesítés, kezdeményezés elmulasztásából, vagy késedelmes teljesítéséből eredő esetleges károkat a felhasználó (fizető) saját maga köteles viselni, emiatt kártérítési, vagy egyéb igényt a Prímaenergia Zrt-vel szemben nem támaszthat, köteles továbbá a Prímaenergia Zrt-nek az értesítés, kezdeményezés elmulasztásából, illetve késedelmes teljesítéséből eredő kárait a polgári jog szabályai szerint megtéríteni.

6.8. A szerződés egyoldalú módosításának esetei, a módosítás közzétételének módjára és határidejére vonatkozó előírások

A Prímaenergia Zrt. jogosult a szolgáltatási szerződés Üzletszabályzatban meghatározott feltételeinek egyoldalú módosítására.

A Prímaenergia Zrt. az elosztóhálózati csatlakozási, valamint elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés általa egyoldalúan változtatható feltételeinek várható módosítása esetén, azok hatálybalépése előtt legalább 30 nappal a módosítást ügyfélszolgálati irodái-

ban és honlapján közzéteszi, valamint az érintett felhasználókat a tervezett módosítás tartalmáról és a szerződés felmondásának lehetőségéről írásban értesíti.

A Prímaenergia Zrt. az üzletszabályzat módosítására vonatkozóan a jóváhagyást követően legalább 3 hónapos elérhetőség biztosításával honlapján és ügyfélszolgálatán rövid, a módosítás lényegét bemutató tartalmi összefoglalót tesz közzé, amelyben a felhasználók jogait vagy kötelezettségeit közvetlenül érintő, módosított üzletszabályzati rendelkezéseket tárgykörönként megjelöli. A Prímaenergia Zrt. – amennyiben a felhasználóval történő kapcsolattartás keretében azzal rendelkezik – a felhasználó elektronikus levélcímére a tájékoztatást az elektronikus számlán, vagy a fizetési felszólításon feltüntetve közvetlenül megküldi.

A felhasználó által kezdeményezett szerződésmódosítás a Prímaenergia Zrt számára szerződésmódosítási kötelezettséget automatikusan nem keletkeztet, a Prímaenergia Zrt. mérlegelési jogát fenntartja.

A gázszolgáltatásra vonatkozó, a GET 108/A. §-ában szabályozott árak alkalmazását a Hivatal az Üzletszabályzat jóváhagyásával engedélyezi. A Prímaenergia Zrt az Üzletszabályzat jóváhagyásával engedélyezett árakat legkésőbb az árak alkalmazhatósága előtt 1 nappal honlapján közzéteszi, valamint az ügyfélszolgálati irodában nyilvánosságra hozza. A közzététel tartalmazza a felhasználókat megillető felmondási jogra, valamint a felmondás határidejére vonatkozó tájékoztatást is.

A Prímaenergia Zrt által kibocsátott számlán szereplő egységárak bármely változása esetén a Prímaenergia Zrt. legkésőbb az új árakat tartalmazó számla kibocsátásakor a felhasználókat egyértelműen, személyre szólóan, írásban külön is tájékoztatja. A tájékoztatás kiterjed a felhasználókat megillető felmondási jogra és a felmondás határidejére is.

6.9. A szerződés létrejöttének módja, ideje

A Prímaenergia Zrt mint propángáz szolgáltató köteles a szerződéskötési szándék bejelentésétől számított 30 napon belül az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználóval a szerződést megkötni, és a szerződésben meghatározott időponttól a szolgáltatás nyújtását megkezdeni, ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó jogszabályban előírt feltételeket teljesíti.

Az elosztóhálózati csatlakozási, valamint elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés tervezetét a Prímaenergia Zrt. készíti elő. A szerződést – annak teljes tartalmával – írásba kell foglalni.

Az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés legalább a következőket tartalmazza:

a) szerződő felek megnevezése, természetes személy esetén születési helyének és idejének, anyja nevének, valamint állandó lakcímének, egyéni vállalkozó (e.v.) esetén továbbá adószámának, nyilvántartási számának és – amennyiben ilyennel rendelkezik – az egyéni vállalkozói igazolvány számának, nem természetes személy esetén székhelyének, nyilvántartási számának (cégjegyzékszám, egyéb bejegyzési szám), adószámának feltüntetésével,

b) a propángázelosztónak a megnevezése, székhelye, amely rendszeréhez az érintett felhasználási hely közvetlenül csatlakozik,

c) a Prímaenergia Zrt. ügyfélszolgálati irodájának elérhetősége,

d) a felhasználási hely(ek) és a csatlakozási pont(ok) megjelölése,

e) a szolgáltatott propángáz minőségi jellemzői,

f) a vásárolt és a lekötött kapacitás mértéke,

g) a propángáz szolgáltatás igénybevételének kezdő időpontja,

h) a nyújtott szolgáltatások megnevezése, azoknak a jogszabályban foglalt rendelkezésekkel összhangban felajánlott minőségi színvonala, valamint az ettől eltérő színvonalú szolgáltatás jogkövetkezménye, ideértve az arra való hivatkozást is, hogy az eltérő színvonalú szolgáltatás miatt fizetendő kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól,

i) az elosztóhálózat-használati és szolgáltatás szerződés megkötésekor hatályos ára,

j) a szerződött szolgáltatásért fizetendő díj meghatározásának módja,

k) a számlázási és a fizetési mód, valamint a leolvasási, az elszámolási és a számlázási időszakok,

l) a szerződés időtartama,

m) a szerződés meghosszabbításának, megszüntetésének, felmondásának feltételei,

n) a szerződésszegés esetei és jogkövetkezményei, különös tekintettel az ellátásból való kikapcsolás részletes feltételeire,

o) a lakossági fogyasztó, illetve egyéb felhasználó panaszai benyújtásának és ügyintézésének lehetőségéről, módjáról és határidejéről való tájékoztatás, valamint a Fogyasztóvédelemi törvényben meghatározott, a fogyasztói jogvita egyezségen alapuló rendezésének megkísérlésére, továbbá ennek eredménytelensége esetén az ügy eldöntésére irányuló eljárások kezdeményezésének módja és feltételei,

p) a külön díj ellenében végzett szolgáltatások megnevezése és feltételei.

Ha a felhasználó a Prímaenergia Zrt 6.4. pont („Ajánlattételi kötelezettség, és az elmulasztásának következményei”) szerinti ajánlatát elfogadja, és – a Prímaenergia Zrt. ajánlati kötöttségének időtartama alatt – a megküldött elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés tervezetét véleményeltérés nélkül a Prímaenergia Zrt-nek a keltezés feltüntetésével aláírva visszaküldi, akkor az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés annak a Prímaenergia Zrt. által történő kézhezvételének napján létre jön.

Ha a felhasználó az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződést véleményeltéréssel írta alá, a szerződés nem jön létre. Az ajánlat módosítása új igénybejelentésnek (ajánlatkérésnek) minősül, és továbbiakban az arra vonatkozó szabályokat kell figyelembe venni (6.1. pont).

A Prímaenergia Zrt. jogosult az általa kiküldött elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződéses ajánlatot, illetve elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződést szkennelt cégszerű aláírással megküldeni, amely a Prímaenergia Zrt. által cégszerűen aláírt ajánlatnak, szerződésnek minősül. Ha az ajánlatkérő, illetve a felhasználó ez ellen a Prímaenergia Zrt-nél kifejezetten tiltakozik, részére a Prímaenergia Zrt. eredeti cégszerű aláírással ellátott ajánlatot, szerződés példányt küld. Egyéb esetben a Prímaenergia Zrt. által ilyen módon aláírt, az ajánlatkérő, illetve a felhasználó által nem kifogásolt és aláírt ajánlatot, szerződést a felek írásba foglalt és érvényes elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződésnek tekintik.

6.10. A szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések

A szolgáltatás mennyiségi és minőségi paraméterei

A Prímaenergia Zrt. mint propángáz szolgáltató által nyújtott szolgáltatások mennyiségi és minőségi követelményei megfelelnek a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek, valamint a Hivatal előírásainak.

A Prímaenergia Zrt. a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően biztosítja a vele szerződést kötő, egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók folyamatos gázellátását - 12 Celsius-fok középhőmérséklethez tartozó fogyasztási értékig.

A Prímaenergia Zrt. az ellátás biztonsági szint biztosítása érdekében gondoskodik arról, hogy minden év szeptember 1-én rendelkezzen az általa ellátott, egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók következő gázévi fogyasztásának megfelelő szerződésben lekötött propángáz forrással vagy forrásopcióval.

A szolgáltatás minőségi paramétereit az 4.1. pont („Az engedélyes tevékenység minőségi jellemzői”) tartalmazza.

6.11. Jogszabályban vagy a Hivatal által meghatározott ár, annak alkalmazási feltételei és az árhoz képest alkalmazott árengedményezés szabályai, az árváltozás bejelentése

6.11.1. Alkalmazott árak, áralkalmazási feltételek

A vezetékes Propángáz szolgáltatás lakossági fogyasztó által fizetendő ára, és a gázelosztó vezetékhez történő csatlakozásért, vagy a korábban vásárolt kapacitást meghaladó többletkapacitásért fizetendő díj hatósági árszabású.

A propángáz szolgáltatás ára alapdíjból és gázdíjból áll.

A vezetékes propángáz szolgáltatás lakossági propángáz fogyasztó részére történő értékesítésének általános forgalmi adót is tartalmazó ára nem haladhatja meg a 2012. december 1-jén a vezetékes propángáz szolgáltató által alkalmazott, a vezetékes propángáz szolgáltatás lakossági propángáz fogyasztó részére történő értékesítésére vonatkozó, általános forgalmi adót is tartalmazó ár 90%-át.

A szolgáltatás árát, mint hatósági árat legmagasabb áraknak kell tekinteni. A legmagasabb ártól lefelé megkülönböztetésmentesen, előre nyilvánosságra hozott módon lehet eltérni. A hatósági árnál magasabb árat a szerződésben érvényesen kikötni nem lehet. Ha a felek az árban nem állapodtak meg, és a termékre vagy szolgáltatásra hatósági ár van érvényben, az utóbbi az irányadó.

A hatósági árnak a szerződés megkötését követően bekövetkező változása esetén – a felek eltérő rendelkezése hiányában – a megváltozott hatósági ár az érvényes szerződés részévé válik.

A Prímaenergia Zrt. a következő árszabások szerint értékesít propángázt:

a) lakossági felhasználók (fogyasztók) árszabása,

b) 6 m^3/h és annál kisebb gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók (fogyasztók) árszabása,

c) 6 m^3/h-nál nagyobb gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók (fogyasztók) árszabása,

d) Önkormányzatok árszabása

6.11.2. Fogyasztói közösségre vonatkozó speciális szabályok

A megfelelő árszabás alkalmazása érdekében a közös fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező többlakásos lakóépületben (pl. társasház, lakásszövetkezet, közös tulajdonban álló épület) vételezők személyesen vagy erre jogosult képviselőjük (pl. közös képviselő, számvizsgáló-bizottsági tag(ok)) útján írásban kötelesek nyilatkozatot tenni a Prímaenergia Zrt. részére arra vonatkozóan, hogy fogyasztói közösségnek minősülnek, és kérik az ennek megfelelő árszabás alkalmazását. A nyilatkozatban foglaltakért a felelősség a nyilatkozatot tevő fogyasztói közösség tagjait egyetemlegesen terheli. A Prímaenergia Zrt. jogosult a képviselőtől meghatalmazására vonatkozó igazolást kérni.

A nyilatkozat megtételének hiányában a Prímaenergia Zrt. a propángáz felhasználás elszámolása során nem jogosult a fogyasztói közösségekre irányadó kedvezményes árszabást alkalmazni.

A Prímaenergia Zrt. fogyasztói közöségek esetén a lakossági felhasználók árszabást alkalmazza.

A 20 m^3/h-nál kisebb névleges összteljesítményű fogyasztásmérő berendezéssel rendelkező fogyasztói közösség köteles a közös mérőről ellátott helyiségek számában és a felhasználás céljában bekövetkezett változásról a Prímaenergia Zrt-t 15 napon belül értesíteni.

6.11.3. Árengedményezés szabályai (jogszabályban rögzített kedvezményes egységár alkalmazása)

A szolgáltatás árát, mint hatósági árat legmagasabb áraknak kell tekinteni. A legmagasabb ártól lefelé megkülönböztetésmentesen, előre nyilvánosságra hozott módon lehet eltérni. A hatósági árnál magasabb árat a szerződésben érvényesen kikötni nem lehet. Ha a felek az árban nem állapodtak meg, és a termékre vagy szolgáltatásra hatósági ár van érvényben, az utóbbi az irányadó.

A Prímaenergia Zrt. kedveszményes egységárat jelenleg nem alkalmaz.

6.11.4. Árváltozás bejelentése

A Prímaenergia Zrt. a rendeletben közzétett árakat és alkalmazásuk szabályait legkésőbb az árak alkalmazhatósága előtt 1 nappal honlapján közzéteszi, valamint az ügyfélszolgálati irodákban nyilvánosságra hozza. A közzététel tartalmazza a felhasználókat megillető felmondási jogra, valamint a felmondás határidejére vonatkozó tájékoztatást is.

A Prímaenergia Zrt. által kibocsátott számlán szereplő egységárak bármely változása esetén a Prímaenergia Zrt.. legkésőbb az új árakat tartalmazó számla kibocsátásakor a felhasználókat egyértelműen, személyre szólóan, írásban külön is tájékoztatja. A tájékoztatás kiterjed a felhasználókat megillető felmondási jogra és a felmondás határidejére is.

6.11.5. A szerződő felek jogai és kötelezettségei

A Prímaenergia Zrt-t, illetve a felhasználót és a fizetőt a jogszabályokban, az Üzletszabályzatban és a Hivatal határozataiban foglalt kötelezettségek terhelik és jogok illetik, így különösen:

a) A Prímaenergia Zrt. köteles gondoskodni arról, hogy a felhasználó igénye szerinti propángáz mennyiség általa beszerzésre kerüljön, az a felhasználó rendelkezésére álljon, annak ellenértéke az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés szerinti időszakonként elszámolásra kerüljön, köteles továbbá a propángáz igény kielégítéséhez kapcsolódó egyéb szolgáltatások biztosítására.

b) A felhasználó a propángáz fogyasztásának megfelelő, a felhasználási helyre kötött elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés szerinti mindenkori aktuális, jogszabályban meghatározott díjat köteles megfizetni.

c) A felhasználó köteles a felhasználási helyen belüli gázszivárgás, gázömlés esetén a veszély elhárítása érdekében a tőle elvárható intézkedéseket (pl. szellőztetés, gázcsapok lezárása, tűzgyújtás és villamos berendezés bekapcsolásának mellőzése, szikraképződés megakadályozása, a veszélyeztetett környezet tájékoztatása) megtenni.

Gázszivárgás bejelentésére a 06 70/440 4000 telefonszám, valamint a honlapon feltüntetett, éjjel-nappal hívható telefonszámok állnak a felhasználók rendelkezésére.

6.11.6. A választható fizetési módok és határidők, fizetési kedvezmények

6.11.6.1. Fizetési módok

A Prímaenergia Zrt. által a számla kiegyenlítése során biztosított fizetési módok:

1) Lakossági fogyasztók részére:

a) postai számlabefizetési megbízás (sárga csekk),

b) csoportos beszedési megbízás (CSOB),

c) pénzintézeten keresztül egyedi átutalás (banki átutalás),

2) Nem lakossági fogyasztók részére:

a) csoportos beszedési megbízás (CSOB),

b) pénzintézeten keresztül egyedi átutalás (banki átutalás),

Ha a felhasználó (fizető) a csoportos beszedés fizetési módot (CSOB) választja, köteles számlavezető pénzintézete felé bejelenteni a Prímaenergia Zrt-nek, illetve megbízottjának a beszedési megbízás benyújtására vonatkozó jogát.

Ha a csoportos beszedéssel teljesítő lakossági fogyasztó (fizető) bankszámlájának terhelése egymást követő három alkalommal sikertelen, a Prímaenergia Zrt. jogosult – a lakossági fogyasztó (fizető) tájékoztatása mellett – a fizetési módot átállítani postai számlabefizetési megbízásra.

Átutalás esetén a felhasználó (fizető) az esedékes díjat a Prímaenergia Zrt. számláján feltüntetett bankszámla számára köteles utalni.

Ha a felhasználó fizetési módja postai számlabefizetési megbízás (csekk), a Prímaenergia Zrt.100 forint összegig a számla mellett a postai számlabefizetési megbízást jogosult érvénytelen jelzéssel ellátni, annak használatával a felhasználónak nem kell befizetést teljesítenie.

Az Üzletszabályzat eltérő rendelkezésének hiányában az érvénytelen postai számlabefizetési megbízással kiállított számla összege – fizetendő összeget növelő tételként – akkor kerül megjelenítésre a számlán, ha a befizetendő teljes összeg a 100 forintot eléri. A fenti szabályoktól eltérően végszámla esetén a postai számlabefizetési megbízás érvénytelenítésére nem kerül sor.

Ha a felhasználó (fizető) számára a Prímaenergia Zrt postai számlabefizetési megbízást (csekket) küld, azonban a számla kiegyenlítése egy 6 hónapos időszakon belül pénzintézeten keresztül egyedi átutalással, vagy bankkártyás fizetéssel történik összesen legalább 3 alkalommal, és a felhasználó (fizető) fizetési mód változtatást nem kért, a Prímaenergia Zrt – a felhasználó (fizető) tájékoztatása mellett – jogosult a fizetési módot – a felhasználó (fizető) külön kérése nélkül is – a tényleges fizetési módra átállítani. Ha a felhasználó (fizető) ezzel nem ért egyet, a kifogás bejelentését követően a Prímaenergia Zrt a fizetési módot haladéktalanul visszaállítja.

A felhasználó a szerződés szerinti fizetési mód megváltoztatását bármely időpontban kezdeményezheti. Az új fizetési mód legkorábban a következő számlázási időszak kezdetétől léphet hatályba.

Szerződés szerinti fizetési módtól eltérő fizetés nem minősül szerződésszegésnek, ha a fizetési határidők, befizetések elszámolásai teljesülnek.

Ha a nem lakossági fogyasztó pénzforgalmi jelzőszámot nem ad meg a Prímaenergia Zrt. részére, a Prímaenergia Zrt. a számlázás, elszámolás során jogosult a nyilvánosan elérhető cégkivonatban, vagy egyéb nyilvántartásban elsőként feltüntetett pénzforgalmi jelzőszámot felhasználni.

6.11.6.2. Fizetési határidők, befizetések elszámolása

Eltérő megállapodás hiányában a felhasználó (fizető) köteles a számlában feltüntetett díjat

a) postai számlabefizetési megbízás (csekk), banki átutalás vagy bankkártyás fizetés esetén a számlán feltüntetett fizetési határidő lejártáig, vagy

b) csoportos beszedési megbízás (CSOB) esetén a számla összegének pénzintézethez történő benyújtásakor megfizetni.

A Prímaenergia Zrt. csoportos beszedési megbízás (CSOB) esetén a pénzintézetnél vezetett folyószámláról az esedékesség napján kezdeményezi első alkalommal az aktuális számla értékének leemelését.

A felhasználó (fizető) felelőssége, hogy a pénzügyi teljesítéshez szükséges időintervallumot a fizetés módjától függően figyelembe vegye, illetve átutalás esetén a beazonosításához szükséges adatokat megadja.

A fizető és a felhasználó – a felek megállapodásától függően – tartósan vagy időlegesen is eltérő lehet, a Prímaenergia Zrt -vel szemben felelősségük azonban egyetemleges. A fizetési megállapodásban vállalt kötelezettségek elmulasztása esetén a megállapodásban meghatározott felhasználási hely(ek)en a propángáz ellátás a GET. és a Vhr. előírásai szerint megszüntethető.

Ha jogszabály vagy a felek eltérően nem rendelkeznek, a fizetés akkor minősül teljesítettnek, amikor a pénzösszeg a Prímaenergia Zrt. bankszámláján jóváírásra kerül. Ugyanakkor a befizetés adatairól a Prímaenergia Zrt. kizárólag munkanapokon szerez tudomást.

Nem tekinthető teljesítésnek a Prímaenergia Zrt.bankszámlájára azonosíthatatlanul átutalt pénzösszeg. Az átutalást kezdeményező köteles kellő gondossággal eljárni, és a pénz rendeltetésének azonosításhoz szükséges információkat feltüntetni. Így különösen, ha a felhasználó átutaláskor a Prímaenergia Zrt. pénzintézeti számlaszámára teljesít befizetést, de az átutalás közleményében nem ad meg egyértelmű, hiánytalan számlasorszámot, vagy a Prímaenergia Zrt. a rendelkezésére álló adatok alapján a beazonosítást nem tudja elvégezni, az átutalás nem tekinthető teljesítettnek. A beazonosíthatatlan befizetést a Prímaenergia Zrt. visszautalja. Ez esetben a felhasználót (fizetőt) terheli a felelősség a nemfizetésből adódó jogkövetkezményekért.

6.11.6.3. Fizetési kedvezmények

6.11.6.3.1. ÖNKORMÁNYZATI TÁMOGATÁS

A Prímaenergia Zrt. önkormányzat által biztosított támogatás esetében az önkormányzati határozatban foglaltak szerint jár el, annak végrehajtása érdekében a felhasználó (fizető) köteles együttműködni.

A felhasználó a támogatás felhasználására akkor válik jogosulttá, ha a támogatás összege az önkormányzat átutalását követően a felhasználó a Prímaenergia Zrt-nél vezetett szerződéses folyószámláján jóváírásra került. A befizetés adatairól a Prímaenergia Zrt. kizárólag munkanapokon szerez tudomást.

6.11.6.3.2. FIZETÉSI KEDVEZMÉNY

A felhasználó (fizető) évente egy alkalommal, a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül kezdeményezhet részletfizetést és/vagy fizetési halasztást a Prímaenergia Zrt-nél. A Prímaenergia Zrt. a kezdeményezést megvizsgálja, és hozzájárulása esetén a részletfizetésre és/vagy a fizetési halasztásra engedélyt ad. A Prímaenergia Zrt. az engedélyben jogosult a felhasználó által javasolt fizetési ütemezéstől eltérni, a fizetési kedvezmény megadását feltételhez kötni, így különösen az esetlegesen fennálló lejárt tartozás bizonyos részének egyösszegű, azonnali megfizetését, illetve kamatfizetési kötelezettséget előírni. A kérelem elbírálásánál a számla összege, az elszámolás, számlázás módja, a felhasználó (fizető) jellemző fizetési magatartása és az esetleges lejárt tartozás mértéke, számlák fizetési határideje óta eltelt idő a mérlegelési szempont.

A részletfizetés és/vagy fizetési halasztás kezdeményezés a Prímaenergia Zrt-hez történő benyújtásának a kikapcsolásra nincs halasztó hatálya.

A fizetési kedvezmény biztosítását a Prímaenergia Zrt. megtagadhatja, ha a felhasználó (fizető) részéről mulasztás történt a korrekt számlázás érdekében elvárható együttműködés során, illetve, ha a felhasználó (fizető) magatartása egyébként nem felel meg a felek együttműködési kötelezettségének, vagy a jóhiszeműség és tisztesség polgári jogi alapelvének. Különösen ilyen magatartásnak minősül, ha a felhasználó (fizető) a tényleges fogyasztásnál alacsonyabb fogyasztást diktál be, illetve az éves mennyiséget nem a valós adatok alapján kéri beállítani. A Prímaenergia Zrt-nek jogában áll továbbá éves elszámoláskor a felhasználó (fizető) éves mennyiség módosításából eredő elszámoló számla összegére vonatkozó részletfizetési, illetve fizetési halasztási kérelmet elutasítani.

Ha a felhasználó (fizető) a fizetési kedvezményre vonatkozó engedélyben meghatározott feltétel(eke)t megszegi, a Prímaenergia Zrt. jogosult a fizetési kedvezményre vonatkozó engedélyt visszavonni, amely esetben a részletfizetési kedvezménybe bevont számlák esedékessége ismét az eredeti fizetési határidő lesz. A teljes tartozás (tőke, kamatok, járulékok stb.) megfizetése az eredeti fizetési határidőre tekintettel azonnal és egy összegben esedékessé válik. Ez esetben a Prímaenergia Zrt.– ha a kikapcsolás feltételei fennállnak – jogosult a felhasználót kikapcsolni.

A szerződés felmondása esetén, ha a Prímaenergia Zrt. a felhasználónak (fizetőnek) propángáz szolgáltatási jogviszonyuk fennállása alatt bármikor, bármilyen módon, vagy formában fizetési kedvezményre vonatkozó engedélyt adott, az engedély automatikusan azonnal megszűnik, és az abban szereplő teljes tartozás (tőke, kamatok, járulékok stb.) a felek közötti elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés felmondására vonatkozó jognyilatkozata másik fél általi kézhezvételének napján azonnal és egy összegben esedékessé válik.

6.11.6.4. Fizetési és számlázási módok közötti váltás lehetőségére, módjára, feltételeire, az igénybe vehető kedvezményekre és az igénybevétel feltételeire vonatkozó aktuális tájékoztatás elérhetősége

A számlázás és fizetés módjára, az ezek közötti váltás módjára, feltételeire, az aktuális igénybe vehető kedvezményekre és az igénybevétel feltételére vonatkozó részletes tájékoztatás a Prímaenergia Zrt. telefonos és személyes ügyfélszolgálatán túlmenően honlapján és eseti, számla melletti tájékoztató anyagokban érhető el.

6.11.7. A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolatok bemutatása

A Prímaenergia Zrt. jogosult a szolgáltatási tevékenység teljesítésébe harmadik személyt bevonni, így különösen a Hivatal által jóváhagyott, kiszervezett tevékenységek végzésével megbízott más személyeket (közreműködőket).

Az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés teljesítése érdekében a Prímaenergia Zrt. szerződést köt a propángáz beszerzésére, szállítására.

A Prímaenergia Zrt. a kiszervezés kapcsán figyelembe veszi a jogszabályi előírásokat, különös tekintettel a GET-ben és a Vhr.-ben foglaltakat.

A felhasználót képviselheti az általa meghatalmazott személy, illetve törvényen alapuló képviselet alapján az ezt igazoló személy. A képviseleti jogosultság szabályszerűségének biztosítása a felhasználó kötelezettsége.

6.12. A szerződés megszűnésének esetei

6.12.1. Szerződés időtartamának meghatározása

Az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés határozatlan időtartamra jön létre.

6.12.2. Rendes felmondás szabályai

Az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés felmondását a másik féllel írásban kell közölni.

6.12.2.1. Szerződés felmondása a felhasználó részéről

A felhasználó a határozatlan időtartamra kötött elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződését a GET-ben, a jelen Üzletszabályzatban és a szerződésben meghatározott feltételek betartása mellett – az Üzletszabályzat eltérő rendelkezése hiányában – 30 napos felmondási idővel, írásban mondhatja fel. A Prímaenergia Zrt. a felmondási időtől eltekinthet. Rendes felmondás oka lehet:

(A) A felhasználó elköltözése, új felhasználó beköltözése (felhasználóváltozás (átírás))

(B) Szolgáltatás igénybevételével való felhagyás (pl. felhasználási hely megszűnése, vételezés megszüntetése)

A felhasználó felmondási szándékát írásban köteles a Prímaenergia Zrt-vel közölni az alábbi adatok megadásával:

a) felhasználó neve (ügyfél-azonosítója),

b) a felhasználási hely azonosításához szükséges adatok (mérési pont azonosító (POD), felhasználási hely pontos címe és felhasználási hely azonosító),

c) a felmondás időpontja,

d) a felhasználási helyen felszerelt fogyasztásmérő berendezés(ek) gyári száma, a felmondás időpontjában leolvasott mérőállás(ok),

e) a felhasználó új lakcíme, elérhetősége a végszámla kézbesítése érdekében,

f) a felhasználó telefonszáma a kiköltözéskor történő ellenőrzés érdekében,

g) a felhasználó kifejezett nyilatkozata, amelyben egyértelműen kinyilvánítja felmondási szándékát.

Ha a Prímaenergia Zrt. és a felhasználó (fizető) propángáz szolgáltatási jogviszonyuk fennállása alatt bármikor, bármilyen módon vagy formában fizetési könnyítési megállapodást (részletfizetési megállapodást, fizetési halasztási megállapodást stb.) kötöttek, vagy a felhasználó részére a Prímaenergia Zrt fizetési kedvezményre vonatkozó engedélyt adott, ezen megállapodás, vagy engedély a felhasználó a Prímaenergia Zrt-vel fennálló elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződése felmondására vonatkozó jognyilatkozatának a Prímaenergia Zrt. általi kézhezvételének napján automatikusan, azonnal hatályát veszti, és az abban szereplő teljes tartozások (tőke, kamatok, járulékok stb.) azonnal és egy összegben esedékessé válnak.

Szerződés felmondása esetén a Prímaenergia Zrt. és a felhasználó kötelesek egymással elszámolni.

(A) Felhasználóváltozás

Ha a felhasználási helyen a felhasználó személyében változás következik be, az elköltöző felhasználó a változást követő 15 napon belül köteles ezt a Prímaenergia Zrt-nek írásban bejelenteni. A bejelentés egyben az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés felmondásának is minősül.

(B) Szolgáltatás igénybevételével való felhagyás

Ha a felhasználó a felhasználási helyen a továbbiakban nem tart igényt propángázellátásra, 15 napon belül köteles ezt a Prímaenergia Zrt-nek írásban bejelenteni. A bejelentés egyben az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés felmondásának is minősül.

A felmondás hatályosulásának feltétele, hogy a felhasználó a Prímaenergia Zrt-vel szemben fennálló lejárt tartozásait teljeskörűen rendezze. Ha fennálló lejárt tartozás miatt a fel-

használó felmondása nem lép hatályba, a Prímaenergia Zrt. erről a pontos ok(ok) megjelölésével írásban tájékoztatja a felhasználót, továbbá a lejárt tartozás rendezésére a tájékoztató levél keltétől számított 15 napos határidőt ad.

A felhasználó a bejelentéssel (felmondással) egyidejűleg köteles kérni a gázmérő leszerelését. Ennek költségeit a felhasználó viseli. Az ingatlanban lévő gázmérő leszereléséről, a propángázvételezés lehetőségét megszüntető plomba felhelyezéséről, vagy a propángázvételezés lehetőségének végleges – műszaki – megszüntetéséről a Prímaenergia Zrt. gondoskodik.

6.12.2.2. Szerződés felmondása a Prímaenergia Zrt. részéről

A Prímaenergia Zrt. az elosztóhálózat-használati és propángáz szolgáltatási szerződést egyoldalúan írásban felmondhatja, ha:

a) A felhasználási helyen a rendszerhasználat szüneteltetését (szolgáltatási szünet) a felhasználó kérte, és az igényelt szüneteltetési időtartam lejártáig, vagy az igényelt időtartam ismeretének hiányában a szünetelés megkezdését követő 6 hónapon belül nem kérte az ismételt bekapcsolást, vagy nem hosszabbította meg a szüneteltetés időtartamát.

b) A felhasználó lejárt tartozással rendelkezik Prímaenergia Zrt. felé, és a Prímaenergia Zrt. elindította a kikapcsolás folyamatát a felhasználási helyen, de azt 30 napon belül bármely ok miatt (pl. zárt lakás) nem tudja végrehajtani.

c) A felhasználó az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződésének megszegése miatti kikapcsolást követően a visszakapcsolás feltételeinek fennállása ellenére a felhasználó visszakapcsolására a kikapcsolást követő 6 hónapon belül azért nem kerül sor, mert a felhasználó azt akadályozza vagy meghiúsítja.

d) A felhasználási helyen a rendszerhasználat felfüggesztésre került, és a felfüggesztés megszüntetésének feltételei annak megkezdését követő 6 hónapon belül nem teljesülnek.

e) Ha a Prímaenergia Zrt. tudomására jut, hogy a felhasználó propángáz felhasználásával a felhasználási helyen felhagyott (elköltözött, megszűnt, székhelye/telephelye megváltozott), így a szolgáltatási jogviszony fenntartása a felhasználási hely tekintetében okafogyottá vált, azonban annak bejelentését a felhasználó elmulasztotta.

f) Ha a Prímaenergia Zrt. által megküldött tértivevényes fizetési felszólítás, amelyben nem fizetés esetén a kikapcsolás lehetőségéről tájékoztatja a felhasználót, olyan státusszal ér-

kezik vissza, ami arra utal, hogy felhasználó már nem tartózkodik a felhasználási helyen (pl. „címzett ismeretlen”), és a személyiadat- és lakcímnyilvántartás adatai (lakcím vagy értesítési cím) alapján történő kapcsolatfelvétel sikertelen, a Prímaenergia Zrt. jogosult az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződést felmondani.

g) Ha a gázmérő leolvasása során a Prímaenergia Zrt. vagy megbízottja zárt felhasználási helyet talál, és a személyiadat- és lakcímnyilvántartás adatai (lakcím vagy értesítési cím) alapján történő kapcsolatfelvétel sikertelen, a Prímaenergia Zrt. jogosult az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződést felmondani.

h) A 6.12.3. pont alapján azonnali hatályú felmondásnak lenne helye.

Az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés felmondását megelőzően a Prímaenergia Zrt. a felhasználót a felmondás lehetőségéről és következményeiről tájékoztatja.

Ha a Prímaenergia Zrt. és a felhasználó (fizető) propángáz szolgáltatási jogviszonyuk fennállása alatt bármikor, bármilyen módon, vagy formában fizetési könnyítési megállapodást (részletfizetési megállapodást, fizetési halasztási megállapodást stb.) kötöttek, vagy a felhasználó részére a Prímaenergia Zrt. fizetési kedvezményre vonatkozó engedélyt adott, ezen megállapodás, vagy engedély a Prímaenergia Zrt. elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés felmondására vonatkozó jognyilatkozatának felhasználó általi kézhezvételének napján automatikusan, azonnal hatályát veszti, és az abban szereplő teljes tartozások (tőke, kamatok, járulékok stb.) azonnal és egy összegben esedékessé válnak.

Szerződés felmondása esetén a Prímaenergia Zrt. és a felhasználó kötelesek egymással elszámolni. Az elszámolás részletes szabályait a 6.12.5. pont („Elszámolás a szerződés megszűnése esetén”) tartalmazza.

6.12.3. Azonnali hatályú felmondás

A Prímaenergia Zrt. az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződést abban az esetben mondhatja fel azonnali hatállyal, ha a felhasználó a szolgáltatás díját nem fizette meg, a felhasználási helyen a propángáz szolgáltatás a felhasználó nemfizetése miatt legalább 30 napja kikapcsolásra került, és a felhasználó a fennálló lejárt tartozását a kikapcsolást követően továbbra sem egyenlítette ki. A Prímaenergia Zrt. szüneteltetésről

szóló értesítésben az azonnali hatályú felmondásra és annak határidejére a fogyasztó figyelmét felhívja.

A szerződés felmondását a Prímaenergia Zrt. írásban közli a felhasználóval.

A szerződés azonnali hatályú felmondására egyebekben a felmondás szabályai alkalmazandók.

6.12.3.1. Az azonnali felmondást nem eredményező szerződésszegések következményei

A szerződésszegés alábbi pontokban meghatározott jogkövetkezményei együttesen is alkalmazhatók.

A Prímaenergia Zrt. szerződésszegésének minősül, ha

a) a propángáz ellátásból kikapcsolt felhasználó rendezi valamennyi lejárt tartozását, és a különdíj rendeletben meghatározott különdíjat is megfizeti a Prímaenergia Zrt-nek, de a Prímaenergia Zrt. e körülmény tudomására jutását követően legkésőbb 24 órán belül nem kezdeményezi a felhasználónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását (GET 29. § (5) bekezdés)

Jogkövetkezménye: kötbértábla szerinti mértékű kötbér

b) a Hivatal határozatában előírtakat nem, vagy nem megfelelően nyújtja

Jogkövetkezménye: a Hivatal határozatában megszabott mértékű kötbér

c) a szolgáltatás minőségi követelményeit megsérti, azaz, ha a Prímaenergia Zrt.

ca). a felhasználási hellyel, vagy a felhasználó személyével kapcsolatos, szerződésből eredő jogok gyakorlásához, valamint kötelezettségek teljesítéséhez szükséges adatok megváltozásának bejelentését követően a nyilvántartási rendszerben az adatokat 15 napot meghaladóan vezeti át, vagy az átvezetést elmulasztja, vagy

cb) a számlázással kapcsolatos kötelezettségeit normál üzemvitel mellett megsérti

Jogkövetkezménye: kötbértábla szerinti mértékű kötbér

Ha a Prímaenergia Zrt -nek felróható okból a felhasználó részére számla nem, vagy tévesen kerül kibocsátásra, a felhasználó részére részletfizetési kedvezmény kerül felajánlásra, amely értelmében a felhasználó a díjat, vagy díjkülönbözetet az elmaradt, vagy a téves számlázás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben jogosult kiegyenlíteni. A Prímaenergia Zrt a felhasználó kérésére jogosult rövidebb időtartamban, illetve eltérő mértékű részletekben is megegyezni.

d) a védendő fogyasztóval kapcsolatos feladatát nem látja el

Jogkövetkezménye: kötbértábla szerinti mértékű kötbér

6.12.3.2. Az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés megszegése a felhasználó részéről

A felhasználó szerződésszegésének minősül, ha

a) a szolgáltatás árát nem, vagy nem a szerződésben meghatározott határidőben, késedelmesen fizeti meg.

Jogkövetkezményei:

- a felek megállapodása vagy a Ptk. szerinti mértékű késedelmi kamat
- a fizetési felszólításokért, valamint a kikapcsolási értesítőkért a kötbértáblában meghatározott díj
- kikapcsolás (a ki- és visszakapcsolás költsége a felhasználót terheli)
- az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés felmondása
- kártérítés, így különösen kikapcsolás esetén a Prímaenergia Zrt ezzel összefüggésben felmerülő kárai (költségei stb.) – mint a felhasználó által a Ptk. szerinti szerződésszegéssel okozott károk (költségek stb.) – megtérítése
- nem lakossági fogyasztó esetén a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény szerinti behajtási költségátalány

b) adatváltozás, vagy felhasználóváltozás bejelentésére vonatkozó kötelezettségének nem vagy késedelmesen tesz eleget,

Jogkövetkezménye: kötbértábla szerinti mértékű kötbér, vagy kártérítés

c) az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó lakossági célú felhasználásra vonatkozó nyilatkozatot tett, azonban a felhasználás jellege nem felel meg a lakossági fogyasztó fogalmában szereplő leírásnak,

Jogkövetkezményei:

elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés nem lakossági célú felhasználásra vonatkozó módosítása

6.12.4. A szerződés megszűnésének egyéb esetei

(A) Ha a Prímaenergia Zrt. tudomást szerez arról, hogy a felhasználó – akár időközben bekövetkezett változás miatt – egyetemes szolgáltatás igénybevételére nem jogosult, illetve eredetileg sem lett volna jogosult (nem lakossági fogyasztónak minősülő felhasználó esetén a **vásárolt kapacitás meghaladja a 20 m^3/h-t)**, erre a felhasználó figyelmét felhívhatja. A Prímaenergia Zrt. a felhívásban tájékoztatja a felhasználót arról, hogy egyetemes szolgáltatásra való jogosultság hiányában 30 napos határidővel felmondja az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződést.

A jogosulatlan felhasználás – az ellenkező bizonyításáig – szerződéskötéstől a szerződés megszűnéséig szerződésszegésnek minősül.

(B) A felek az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződést **közös megegyezéssel** bármikor megszüntethetik.

(C) Az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés automatikus és azonnali megszűnését eredményezi, ha a felhasználó elosztóhálózat-használati szerződése bármely okból kifolyólag hatályát vesztette.

(D) A **felhasználó elhalálozása napján** a felhasználó és a Prímaenergia Zrt. közötti az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés megszűnik. Az elhunyt felhasználó helyébe a törvény erejénél fogva az örökösei lépnek, így bármely, az örökhagyó haláláig felmerülő, az örökhagyót terhelő kötelezettséget hagyatéki tartozás címén, a hagyaték mértékéig ők kötelesek teljesíteni.

A felhasználó halála esetén az örökös(ök) vagy a felhasználási hely használatára jogosult, örökösnek nem minősülő más személy(ek) (pl. örökösnek nem minősülő ingatlantulajdonos) köteles(ek) az elhalálozás tényét és időpontját bejelenteni az elhalálozást követő 6 hónapon belül az alábbiak szerint, valamint a halotti anyakönyvi kivonatot, illetve a jogerős hagyatékátadó végzést bemutatni.

a) Ha a felhasználó örököse(i) a felhasználási hely használatára jogosultak, és a propángáz szolgáltatásra a továbbiakban igényt tartanak köteles(ek) közölni a Prímaenergia Zrt-vel az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés "felhasználói jogutódjának" személyét, elérhetőségét, valamint kezdeményezni az új elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés megkötését. Az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés az örökössel vagy örökösökkel a halál időpontjára visszaható hatállyal jön létre. A haláleset és a szerződéskötés között eltelt idő nem minősül szerződés nélküli vételezésnek. A további szabályokat a Felhasználóváltozás (átírás) pont tartalmazza.

Több örökös esetében a Prímaenergia Zrt. azzal a személlyel köt elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződést, aki vonatkozásában bejelentésre vonatkozó és a szerződéskötéshez szükséges feltételek legkorábban teljesülnek.

b) Ha a felhasználó örököse(i) a felhasználási hely használatára jogosultak, azonban a felhasználási helyen a továbbiakban nem tart(anak) igényt propángáz szolgáltatásra, köteles(ek) megrendelni a Prímaenergia Zrt-től a gázmérő leszerelését. Ennek költségeit a felhasználó örököse(i) viseli(k).

A fenti előírások értelemszerűen irányadóak abban az esetben is, ha a felhasználási hely használatára, az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés megkötésére a felhasználó elhunyta folytán olyan személy válik jogosulttá, aki/amely nem minősül örökösnek (pl. bérlő, holtig tartó haszonélvezeti joggal rendelkező, vagy egyéb jogcímen használó elhunyta esetén az örökösnek nem minősülő ingatlantulajdonos).

Mindaddig, amíg a Prímaenergia Zrt. tudomást nem szerez a felhasználó örökösének, a felhasználási hely használatára jogosultnak a személyéről, jogosult a fogyasztás ellenértékét a nála nyilvántartott felhasználónak kiszámlázni, és a nála nyilvántartott címre kézbesíteni.

Ha a Prímaenergia Zrt. tudomására jut a felhasználó elhalálozásának ténye, a tudomásszerzéssel egyidejűleg tájékoztatást küld a felhasználási hely használójának, hogy az a kézhezvételtől számított 15 napon belül jelezze szerződéskötési szándékát.

A bejelentést minden olyan személy jogosult megtenni, aki az elhalálozás tényét dokumentummal tudja igazolni.

A Prímaenergia Zrt. jogerős hagyatékátadó végzés hiányában jogosult elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződést kötni azzal az ajánlatkérővel, aki az elhalálozott felhasználó halotti anyakönyvi kivonatát bemutatja, és igazolja, hogy jogosult az ingatlan használatára (vélelmezett örökös vagy olyan személy, aki örökösi státusz hiányában is jogosult az ingatlan használatára, pl. örökösnek nem minősülő ingatlantulajdonos). A szerződés aláírásával a vélelmezett örökös, illetve az ingatlan használatára örökösi státusz hiányában is jogosult más személy vállalja, hogy

a) a szerződéskötésre jogosult további személyekkel szemben minden, az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés megkötéséből eredő felelősséget vállal, és

b) a hagyatékátadó végzés jogerőssé válását követő 15 napon belül jelzi, ha a végzés alapján az érintett felhasználási hely tekintetében nem minősül tulajdonosnak.

(c) A **felhasználó jogutód nélküli megszűnésével** a felhasználó és a Prímaenergia Zrt. közötti elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés megszűnik.

(d) Az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés a felek külön intézkedése nélkül megszűnik, ha a Prímaenergia Zrt **szolgáltatás nyújtására való jogosultsága** (propángáz szolgáltatói minősége) bármely okból **megszűnik**. Ez esetben a felhasználók ellátásának biztosítására a földgáz végső menedékes szolgáltatásról és a földgázkereskedő működésének lehetetlenülése esetén a felhasználók földgázellátását veszélyeztető helyzet fennállása következtében alkalmazandó eljárásról szóló 296/2015. (X.13.) Korm. rendelet rendelkezései az irányadók.

Nem minősül a szolgáltatás nyújtására való jogosultság megszűnésének, ha a GET 123. §-a alapján a Prímaenergia Zrt. szolgáltatói működési engedélyének módosítására, vagy a § alapján új szolgáltatói működési engedély kiadására kerül sor.

Az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés megszűnése esetén a Prímaenergia Zrt. és a felhasználó/örököse(i) kötelesek egymással elszámolni.

6.12.5. Elszámolás a szerződés megszűnése esetén

Az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés megszűnése esetén a felhasználó és a Prímaenergia Zrt. a szerződés megszűnésének napján érvényes mérőállás szerint köteles egymással a szerződés megszűnését követően teljeskörűen elszámolni, és a meg nem fizetett tartozásokat megfizetni.

Az elszámolás alapját képező mérőállás

(A) felhasználóváltozás (átírás) esetében: az elköltöző és a beköltöző felhasználó közös bejelentése szerinti (átíráskori) mérőállás, ennek hiányában, vagy az átíráskori mérőállás vitatása esetén a Prímaenergia Zrt. által meghatározott mérőállás,

(B) szolgáltatás igénybevételével való felhagyás esetében: a Prímaenergia Zrt. által meghatározott mérőállás,

A Prímaenergia Zrt. az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés megszűnése esetén végszámlát bocsát ki, a szerződés megszűnésétől számított 20 napon belül.

A felhasználó az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés megszűnése esetén a már teljesített propángáz-szolgáltatás ellenértékét, egyéb díjakat (kötbért, késedelmi kamatot stb.), valamint a szolgáltatással, vagy annak megszüntetésével kapcsolatban felmerült további díjakat, költségeket a Prímaenergia Zrt. által kibocsátott végszámlán megjelölt határidőig köteles kiegyenlíteni. A szerződés megszűnése nem akadálya annak, hogy a felek a jogviszony fennállása alatt keletkezett követeléseiket egymással szemben érvényesítsék.

A Prímaenergia Zrt. az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés megszűnése esetén a felhasználó túlfizetését az elszámolást követő 8 napon belül visszafizeti a felhasználó részére.

A tartozásokat – egyéb esedékessé vált tartozás hiányában – a végszámla és az esetleges késedelmi kamat megfizetésével, vagy a visszafizetés megtörténtével kell rendezettnek tekinteni.

6.12.6. A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje

Az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződésből, a szolgáltatási jogviszonyból eredő jogok gyakorlása és kötelezettségek teljesítése, valamint a szerződésszerű teljesítés ellenőrzése során a Prímaenergia Zrt. és a felhasználó a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően, kölcsönösen együttműködve köteles eljárni.

A szerződésszerű teljesítést a Prímaenergia Zrt. folyamatosan ellenőrzi és figyelemmel kíséri.

Lejárt tartozás esetében e tényről, illetve a nemfizetés jogkövetkezményeiről a Prímaenergia Zrt. a felhasználót a GET-ben, a Vhr.-ben és a jelen Üzletszabályzatban meghatározottak szerint értesíti, illetve szólítja fel a szerződésszerű teljesítésre. Ha a felszólítás eredménytelen, a Prímaenergia Zrt. jogosult kezdeményezni a lejárt tartozás jogi úton történő behajtását, illetve külső behajtó szakcég igénybevételét. Ez utóbbi esetben a Prímaenergia Zrt. a külső behajtó céget megbízhatja, hogy a külső behajtó tájékoztassa a felhasználókat arról, hogy a Prímaenergia Zrt. nevében és helyette jogosultan jár el.

Az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződésből eredő, a 2018. december 19. követően keletkezett igények három év alatt évülnek el. 2011. október 1-jét megelőzően keletkezett igények elévülésére a Ptk. általános szabályait kell alkalmazni. Az elévülés a követelés esedékességének a napján kezdődik.

Az elévülést megszakítja

a) tartozásnak a kötelezett részéről történő elismerése,

b) a kötelem megegyezéssel történő módosítása és az egyezség,

c) a követelés kötelezettel szembeni bírósági eljárásban (fizetési meghagyásos eljárásban) történő érvényesítése, ha a bíróság az eljárást befejező jogerős érdemi határozatot hozott,

d) a követelés csődeljárásban történő bejelentése,

e) a Prímaenergia Zrt., vagy a megbízásából eljáró külső behajtó szolgáltató, illetve a felhasználó tartozás megfizetésére vonatkozó írásbeli felszólítása, ha annak kézbesítése átvétel igazolására alkalmas módon történik.

A felhasználó folyamatosan köteles biztosítani, hogy a szolgáltatott propángáz mennyiségének ellenőrzése, elszámolása és számlázása érdekében a Prímaenergia Zrt. a gázmérőt leolvashassa. A felhasználó a szerződésszerű teljesítés ellenőrzése érdekében a Prímaenergia Zrt., illetve annak megbízottja részére köteles lehetővé tenni a felhasználási helyre történő bejutást. A Prímaenergia Zrt. a GET-ben meghatározott esetekben a felhasználási helyre való bejutás érdekében nemperes eljárást kezdeményezhet. A járásbíróság határozatában

a) a fogyasztásmérő berendezés leolvasásának, ellenőrzésének, cseréjének, vagy leszerelésének,

b) a propángáz elosztási szolgáltatásból történő felfüggesztéshez szükséges intézkedéseknek, vagy

c) a felhasználói berendezés ellenőrzésének

a tűrésére és együttműködésre vonatkozó kötelezettséget állapíthat meg.

Ha a felhasználó elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződésben megállapított lényeges kötelezettségének a Prímaenergia Zrt. írásbeli felszólítása ellenére nem tesz eleget, így pl. a fogyasztásmérő berendezés leolvasását nem teszi lehetővé, a Prímaenergia Zrt. a szolgáltatást felfüggesztheti. A felfüggesztés alapjául szolgáló helyzet megszűnését követően a szolgáltatást a Prímaenergia Zrt. a GET-ben és az üzletszabályzatában meghatározottak szerint biztosítja.

7. Szerződési feltételek elosztóhálózati csatlakozási valamint elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződésekhez

7.1. Általános szerződéses feltételek

A vezetékes Propángáz szolgáltató Prímaenergia Zrt. a működési engedélyében meghatározott településeken, településrészeken, területeken a vele szerződést kötő felhasználók részére vezetékes Propángázelosztási szolgáltatást és gázértékesítést végez.

A vezetékes Propángáz szolgáltatót a vele szerződést kötő felhasználók tekintetében ellátási kötelezettség terheli. A Prímaenergia Zrt. a működési engedélyben kijelölt területeken kizárólagos szolgáltatást végez, alternatív szolgáltató igénybevételére - erre vállalkozó szolgáltató hiányában - jelenleg nincs mód.

A Prímaenergia Zrt. a Propángáz elosztóvezeték létesítése, bővítése során a vezetéket úgy építi ki, hogy az átállítás esetén alkalmas legyen földgázelosztásra is.

A Prímaenergia Zrt. jogosult a felhasználóknál az alábbi ellenőrzéseket lefolytatni:

- a felhasználónál felszerelt gázmérő, vagy mérőberendezés,
- a kerülővezeték, és az ezekbe beépített záró berendezések gáztömör zárásának,
- a zárópecsétnek, a plombának, az engedélyesi jogi zárnak, illetőleg
- az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés teljesítésével összefüggésben bármilyen gázipari berendezésnek, szerelvényeknek ellenőrzése.
- a lekötött kapacitás (m^3/h) igénybevételének ellenőrzése.

A gázmérő felszerelése a Prímaenergia Zrt. feladata, a felszerelésben és üzemeltetésében a Felhasználó köteles együttműködni az Prímaenergia Zrt-vel. A gázmérők, illetve mérési rendszerek tulajdonjogi viszonyait a felhasználói szerződés rögzíti. A gázmérő üzemeltetése, karbantartása, hitelesítése a tulajdonos, a gázmérő állagmegóvása és védelme a felhasználó feladata és kötelezettsége.

A Felhasználó tulajdonában lévő nyomásszabályozó és a gázmérési berendezések szakszerű üzemeltetése, azok üzembiztonságának megóvása, esetleges üzemzavarainak műszakilag lehetséges legrövidebb időn belüli elhárítása, a berendezések szükség szerinti cseréje, hitelesítése a felhasználó feladata.

7.2. Szerződéskötés

A Prímaenergia Zrt. úgy a lakossági, mint a nem lakossági felhasználói kategóriákra vonatkozóan ugyanazt az elosztóhálózati csatlakozási szerződés, valamint elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződést alkalmazza (5. sz. melléklet).

A Prímaenergia Zrt. az elosztóhálózati csatlakozási, valamint elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés megkötésével a felhasználó részére lehetővé teszi a Propángáz elosztóhálózatra történő csatlakozás létesítését, a felhasználói rendszer hálózatra kötését és a szerződésben meghatározott kapacitásnak megfelelő mennyiségű Propángáz vételezését.

Eltérő megállapodás hiányában minden mérési, elszámolási pontra elosztóhálózati csatlakozási, valamint elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződést kell kötni. A csatlakozásért, illetőleg a többlet gázigény biztosításáért a felhasználó csatlakozási díjat köteles fizetni a vonatkozó érvényben lévő külön jogszabályban meghatározottak alapján, jelen Üzletszabályzat 3. számú mellékletében meghatározott feltételek szerint. A

csatlakozási díj megfizetése az adott felhasználási hely elosztórendszerre történő csatlakozását, vagy többlet gázigény kielégítésének lehetőségét teremti meg függetlenül a felhasználó személyétől.

Az ingatlan, illetve a felhasználási hely tulajdonváltozása esetén jelen Üzletszabályzat 6.5. pontja szerint kell eljárni.

A Prímaenergia Zrt. a felhasználó személyében történő jogutódlás esetén, változatlan gázigény esetén, változatlan feltételekkel fenntartja az elosztórendszerhez kiépített csatlakozást és biztosítja a vételezés lehetőségét.

Az ingatlan, illetve felhasználási hely tulajdonváltozása esetén nem kell a csatlakozási díjat ismételten megfizetni, ha a tulajdonváltozással egyidejűleg a lekötött kapacitás bővítése nem szükséges. Többletkapacitás igénylése esetén a többletért számított díjat az előírtak szerint meg kell fizetni.

Az elosztóhálózati csatlakozási, valamint elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés a felek aláírásával jön létre. Amennyiben a felhasználó, vagy megbízottja az ajánlattal megküldött szerződést 30 napon belül aláírva nem küldi vissza, vagy arra vonatkozóan nem nyilatkozik, az ajánlati kötöttség megszűnik.

Az elosztóhálózati csatlakozási, valamint elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a szerződéstervezetre (6.2. pontban) előírt adatokat,
- a szerződés időtartamát,
- a nyújtott szolgáltatások mennyiségét, minőségi színvonalát és az ettől való eltérés jogkövetkezményeit,
- a szerződés meghosszabbítására, megszűnésére, megszüntetésére vonatkozó rendelkezéseket,
- a szerződésszegés eseteit és ennek jogkövetkezményeit, különös tekintettel a szolgáltatásból való kikapcsolás feltételeire,
- a felhasználói panaszok benyújtásának, és ügyintézésének lehetőségéről, módjáról és határidejéről való tájékoztatást.

Az elosztóhálózati csatlakozási, valamint elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés megkötésének és módosításának nem szabályozott kérdéseiben a Ptk. rendelkezései az irányadóak.

7.3. Az általánostól eltérő feltételek kezelése

Az általánostól eltérő igények, vagy feltételek esetén a Prímaenergia Zrt. és a felhasználó egyedi szerződést köthet. Az egyedi szerződésben nem szabályozott kérdésekben, az Üzletszabályzat, valamint a vonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

7.4. Az üzemzavar és szüneteltetés esetén alkalmazandó szabályok

A Prímaenergia Zrt. a Propángázszolgáltatási területén jelentkező üzemzavarok szakszerű és gyors elhárítása érdekében a 2008. évi XL. törvény alapján ügyeleti-készenléti szolgálat fenntartásáról gondoskodik és biztosítja az üzemzavarok haladéktalan elhárítását. A társaság az ügyeleti készenléti szolgálatnál, a vonatkozó jogszabályok által előírt képzetséggel, szakmai tapasztalatokkal és megfelelő helyismerettel rendelkező munkatársakat foglalkoztat, akik a vonatkozó előírások betartásával végzik az üzemzavarok elhárítását.

A Prímaenergia Zrt. minőségügyi-biztonsági rendszere előírja:

- a 24 órás diszpécserszolgálat fenntartását,
- és a vészhelyzet elhárítására alkalmas ügyeleti-készenléti szolgálat működtetését,

továbbá szabályozza:

- a fenti szervezet felépítését, működésének személyi és tárgyi feltételeit,
- a bejelentett, vagy feltárt üzemzavar fogadásának módját, nyilvántartását,
- az üzemzavar elhárítás végrehajtásának és dokumentálásának módját,
- az üzemzavarral kapcsolatos jelentési kötelezettség, ellátásának rendjét,
- a felhasználók tájékoztatásának módját.

Az üzemzavar elhárítása során a – műszaki-biztonsági képességeken belül – gondoskodik a legkisebb felhasználói kör lehető legrövidebb idejű szüneteltetéséről.

A Propángázelosztó és felhasználói rendszeren észlelt üzemzavar (gázömlés, gázszivárgás, robbanás, tűzeset, stb.) a felhasználók részére közzétett **06 70/440 4000** hibabejentő telefonszámon, a 2. sz. mellékletben megadott, illetve az elosztóhálózatot megtápláló tartálypark kerítésén feltüntetett telefonszámon jelenthető be.

Bejelentésre köteles és jogosult minden természetes személy.

Helyiségen belüli gázszivárgás, gázömlés esetén a felhasználó köteles a veszély elhárítása érdekében a tőle elvárható intézkedéseket megtenni (pl. gázcsapok elzárása, szellőztetés, tűzgyújtás-, villamos berendezés bekapcsolásának mellőzése, szikraképződés megakadályozása, a veszélyeztetett környezet tájékoztatása).

A Prímaenergia Zrt. az elosztóvezetéken, valamint a tulajdonát képező gázmérőn és a nyomásszabályozón keletkezett üzemzavart, gázömlést saját költségére hárítja el.

A Prímaenergia Zrt a telekhatáron (épületen) belül, a főelzáró utáni csatlakozóvezetéken és a felhasználói berendezéseken keletkezett gázömlés bejelentése, vagy észlelésekor elsődleges beavatkozásként a közvetlen veszélyhelyzet elhárítását a lehetséges legrövidebb időn belül elvégzi.

A Prímaenergia Zrt. által végzett elsődleges beavatkozás költsége a felhasználót terheli. Az üzemzavart okozó hiba okának végleges elhárítása a felhasználó kötelezettsége és költsége.

Ha a gázmérő és/vagy nyomásszabályozó cseréjére, vagy pótlására a felhasználó állagmegóvási kötelezettségének elmulasztása miatt kerül sor, az ezzel kapcsolatos költségeket a felhasználó viseli.

A Prímaenergia Zrt. a telekhatáron belül a saját tulajdonában lévő nyomásszabályozó és gázmérő oldható kötésein keletkezett gázömlést saját költségén szünteti meg.

Az üzemzavar elhárításával összefüggő feladatokat az Üzemzavar-elhárítási Szabályzat és az erre vonatkozó technológiai utasítás szabályozza.

A szolgáltatás szüneteltetése, megtagadása

A szolgáltatás szüneteltetésére, megtagadására a következő esetekben kerülhet sor:

- a Propángázellátó rendszer (tartálypark, elosztóvezeték) üzemzavara esetén,
- a Propángázellátó rendszer karbantartása, felújítása, bővítése esetén,
- az elosztó- és a csatlakozó vezeték nem megengedett használata esetén,
- számlatartozás minősített esetében,
- a felhasználó kezdeményezésére.

Üzemzavar esetén Prímaenergia Zrt. jogosult külön engedély nélkül szüneteltetni a szolgáltatást. Az üzemzavarról és a szolgáltatás szüneteltetésének várható időtartamáról a felhasználókat haladéktalanul értesíti.

A Propángázellátó rendszer (tartálypark, elosztóvezeték) üzemzavarának elhárításáról a Prímaenergia Zrt. az előző pontban leírtaknak megfelelően az ügyeleti-készenléti szolgálattal gondoskodik.

Az üzemzavarok elhárítását mindenkor a minőségügyi szabályozásokban található előírásoknak megfelelően kell végezni.

A Propángázellátó rendszer karbantartása: A Prímaenergia Zrt az általa üzemeltetett elosztóvezetékre minőségügyi rendszerének megfelelően műszaki (karbantartási) tervet készít, amely tartalmazza:

- nyomástartó edények és tartozékaik,
- a tartálypark technológiai berendezései,
- térszint feletti és alatti gázelosztó vezetékek és tartozékaik karbantartását.

A Prímaenergia Zrt. a karbantartási munkákat – a felhasználói igényeknek megfelelően - a fűtési idényt követő időszakra (április 15. és szeptember 15.) ütemezi.

Az elosztórendszer karbantartása, átalakítása, felújítása, fejlesztése, cseréje és új felhasználó bekapcsolása esetén, a Prímaenergia Zrt. legalább 90 nappal a szüneteltetés időpontja előtt írásban értesíti a felhasználókat a szüneteltetés kezdő időpontjáról és előrelátható időtartamáról, valamint a szükséges biztonsági intézkedésekről.

Számlatartozás miatt az alábbi feltételek teljesülése esetén zárható ki a Felhasználó a szolgáltatásból:

- a Felhasználó lejárt esedékességű számlatartozással rendelkezik,
- a fizetési haladék adásáról, vagy részletfizetési lehetőségről a Prímaenergia Zrt. által kezdeményezett egyeztetések a felhasználóval nem vezettek eredményre, vagy a felhasználó annak nem tett eleget.

A Prímaenergia Zrt. a lakossági fogyasztó gázszolgáltatásból történő kikapcsolását fizetési késedelem esetén kizárólag az alábbi feltételek együttes fennállása esetén jogosult kezdeményezni :

- a lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségével 60 napot meghaladó késedelembe esett,
- a fizetési haladék adásáról, vagy részletfizetési lehetőségről a Prímaenergia Zrt. által kezdeményezett egyeztetések a felhasználóval nem vezettek eredményre, vagy a felhasználó annak nem tett eleget,
- a Prímaenergia Zrt. a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a felhasználót legalább kétszer, postai vagy - a felhasználó hozzájárulása esetén - elektronikus úton írásban értesítette, és az értesítésben a lakossági fogyasztó figyelmét felhívta a szociálisan rászoruló fogyasztókat a földgázellátásról szóló 2008. XL. törvény és külön jogszabály alapján megillető kedvezményekre, valamint az előre fizető mérő felszere-

lésének a lehetőségére. A kikapcsolás lehetőségére és az azzal járó szolgáltatás-szüneteltetésre vonatkozó második értesítése tértivevényes levélben, vagy a lakossági fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas egyéb módon történik.

Ha a Prímaenergia Zrt-hez az értesítés nem kereste jelzéssel érkezik vissza, az iratot – az ellenkező bizonyításig – a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 10. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

Ha a felhasználó fizetési kötelezettség nem, vagy nem kizárólag számlatartozásból ered, a Prímaenergia Zrt. a lakossági fogyasztó propángáz ellátásból történő kikapcsolását a nem számlatartozásból eredő fizetési kötelezettség vonatkozásában akkor kezdeményezheti, ha annak polgári peres, vagy fizetési meghagyásos eljárás útján történő érvényesítését igazolható módon megindította.

Ha a lakossági fogyasztó a Prímaenergia Zrt-nél szociálisan rászorulóként kezdeményezte a védendő fogyasztói nyilvántartásba történő felvételét, a nyilvántartásba történő felvételig, vagy annak megtagadásáig a kikapcsolási folyamatot a Prímaenergia Zrt. felfüggeszti. Ez esetben a kikapcsolásra csak a nyilvántartásba való felvétel megtagadását követően kerülhet sor.

A lakossági fogyasztó kikapcsolására nem kerülhet sor:

a) munkaszüneti napon,

b) ünnepnapon,

c) munkaszüneti napot, vagy ünnepnapot közvetlenül megelőző munkanapon,

d) külön jogszabályban meghatározott pihenőnapon.

A lakossági fogyasztónak a Prímaenergia Zrt. által kezdeményezett kikapcsolására csak olyan időpontban kerülhet sor, amelyről a Prímaenergia Zrt. a lakossági fogyasztót legkorábban a jogszabályban előírt második értesítéssel egyidejűleg előre értesítette. Az értesítésben a Prímaenergia Zrt. köteles meghatározni azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a kikapcsolást végre kívánja hajtani. Az értesítésnek – a Prímaenergia Zrt. által szolgáltatott adatok alapján – tételesen tartalmaznia kell a lakossági fogyasztóval szemben fennálló teljes követelést jogcímenként összegszerűen, azok eredeti fizetési határidejével együtt, továbbá – nem, vagy nem kizárólag számlatartozásból eredő követelés esetében – a polgári peres, vagy fizetési meghagyásos eljárás megindításának időpontját.

Az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés szerinti szolgáltatások szüneteltetésének időtartama legfeljebb 30 nap. Ha a lakossági fogyasztó számlatartozását ezen időszak alatt nem egyenlíti ki, a Prímaenergia Zrt. a 30. napon a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja. A szüneteltetésről szóló értesítésben az azonnali hatályú felmondásra és annak határidejére a lakossági fogyasztó figyelmét fel kell hívni.

Ha a propángáz ellátásból kikapcsolt felhasználó rendezi valamennyi lejárt tartozását és a jogszabályban meghatározott külön díjat is megfizeti, a Prímaenergia Zrt. annak tudomására jutását követően legkésőbb 24 órán belül köteles kezdeményezni a felhasználónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását. E kötelezettség elmulasztása a Prímaenergia Zrt. részéről súlyos szerződésszegésnek minősül.

A Prímaenergia Zrt. az ismételt bekapcsolásnak köteles 48 órán belül eleget tenni.

A lakossági fogyasztók propángáz ellátásból történő kikapcsolására vonatkozó fenti szabályokat nem kell alkalmazni, ha a lakossági fogyasztó magatartása a propángáz elosztórendszer biztonságos üzemelését veszélyezteti.

Az elosztó- és a csatlakozó vezeték – alább felsorolt - **meg nem engedett használata** esetén a felhasználó bekapcsolása, a Propángáz elosztási szolgáltatás megkezdése, vagy a Propángáz elosztási szolgáltatás folytatása a GET 16. § (1) bekezdésében meghatározottak alapján megtagadható:

a) a felhasználó a csatlakozóvezetéket, a felhasználói berendezést az életre, a testi épségre, az egészségre, vagy a vagyonbiztonságra veszélyes módon használja,
b) a felhasználó a nyomás alatti elosztó-, vagy a csatlakozóvezetéket megbontja, továbbá, amennyiben a felhasználó, vagy a megbízásából eljáró, gázszerelőnek nem minősülő személy a fogyasztói vezetéket megbontja,
c) a nyomásszabályozó, vagy a gázmérő működését befolyásolja,
d) a nyomásszabályozó, vagy a gázmérő ellenőrzését, illetve a mérő leolvasását a gázelosztó, vagy megbízottja részére nem teszi lehetővé,
e) a szerződésben meghatározott felhasználási helyen kívüli területre vezet át Propángázt,
f) a felhasználó a gázmérőt szándékosan, vagy gondatlanul megrongálja, a gázmérőn, a gázmérő ki- és belépő pontján, a kerülővezeték elzáróján, vagy a csatlakozóvezeték egyéb pontjain elhelyezett zárópecsétet (plombát) eltávolítja, illetőleg ezek sérülését, hiányát a Prímaenergia Zrt-nek nem jelenti be.

Ha a csatlakozó vezetéken és a felhasználói berendezésen a Prímaenergia Zrt. veszélyhelyzetet észlel, illetve ilyen tudomására jut, akkor a vészhelyzet elhárításáról – szükség esetén a szolgáltatást is megszüntetve azonnal gondoskodik.

A tudomására jutott esetekben a Prímaenergia Zrt. a szakszerűtlen és az általa nem ellenőrzött kivitelezéseket feltárja és a szabálytalan körülmények megszüntetésére a felhasználó költségére intézkedik.

Lakossági fogyasztó kikapcsolására csak ünnepnapot közvetlenül nem megelőző munkanapokon kerülhet sor.

A szolgáltatás nyújtása csak a kizárás alapjául szolgáló helyzet fennállásáig tagadható meg, annak megszűnését követően a felhasználó részére a gázelosztási szolgáltatást haladéktalanul, de legkésőbb 2 munkanapon belül biztosítani kell.

A felhasználó által kezdeményezett szolgáltatási szünet

A felhasználó kérheti a Propángáz szolgáltatás szüneteltetését. A kérelemnek tartalmaznia kell a szüneteltetés kezdetét és időtartamát. A szüneteltetés feltétele a Prímaenergia Zrt. tulajdonában lévő gázmérő leszerelése, melynek költségei a felhasználót terhelik.

A gázszolgáltatás ismételt megindításának feltétele a gázmérő felszerelése, melynek költségei a felhasználót terhelik. A költségviselési kötelezettség abban az esetben is terheli a mindenkori felhasználót, ha a gázszolgáltatás ismételt megindítását nem a szolgáltatás szüneteltetését kérő, hanem a felhasználási helyet használó új felhasználó kéri.

A felhasználót a szüneteltetés időtartamára díjfizetési kötelezettség, a Prímaenergia Zrt-t gázszolgáltatási kötelezettség nem terheli.

7.5. A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények

A Prímaenergia Zrt-t illetve a felhasználót a jogszabályokban, az Üzletszabályzatban és a Hivatal határozataiban foglalt alábbi kötelezettségek terhelik, illetve jogok illetik:

A Prímaenergia Zrt. köteles gondoskodni arról, hogy a felhasználó igénye szerinti Propángáz mennyiség beszerzésre kerüljön, és az a felhasználó rendelkezésére álljon, a felhasznált gázmennyiség mérésre, annak ellenértéke pedig rendszeres időszakonként elszámolásra kerüljön, köteles továbbá a Propángáz igény kielégítéséhez kapcsolódó egyéb szolgáltatások biztosítására.

A felhasználó a Propángáz fogyasztásának megfelelő, a felhasználási helyre kötött elosztóhálózati csatlakozási, valamint elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés szerinti díjakat köteles fizetni.

A felhasználó köteles a felhasználási helyen belüli gázszivárgás, gázömlés esetén a veszély elhárítása érdekében a tőle elvárható intézkedéseket megtenni (pl. szellőztetés, gázcsapok lezárása, tűzgyújtás és villamos berendezés bekapcsolásának mellőzése, szikraképződés megakadályozása, a veszélyeztetett környezet tájékoztatása).

A felhasználó köteles elvégeztetni a csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezés műszaki biztonsági felülvizsgálatát. A felülvizsgálatra vonatkozó részletes előírásokat külön jogszabály tartalmazza.

7.6. A csatlakozásért fizetendő díj mértéke és számításának részletes szabályai

A vezetékes Propángáz szolgáltatás lakossági fogyasztó által fizetendő ára, és a gázelosztó vezetékhez történő csatlakozásért, vagy a korábban vásárolt kapacitást meghaladó többletkapacitásért fizetendő díj hatósági árszabású. Mentes a csatlakozási díj és minden más, a gázelosztónak fizetendő díj alól a legfeljebb 4 m^3/óra névleges teljesítményű fogyasztásmérő beszerelése azzal, hogy ebben az esetben az elosztóvezeték építése 250 méterig díjmentes. Ha az elosztóvezeték hossza meghaladja a 250 métert, a díjakat a 250 méter feletti részre kell megfizetni.

A csatlakozásért fizetendő díjak számításának részletes szabályait a 3. sz. melléklet tartalmazza.

7.7. Mennyiségi elszámolási és fizetési előírások

A Prímaenergia Zrt. mérő nélküli (átalánydíjas) felhasználói szerződést nem köt.

A Prímaenergia Zrt. és a Felhasználó közötti mennyiségi elszámolás alapja a fogyasztási helyen felszerelt, hitelesített mérőn mért mennyiség, vagy annak korrigált értéke.

A fizetési feltételekre vonatkozó előírások a szerződés egyedi feltételeiben kerülnek rögzítésre.

7.7.1. Fogyasztásmérő berendezések leolvasásának gyakorisága

A fogyasztásmérő berendezések leolvasását a Prímaenergia Zrt. évente egyszer megbízottján keresztül végzi. A Prímaenergia Zrt. év közben is végezhet mérő leolvasást.

Ezen adatok felhasználásával az alkalmazott elszámolási paraméterek a fogyasztóval történt egyeztetés alapján korrigálhatók.

A Prímaenergia Zrt. legalább 5 napos időtartam megjelölésével a felhasználó figyelmét felhívja a leolvasás várható idejéről a leolvasás előtti utolsó számlában, számla mellékletében vagy egyéb módon.

A felhasználó köteles a mérő leolvasását a Prímaenergia Zrt., vagy megbízottja részére lehetővé tenni. A Prímaenergia Zrt. nevében felhasználói ingatlanra belépni jogosult személynek a 2. sz. függelék szerinti fényképes társasági azonosítóval kell rendelkeznie.

A leolvasás sikertelensége esetén a Prímaenergia Zrt. értesítést hagy a felhasználó felhasználási helyén. Az értesítésben a Prímaenergia Zrt. felhívja a felhasználó figyelmét a leolvasás második megkísérlésének idejére, annak nem-megfelelősége esetén az időpont-egyeztetés lehetőségére – azzal, hogy a leolvasásra legalább munkanapon 20 óráig lehetőséget biztosít –, a leolvasást végző elérhetőségére és a leolvasás legkésőbbi időpontjára. A leolvasás időpontja tekintetében a Prímaenergia Zrt. és a felhasználó köteles megegyezni.

A fogyasztásmérő berendezés évente egyszer történő leolvasása esetén az adott naptári évben történő leolvasás legkésőbbi időpontja az adott naptári évet megelőző évben történt leolvasás napjának megfelelő nap. Nem minősül e bekezdés megsértésének, ha a leolvasás

a) a megadott határnapig a felhasználó hibájából nem valósul meg,

b) időpontjában a felhasználó és a Prímaenergia Zrt. eltérően állapodott meg, vagy

c) határidejének utolsó napja munkaszüneti nap, és ezért a leolvasásra a határidő lejártát követő első munkanapon került sor.

Amennyiben a felhasználó a gázmérő leolvasását megtagadja, a Prímaenergia Zrt. a felhasználási helyre való bejutás érdekében a Járásbírósághoz fordulhat.

Ha a Prímaenergia Zrt. a mérő leolvasását nem tudja elvégezni, vagy a Felhasználó a mérő állását erre vonatkozó megállapodástól eltérően nem közli, a felhasznált mennyiséget a Prímaenergia Zrt. jogosult becsléssel megállapítani (az előző évi fogyasztás és a 19/2009 (I.30.) Korm. rendeletben közzétett fogyasztási jelleggörbe figyelembevételével számítani), valamint 5 napos időtartam megjelölésével tértivevényes levélben, vagy

egyéb igazolható módon a felhasználó figyelmét felhívni a leolvasás legfeljebb két hónapon belüli ismételt elvégzésének várható idejére.

Az értesítésben megjelölt, az időpont-egyeztetési lehetőség során választható leolvasási időpontnak legalább két napon 7 órától 20 óráig tartó időtartamot is kell tartalmaznia. Az értesítésnek tartalmaznia kell a Prímaenergia Zrt. időpontegyeztetésre alkalmas elérhetőségét is. Az értesítésnek legalább 8 nappal a megjelölt legkorábbi leolvasási időpont előtt a felhasználó rendelkezésére kell állnia.

Ha az értesítés ellenére a felhasználó nem él az időpont-egyeztetés lehetőségével, vagy nem biztosítja a leolvasás elvégzését, a Prímaenergia Zrt-t a leolvasás elmaradásáért nem terheli felelősség.

A becslést követően a tényleges leolvasás szerint rendelkezésre álló, a Prímaenergia Zrt. által leolvasott valós mérőállás alapján a tényleges fogyasztás mennyiségét a két ismert mérőállás közötti időszakra fel kell osztani, és a becslés alapján kibocsátott számlát el kell számolni.

7.7.2. Az elszámolás alapjául szolgáló tények, az elszámolás időszaka és rendje

A Prímaenergia Zrt. a felhasználó részére az elosztóhálózat kiadási pontjain (felhasználási helyeken) adja át a propángázt. Az átadott propángáz mérése a Prímaenergia Zrt., vagy a felhasználó tulajdonában levő hiteles fogyasztásmérő berendezéssel vagy mérési rendszerrel történik. A fogyasztásmérő berendezés felszerelése, üzemeltetése, karbantartása, hitelesítése a Prímaenergia Zrt. feladata, míg a mérő őrzése és állagmegóvása a felhasználó feladata és kötelezettsége. A Prímaenergia Zrt. bármikor jogosult a mérőeszközök leolvasására, ellenőrzésére, melyet a felhasználó köteles lehetővé tenni.

A propángáz fogyasztást a szerződésben rögzített időszakonként, rendszeres leolvasással kell megállapítani.

Az elszámolás alapja a gázmérőn leolvasott érték. A Prímaenergia Zrt. jogosult a fogyasztásmérő berendezésen szereplő nem egész értékeket az általános matematikai kerekítés szabályai alapján a legközelebbi egész értékre kerekíteni és leolvasott értékként ezt feltüntetni, illetve számlázás alapjául felhasználni. Az alapdíjak beszedése során a Prímaenergia Zrt. jogosult részszámlázásos módszert alkalmazni.

Ha a felhasználónál felszerelt fogyasztásmérő berendezés a fogyasztást nem vagy roszszul jelzi, azt a felhasználónak haladéktalanul be kell jelenteni a Prímaenergia Zrt. részére.

A Prímaenergia Zrt. az árváltozásokról a felhasználókat a változás előtt legkésőbb 5 nappal értesíti. A mindenkori aktuális árakról a Prímaenergia Zrt. honlapjáról és vevőszolgálatától lehet tájékoztatást kapni. A jelenleg alkalmazott díjakat a 6. sz. melléklet tartalmazza.

A felhasználó az általa vételezett (felhasznált) gázmennyiségért köteles a Prímaenergia Zrt. által meghatározott és közzétett díjat (alapdíjat és gázdíjat) a szerződésben foglaltaknak megfelelő gyakorisággal és határidőn belül megfizetni.

Kiegyenlített fizetés

A Prímaenergia Zrt. kiegyenlített fizetés esetén az egy éves elszámolási időszakon belül havonta egyenlő összegű részszámlát bocsát ki. A gázmérő éves leolvasását követően, a leolvasás eredménye alapján úgynevezett éves elszámoló számlát bocsát ki.

A kiegyenlített fizetési rendszerben számlázott felhasználóknak a Prímaenergia Zrt. a részszámlán elszámolt mennyiségre az előző időszak tényleges fogyasztása alapján, új felhasználók esetében a beépített gázkészülékek névleges teljesítménye alapján tesz javaslatot.

A felhasználó egy elszámolási éven belül egy alkalommal, a leolvasást követő első hónapban módosíthatja a részszámlán elszámolt mennyiséget, vagy kérheti a számlázás módjának (részszámla, vagy az ügyfél által bejelentett havi ténymennyiség alapján történő számlázás) módosítását. A részszámla mennyiség módosítására indokolt esetben – a felhasználó írásos kérelme alapján – az elszámolási időszakon belül máskor is van lehetőség.

A Prímaenergia Zrt. jogosult a gázmérő leolvasási időszakának, illetőleg a számlázás időszakának megváltoztatására, amelyről a felhasználót írásban értesíti.

Általános fizetés

A felhasználó havi tényfogyasztás alapján történő számlázást is kérhet, ha vállalja a mérőállás havi - a tárgyhót követő hónap 5-ig történő adatbeérkezéssel - közlését (diktálását). A mérőállás havi közlését a fogyasztó a https://www.primaenergia.hu/ weboldalon

is megteheti. A gázmérő éves leolvasását a Prímaenergia Zrt. az általános fizetési módot választó felhasználóknál is elvégzi és az előző felhasználói leolvasás és az éves leolvasás különbségét számlázza.

Amennyiben a felhasználó havi mérőállás bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, úgy Prímaenergia Zrt. a tárgyhavi szolgáltatási időszakra vonatkozóan becsült (az előző évi fogyasztás, vagy új felhasználók esetében a beépített gázkészülékek névleges teljesítménye alapján és a 19/2009. (I.30.) Korm. rendeletben közzétett fogyasztási jelleggörbe figyelembevételével számított) mennyiségről számlát bocsát ki.

Ezen becsült mennyiségre vonatkozó számla értéket a következő hónapra vonatkozó ténymérés (leolvasás, ügyfél általi diktálás alapú) számlában szolgáltató szükség esetén korrigálja.

Külső szervezetek közreműködése a díjbeszedési tevékenységben

A leolvasással, számlázással, díjbeszedéssel összefüggő tevékenységeket a Prímaenergia Zrt. megbízási szerződés alapján külső vállalkozókkal is végeztetheti.

A Prímaenergia Zrt. nevében felhasználói ingatlanra belépni jogosult személynek a 2. sz. függelék szerinti fényképes társasági azonosítóval kell rendelkeznie.

7.7.3. Mérés és elszámolás során alkalmazott számítások részletezése

A Felhasználóval történő elszámolás alapja a hiteles mérőn leolvasott mért fogyasztás.

A Prímaenergia Zrt. az átadott mennyiség meghatározása érdekében az 4. sz. mellékletben részletezett számítási módszereket (korrekciót) jelenleg nem alkalmazza.

7.8. Számlázás és a számlakifogásolások rendje

7.8.1. A számlázás rendje

A Prímaenergia Zrt. az elosztóhálózati csatlakozási, valamint elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződésben rögzített díjakat az ott rögzített gyakorisággal és módon számlázza.

A Prímaenergia Zrt. Propángáz ellátásban részesülő felhasználói részére az elszámolási időszakban általuk felhasznált gáz mennyiségének ellenértékét számlázza ki.

A szolgáltatott gáz mérése hitelesített gázmérővel történik. Az elszámolás alapja a gázmérőn leolvasott érték.

7.8.2. Elszámolás hibás mérés esetén

Ha a felhasználónál felszerelt gázmérő a fogyasztást nem, vagy hibásan méri, vagy a gázmérő hitelesítési ideje lejárt, annak adatai elszámolás alapjául nem szolgálhatnak. Ha a felhasználónál felszerelt mérőberendezés nem, vagy nem megfelelően mér, a felek közötti elszámolást az alábbiak szerint kell elvégezni:

a) ha megállapítható a meghibásodás tényleges időpontja, a hibás mérés időtartamát a meghibásodástól az új gázmérő felszerelésének időpontjáig terjedő időtartamban kell megállapítani,

b) a felek a hibás mérés időszakáról az a) pontban írott eset kivételével közös becslés alkalmazásával megállapodhatnak,

c) ha a meghibásodás időpontja teljes bizonyossággal nem állapítható meg, a hibás mérés időtartamát legfeljebb egy évben lehet meghatározni.

A hibás mérés időtartamának megállapítását követően a gázmérő mérésügyi hatóság által megállapított hibaszázalékával helyesbíteni kell a hibás mérés időszakára kibocsátott elszámolást (elszámolásokat). Ha a mérésügyi hatóság a gázmérő hibaszázalékát megállapítani nem tudja, vagy a gázmérő nem mért, a hibás mérést megelőző utolsó helyes, vagy a felek által közösen helyesnek elfogadott elszámolási időszak adatait és a hibás mérést követő elszámolási időszak adatait átlagolva kell megállapítani a hibás méréssel érintett időszakban felhasznált gáz mennyiségét. A hibás mérést megelőző időszakra vonatkozó adatok hiányában, vagy ha a felhasználó felhasználásában lényeges változás következett be, a hibás mérés elszámolása a hibás mérést követő egy év felhasználási adatai alapján történik meg.

7.8.3. Számlakifogásolások intézésének rendje

A felhasználók számlakifogásaikat az ügyfélszolgálaton jelezhetik. A kifogás bejelentésének a számla kifizetésére csak akkor van halasztó hatálya, ha a számlán elszámolt gázmennyiség az előző év azonos időszakára vetített mennyiség 150%-át meghaladja. Azonos időszak alatt egyforma elszámolási időszak értendő.

A Prímaenergia Zrt. köteles a számlakifogást megvizsgálni és ennek eredményéről a felhasználót legkésőbb a kifogás kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban értesíteni. Ha a felhasználót a vizsgálat eredménye szerint visszatérítés illeti meg, akkor:

- 1000 forintot meg nem haladó összeg esetén a felhasználót megillető összeget a felhasználó következő számlájában számolja el,
- 1000 forintot meghaladó összeg esetén a felhasználó fizetési módja szerinti módon az elszámoló számla kibocsátásától számított 8 napon belül köteles azt a felhasználónak, illetve a számla fizetőjének visszafizetni. Ettől eltérni csak a felhasználó kérésére lehet.

Ha a téves, vagy elmaradt elszámolás miatt a felhasználó tartozik, akkor jogosult tartozását a téves, vagy elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben kiegyenlíteni. Ez esetben késedelmi kamat nem számítható fel. E rendelkezés nem mentesíti a Prímaenergia Zrt-t a szerződésszegés egyéb jogkövetkezményei alól. A részletfizetések késedelme esetén, a kikapcsolás során GET 29.§ (3) bekezdése szerint kell eljárni.

A fentiekben előírtakon túli teljesítés késedelmes fizetésnek minősül. Késedelmes fizetés esetén a késedelembe eső fél köteles a szerződésben és a jogszabályokban meghatározott mértékű kamatot, valamint a másik fél igazolt költségeit megfizetni.

7.8.4. A kötbérek és egyéb díjak alkalmazásának és fizetésének rendje

A kötbérfizetési igény keletkezésének okait részletesen jelen Üzletszabályzat, a kötbérek és egyéb díjak nagyságát az 7. sz. melléklet tartalmazza.

A megfelelően igazolt kötbérigény kiterhelése felszólító levél alapján történik, számlaadási kötelezettség nincs. A fizetési esedékesség a kiállítást követő 8. nap.

A kötbér megfizetése nem mentesít a szerződésszegéssel okozott kár megtérítése alól.

7.8.5. A választható fizetési módok

A számlák kiegyenlítése során a felhasználók az alábbi fizetési módok közül választhatnak:

Lakossági fogyasztók
- készpénz-átutalási megbízás (postai csekk)
- egyedi átutalás

Nem lakossági felhasználók
- készpénz-átutalási megbízás
- egyedi banki átutalás

Átutalás esetén a felhasználó az esedékes díjat a Prímaenergia Zrt., illetve megbízottja gázszámlán feltüntetett bankszámlájára utalja át.

Amennyiben a fizető és a felhasználó személye eltér, egyetemlegesen felelnek a számla megfizetéséért.

7.8.6. A választható fizetési határidők

Eltérő megállapodás hiányában a felhasználó (fizető) köteles a számlán feltüntetett díjat készpénz átutalási megbízás (csekkfizetés) és egyedi átutalás esetén, a számlán feltüntetett fizetési határidő lejártáig teljesíteni.

Ha jogszabály, illetve a felek eltérően nem rendelkeznek, a bankszámlák közötti elszámolás útján teljesített fizetést akkor tekinti a Prímaenergia Zrt. teljesítettnek, amikor a pénzösszeget a bankszámláján jóváírták.

Amennyiben a fizetési határidő napja munkaszüneti napra, vagy ünnepnapra esik, abban az esetben a fizetési határidő a munkaszüneti napot, illetve az ünnepnapot követő első munkanap.

7.8.7. Késedelmes fizetés esetére alkalmazható szankciók

A számla késedelmes megfizetése esetén Prímaenergia Zrt. jogosult kamatot felszámítani. A kamat mértéke a mindenkori jegybanki alapkamattal azonos mértékű.

8. Szerződésszegésre és szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályok

8. 1 A szerződésszegés esetei

A felek az elosztóhálózati csatlakozási, valamint elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződésben (továbbiakban a szerződésben) foglalt bármely kötelezettségének megszegése szerződésszegésnek minősül. Szerződésszegés esetén a másik fél a jogszabályokban, illetve a szerződésben meghatározott módon és mértékben jogosult a szerződésszegő féltől mind a szerződés teljesítését követelni, mind pedig a jelen üzletszabályzatban, illetve a szerződésben meghatározott jogkövetkezményekre vonatkozó igényét érvényesíteni.

A szerződésszegésekre vonatkozóan e pontban nem szabályozott kérdések tekintetében a GET, a végrehajtására kiadott jogszabályok, továbbá a Ptk. előírásait kell alkalmazni.

8.2. Szankciók és következmények

A szerződés megszegésének szankciói és következményei: a Prímaenergia Zrt. az alább felsorolt szerződésszegés esetén köteles kötbért fizetni:

8.2.1. A Prímaenergia Zrt. részéről az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés megszegésének minősül, ha

a) nem értesíti az érintett felhasználót az üzletszabályzatban, illetve a szerződésben meghatározott időben és módon az elosztóvezetéken elvégzendő tervezhető karbantartási, felújítási, fejlesztési munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról,

b) jogszerűtlen magatartása folytán a gázszolgáltatás megszakad, vagy azt a jogszabályokban foglaltakon túlmenően szünetelteti, illetve korlátozza,

c) a propángáz elosztás minőségi és szolgáltatási színvonala az elosztási működési engedélyben, illetve az üzletszabályzatban előírtaknak nem felel meg,

d) olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel nem rendelkezik, és annak hitelesítésére jogszabály kötelezi,

e) a szerződésben rögzített adatszolgáltatási kötelezettségeinek nem, vagy csak késedelmesen tesz eleget,

g) az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződésben vagy az üzletszabályzatában foglaltakat egyéb módon megsérti, illetve az azokban foglalt lényeges kötelezettségének nem tesz eleget.

Ha a propángáz ellátásból kikapcsolt felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó kezdeményezésnek a Prímaenergia Zrt. a kezdeményezést követő munkanapon nem tesz eleget, kötbért köteles fizetni a lakossági fogyasztónak. Ennek mértéke a külön díj ellenében végezhető szolgáltatások kizárólagos körének meghatározásáról szóló rendeletben meghatározott, a felhasználónak a propángáz ellátásból való jogszerű kizárása (kikapcsolása) utáni visszakapcsolásáért kért külön díj

a) 50%-a, amennyiben a Prímaenergia Zrt. érdekkörében felmerült okból a visszakapcsolásra a fogyasztó tartozásának rendezését követő 48 óránál később, de 72 órán belül kerül sor,

b) 100%-a, amennyiben a Prímaenergia Zrt. érdekkörében felmerült okból a visszakapcsolásra a fogyasztó tartozásának rendezését követő 72 óránál később kerül sor.

8.2.2. A Prímaenergia Zrt. szerződésszegésének további esetei:

a) a szolgáltatás minőségi követelményeit megsérti,

b) a felhasználási hellyel vagy a felhasználó személyével kapcsolatos, a szerződésből eredő jogok gyakorlásához, valamint kötelezettségek teljesítéséhez szükséges adatot megváltozásának bejelentését követően a nyilvántartási rendszerben 15 napot meghaladóan vezeti át, vagy az átvezetést elmulasztja, vagy

c) a számlázással kapcsolatos kötelezettségeit normál üzemvitel mellett megsérti.

d) védendő fogyasztóval kapcsolatos feladatát nem látja el, vagy

e) az üzletszabályzatában vagy a szerződésben foglalt kötelezettségeit egyéb módon megszegi.

A fizetendő kötbér mértékét a 7. számú melléklet tartalmazza.

8.2.3. A felhasználó részéről történt szerződésszegés esetei és következményei:

8.2.3.1. A felhasználó részéről az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés megszegésének minősül, ha:

a) a Prímaenergia Zrt-vel szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,

b) a szerződésben meghatározott felhasználási helyen kívüli területre vezeti át az elosztóvezetékről vételezett propángázt, vagy az elosztóvezetékről vételezett propángázt a Prímaenergia Zrt. hozzájárulása nélkül más részére bármilyen formában továbbadja,

c) a szerződésben foglalt adatváltozás-bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,

d) a fogyasztáskorlátozási –, illetve megszakítható felhasználó esetén a megszakítás – rendelkezéseknek nem tett eleget,

e) szabálytalanul vételez,

f) a nyomásszabályozó a fogyasztásmérő berendezés vagy a mérési rendszer ellenőrzését, a hibás nyomásszabályozó, fogyasztásmérő berendezés vagy mérési rendszer javítását, hitelesítési vagy egyéb cseréjét, illetve a fogyasztásmérő berendezés vagy mérési rendszer leolvasását a Prímaenergia Zrt. részére nem teszi lehetővé, illetve – ha erre megállapodás a felhasználót kötelezi – ezek javítását vagy a cseréjét nem végzi el,

g) a felhasználási helyen olyan fogyasztásmérő berendezés üzemel, amely érvényes hitelesítéssel nem rendelkezik, és megállapodás alapján annak hitelesítésére a felhasználó köteles,

h) a fogyasztói vezetéket engedély nélkül átalakítja,

i) a fogyasztói vezeték vagy berendezés megbontásával járó, engedélyhez nem kötött tevékenységet a gázszerelők jogszabály szerinti nyilvántartásában nem szereplő személlyel végeztet,

j) a műszaki-biztonsági követelményeknek nem megfelelő csatlakozóvezetéket, felhasználói berendezést használ, vagy azokat az életre, a testi épségre, az egészségre vagy a vagyonbiztonságra veszélyes módon használja, vagy

k) az elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződésben, vagy a földgázelosztó üzletszabályzatában foglaltakat egyéb módon megsérti, illetve az azokban foglalt lényeges kötelezettségének nem tesz eleget.

8.2.3.2. Szabálytalan vételezésnek minősül, ha a felhasználó:

a) a fogyasztásmérő berendezésen vagy mérési rendszeren elhelyezett nyomóbélyegzővel lezárt zárópecsét vagy egyéb jogi zár (a továbbiakban együtt: plomba) sérülését a Prímaenergia Zrt-nek a sérülés észlelését követő 2 munkanapon belül nem jelenti be,

b) a fogyasztásmérő berendezésen vagy mérési rendszeren elhelyezett plomba, vagy a mérőberendezés megrongálásával a fogyasztásmérő berendezést méretlen gáz felhasználására alkalmassá teszi,

c) a fogyasztásmérő berendezés megrongálásával méretlen gázt vételez,

d) a fogyasztásmérő berendezés megkerülésével méretlen gáz vételezésére alkalmas állapotot idéz elő,

e) a szolgáltatás szüneteltetése esetén önkényes visszakapcsolással vételez,

f) a nyomás alatti gázellátó rendszert (elosztóvezetéket vagy a csatlakozóvezetéket) megbontja, a fogyasztásmérő berendezést vagy a mérési rendszert, vagy a nyomásszabályozót jogosulatlanul eltávolítja, vagy a szerződésben meghatározott felhasználási helyen kívüli területre vezet át propángázt, és e magatartások valamelyikével méretlenül vételez,

A plomba sérülésére a Prímaenergia Zrt. csak abban az esetben hivatkozhat, ha azt a felhasználó dokumentáltan, azonosítható módon, sérülésmentes állapotban vette át. A plombák számára, azonosítójára és sérülésmentes külsejére vonatkozóan a felhasználót írásban tájékoztatni kell.

Ha a felhasználó a szabálytalan vételezést vitatja, a mérőberendezés kötelező szakértői vizsgálatát az elosztói engedélyes köteles igazságügyi szakértői névjegyzékben szereplő szakértővel elvégeztetni.

A fizetendő kötbér és egyéb díjak mértékét a 7. számú melléklet tartalmazza.

A szerződésszegésnek az egyes pontokban meghatározott jogkövetkezményei együttesen is alkalmazhatók. Kártérítés alatt a harmadik személyeknek okozott károkat is érteni kell.

A szerződésszegések esetén alkalmazható kötbér és egyéb díjak mértékét a jelen Üzletszabályzat 7. sz. melléklete állapítja meg.

8.3. A szerződéses állapot helyreállítása

Az elosztóhálózati csatlakozási, valamint elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződésből eredő jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése, valamint a szerződésszerű teljesítés ellenőrzése során a Prímaenergia Zrt., illetve az általa ellátott felhasználó a jóhiszeműség és a tisztesség követelményének megfelelően, kölcsönösen együttműködve kötelesek eljárni. A szerződésszerű teljesítést a Prímaenergia Zrt. belső szabályozásaiban foglaltak szerint folyamatosan ellenőrzi, és figyelemmel kíséri.

Eljárásrend a Prímaenergia Zrt. szerződésszegése esetén

Amennyiben a szerződésszegésről a gázelosztó a vele szerződő fél bejelentése alapján, vagy egyéb módon tudomást szerez, köteles a szerződésszegés körülményeit kivizsgálni, a bejelentést érdemben megválaszolni, és a szerződésszerű állapotot haladéktalanul helyreállítani.

Eljárásrend a felhasználó szerződésszegése esetén

Ha a felhasználó a szerződésszegő állapotot önként nem szünteti meg, a Prímaenergia Zrt. a Propángáz szolgáltatását megtagadhatja, és a szerződésszegés jellegétől függően felmerülő munkákat a felhasználó költségére elvégezheti, vagy elvégeztetheti, illetőleg jogai védelme érdekében az illetékes hatósághoz, bírósághoz fordulhat.

A Prímaenergia Zrt. folyamatosan jogosult ellenőrizni különösen:

- a saját tulajdonát képező, de a felhasználó birtokában lévő, a szolgáltatott Propángáz mennyiségének méréséhez szükséges műszaki eszközök, így különösen a gázmérő, mérési rendszer és nyomásszabályozó állapotát és állagát, a jogi zárak (plombák) sértetlenségét,

- a felhasználó ezekre vonatkozó állagmegóvási kötelezettségének teljesítését,
- azt, hogy az ingatlan telekhatárán belül a felhasználó tulajdonában lévő, a Propángáz ellátás biztosításához szükséges műszaki eszközök, csatlakozóvezetékek, felhasználói berendezések, jogi zárak, stb. a jogszabályok által előírt, szabályszerű, műszakilag megfelelő állapotban vannak, és azokat a felhasználó az előírásoknak megfelelően használja, a Propángázt szabályosan, az előírásoknak megfelelően vételezi.

A Prímaenergia Zrt. az élet- és vagyonbiztonság, valamint a gázszolgáltatás folyamatosságának veszélyeztetettsége esetén a készülék, vagy a teljes felhasználási hely kizárásával a gázszolgáltatást szüneteltetni köteles.

A jogszerűtlen kizárásból eredő károk és annak költségei a Prímaenergia Zrt-t terhelik.

A Prímaenergia Zrt. köteles a szerződésszegés megállapításához szükséges tényállást tisztázni.

A Prímaenergia Zrt. által hivatalosan ismert és a köztudomású tényeket nem kell bizonyítani. A szerződésszegés bizonyítása során minden olyan bizonyíték felhasználható, amely alkalmas a tényállás tisztázására. (Ilyenek például a Prímaenergia Zrt. nyilvántartási adatai, a felhasználó nyilatkozatai, iratok, levelezés, befizetési bizonylatok, a helyszíni ellenőrzés megállapításai, illetőleg az arról készült jegyzőkönyv, a szakértői vélemény és a tárgyi bizonyíték (pl. fénykép, videofelvétel, stb.). A felek az ügy jellegére és körülményeire figyelemmel szabadon választják meg az alkalmazott bizonyítási eszközöket.

A Prímaenergia Zrt. köteles a szerződésszegés okainak megszűntetése után legkésőbb két munkanapon belül a Propángáz szolgáltatás rendjét helyreállítani.

Pénztartozás

Lejárt, nem vitatott pénztartozás esetén e tényről, illetve a nemfizetés jogkövetkezményeiről Prímaenergia Zrt. a felhasználót, a GET-ben és a Vhr-ben, illetőleg a jelen Üzletszabályzatban meghatározottak szerint értesíti, illetőleg felszólítja a szerződésszerű teljesítésre. Amennyiben a felszólítás eredménytelen, Prímaenergia Zrt. jogosult kezdeményezni a tartozás jogi úton történő behajtását, illetve külső behajtó szakcég igénybevételét, valamint jelen üzletszabályzatban meghatározott szankciókat alkalmazni.

8.4. A szerződés nélküli vételezés

A felhasználó szerződés nélküli vételezésének minősül a Propángáz vételezése az arra jogosító szerződés hiányában. Vételezésre jogosító szerződés nélkül használja a gázelosztó vezetéket az a felhasználó, aki a hálózathoz való csatlakozásra nem kötött elosztóhálózati csatlakozási, valamint elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződést.

Nem minősül szerződés nélküli vételezésnek, ha a felhasználó olyan felhasználási helyre költözött, ahol van gázszolgáltatás, és a szerződéskötés elmaradására nem neki felróható okból került sor.

A szerződés nélküli vételezés tényleges időtartamának meghatározása: a szerződés nélküli vételezés kezdő időpontjának az az időpont minősül, amikor a felhasználó szerződés nélkül megteremtette a Propángáz vételezés feltételeit, különösen az alábbiak valamelyikének elkövetésével:

- az elosztóvezetékre engedély nélkül rácsatlakozott,
- a kiépített leágazó elosztóvezetéket engedély nélkül összekötötte a csatlakozó vezetékkel,
- engedély nélkül épített és helyezett üzembe csatlakozó vezetékes és felhasználói berendezést,
- jogi zárral ellátott elzáró-szerelvényt önkényesen visszanyitott,
- a gázellátására kötött elosztóhálózati csatlakozási, valamint elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés hatályának megszűnése után a Propángáz vételezését folytatta.

A szerződés nélküli vételezés jogkövetkezménye:

Ha a szerződés nélküli vételezés kezdő időpontja nem bizonyítható, 30 napos időtartam vehető figyelembe. Az elfogyasztott gáz mennyiségét a beépített készülékek névleges teljesítménye alapján kell megállapítani.

A felhasznált gáz mennyiségét a beépített készülékek napi 24 órás teljes terheléses üzemelését feltételezve a Propángáz adott időszakban kialakult legmagasabb árával kell elszámolni. Az alapdíjat ebben az esetben a mindenkori alapdíj kétszeresében kell meghatározni.

A szerződés nélkül vételező felhasználó a Propángáz ellátásból minden külön értesítés nélkül, azonnal kikapcsolható, mivel a csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezés kiviteli tervének - a kivitelezés megkezdése előtti - műszaki-biztonsági szempontok sze-

rinti felülvizsgálatára és az elkészült gázszerelés üzembe helyezés előtti kötelező műszaki-biztonsági szempontból történő ellenőrzésére nem került sor (GET 89. §).

A szerződés nélküli vételezés jogszerűvé tételének módja:

A szerződés nélküli felhasználónak - ha erre korábban nem került sor – a Prímaenergia Zrt-vel új elosztóhálózati csatlakozási, valamint elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződést kell kötnie, meg kell fizetnie a hálózatra történő csatlakozásért fizetendő mindennemű díjakat, költségeket, (a kikapcsolás és a visszakapcsolás költségeit, a szerződés nélküli vételezés jogkövetkezményeként kiterhelt pótdíjat, vagy kötbért).

9. Panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések

A felhasználói panaszok benyújtására a Prímaenergia Zrt. a szerződésben, a honlapján, valamint 2. sz. mellékletben felsorolt elérhetőségeket biztosítja. A panaszok postai, vagy elektronikus úton írásban, vagy telefonon jelenthetők be.

Szóbeli bejelentés

A Prímaenergia Zrt. a szóbeli bejelentést – ha az lehetséges - a nyilvántartási rendszer adatainak felhasználásával azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Amennyiben az azonnali kivizsgálás eredményre vezet és azt a vevő elfogadja, a bejelentéssel kapcsolatban írásos dokumentáció nem keletkezik. A szóbeli bejelentések jogszabályban előírt dokumentálására a call center hangrögzítő technikája szolgál.

Ha a Prímaenergia Zrt. és a bejelentő álláspontja nem egyezik, vagy a bejelentés kivizsgálása azonnal nem lehetséges, a reklamációt kezelő munkatárs haladéktalanul köteles a beszélgetésről jegyzőkönyvet felvenni és azt legkésőbb az érdemi válasszal együtt megküldeni a felhasználónak.

Írásos bejelentés

Az írásban érkezett panaszok kivizsgálásának eredményéről minden esetben írásban értesítjük a felhasználót, a jogszabályban meghatározott válaszadási határidőn belül.

A Propángáz elosztással kapcsolatosan beérkező reklamációk, panaszok, megkeresések fogadása és nyilvántartásba vételét a Prímaenergia Zrt. a hatályos jogszabályoknak megfelelően, a minőségügyi rendszerében rögzített szabályozás alapján végzi.

A panaszbejelentésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a felhasználó neve, elérhetősége,
- a panasz benyújtásának dátuma,

- az érintett felhasználási hely címe és a Prímaenergia Zrt. informatikai rendszerében használt azonosítója (vevőkód),
- a beadvány tárgyának rövid leírása, a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva,
- a kért intézkedés megjelölését.

Amennyiben a felhasználó a panaszára adott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, jogosult panaszával a területileg illetékes Békéltető Testületekhez, továbbá a Budapest Főváros Kormányhivatala Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztályához (címe: 1052 Budapest, Városház u. 7., levelezési címe: 1364 Budapest, Pf.: 144, telefonszáma: 06 1 450 2592, email cím: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu), valamint a Magyar Energetikai és Közmű Szabályozási Hivatalhoz (címe: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52., levélcím: 1388 Budapest, Pf.: 88; email címe: ugyfelszolgalat@mekh.hu; telefon: 06 1 459 7740) fordulni.A panaszt elutasító érdemi döntés közlésével egyidejűleg a panaszost minden esetben tájékoztatjuk a jogorvoslati lehetőségről, az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.

Az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre, vagy mérésre, valamint a Propángáz ellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre, vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó rendelkezések lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a Hivatal jár el.

Az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre, vagy mérésre vonatkozó rendelkezések lakossági fogyasztónak nem minősülő felhasználókkal szembeni megsértése esetén a Hivatal jár el.

9.1. A beérkező panaszok rögzítése, archiválása,

A Prímaenergia Zrt. a panaszbejelentéseket a beérkezés napján iktatja, és egyedi azonosító számmal ellátva informatikai rendszerében rögzíti. A bejelentéseket és az azokra adott válaszlevelek másolati példányát ellenőrizhető és visszakereshető módon nyilvántartja. A benyújtott panaszok az elévülési határidő végéig visszakereshetően megőrzi.

9.2. A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása

A több szolgáltatási, illetve üzleti folyamatot, vagy több szervezeti egység tevékenységét érintő komplex reklamációk esetén szükséges és végrehajtandó egyeztetéseket a Prímaenergia Zrt. minőségügyi rendszere szabályozza.

9.3. Érdemi válaszadási határidő

A Prímaenergia Zrt. a benyújtott panaszokat a hatályos fogyasztóvédelmi törvényben (1997. évi CLV. törvény) szabályozott módon kezeli.

Az érdemi válaszadás határideje 15 nap, amely határidő egy alkalommal, előzetes értesítést követően 15 nappal meghosszabbítható.

9.4. A válaszadási határidő elmulasztásának következménye

Amennyiben a felhasználó a Prímaenergia Zrt. válaszát nem fogadja el, vagy a panaszokkal kapcsolatosan előírt válaszadási kötelezettségének, neki felróható okból, határidőre nem tesz eleget, úgy a Felhasználó erről a Hivatalnál tehet panaszt.

A felhasználó a hatósági eljárást megelőzően köteles panaszával igazolható módon a Prímaenergia Zrt-hez fordulni.

A felhasználó bíróság előtt, polgári peres eljárásban is érvényesítheti polgári jogi igényét, továbbá lakossági fogyasztó fogyasztói jogvita rendezése céljából békéltető testülethez fordulhat. A Fogyasztóvédelemi törvényben meghatározott békéltető testület hatáskörébe tartozik a felhasználó és a Prímaenergia Zrt. közötti, a szolgáltatás minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, továbbá a felek közötti elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala. A békéltető testület eljárásának igénybevétele nem zárja ki azt, hogy a lakossági fogyasztó egyidejűleg a területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz vagy a Hivatalhoz forduljon.

A fogyasztóvédelmi hatóságok, a békéltető testületek és a Hivatal elérhetőségei megtalálhatók a Prímaenergia Zrt. honlapján.

10. Ügyfélszolgálatok, egyéb elérhetőségek

A kapcsolattartás személyes, telefonos, és írásos formában történhet. A nyitvatartási időpontokat a Prímaenergia Zrt. honlapja tartalmazza. Személyes ügyintézésre a felhasználóknak - indokolt esetben – a kereskedelmi képviselőkön keresztül saját lakóhelyükön is van lehetőségük. Ilyen igénnyel telefonon a vevőszolgálathoz kell fordulni.

A Prímaenergia Zrt. ügyfélkezelési és ügyintézési célú elérhetőségeit a Prímaenergia Zrt. honlapja tartalmazza.

Kizárólag a megadott elérhetőségekre megküldött beadványok tekintendők a jogszabály szerinti felhasználói beadványnak.

11. Vitarendezés, értesítések

11.1. Irányadó jogszabályok megjelölése

A jelen Üzletszabályzatban, illetve az elosztóhálózati csatlakozási, valamint elosztóhálózat-használati és szolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdésekben hatályos jogszabályok, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény, és az annak végrehajtásáról szóló 19/2009. (I.30.) Korm. rendelet, valamint az egyéb vonatkozó a Prímaenergia Zrt. honlapján felsorolt hatályos jogszabályok az irányadók.

11.2. Jogviták rendezése

A Prímaenergia Zrt. a vele jogszabályon, szerződésen alapuló jogviszonyban állókkal szemben felmerülő, a Propángáz elosztással és szolgáltatással, a szerződések teljesítésével, megszegésével, megszűnésével, érvényességével, vagy értelmezésével kapcsolatos vitás kérdéseit a másik féllel közvetlen egyeztetés útján, vagy külső érintettek (pl. békéltető testületek) bevonásával kísérli meg rendezni.

Ha a vitás kérdés békés úton nem rendezhető, a felek közötti vitás kérdés elbírálásában a polgári perrendtartásról szóló törvény szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság jár el.

11.3. Kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja

A Prímaenergia Zrt. a vele jogszabályokon, vagy szerződéseken alapuló jogviszonyban állók részére szóló fontos iratokat, ajánlatokat, tájékoztatókat, értesítéseket, postai úton levélküldeményként, vagy faxon, vagy e-mail-ben 15 napon belül a megadott értesítési címre küldi.

12. A védendő fogyasztókra vonatkozó speciális rendelkezések

A GET 65. § rendelkezései értelmében a lakossági felhasználók köréből a védendő felhasználók a védelemre jogosító, a Vhr 56. §-ban meghatározott tulajdonságuk alapján szociálisan rászoruló, vagy fogyatékkal élő felhasználóként részesülhetnek a Prímaenergia Zrt. által nyújtott, a Vhr 57.§ - 62.§ -aiban meghatározott bánásmódban és kedvezményben.

A fogyatékkal élő felhasználót megillető kedvezmények

Olyan jellegű fogyatékosság esetén, amely a fogyatékkal élő felhasználót alkalmatlanná teszi a mérő leolvasására, mérőállás közlésére, a számlaolvasásra, vagy a számla felhasználási helyen kívüli, készpénzes fizetéstől eltérő kiegyenlítésére, az ilyen jellegű fogyatékkal élő felhasználót megillető különleges bánásmód a Vhr. 60. § (4) bekezdése szerint az alábbi lehet:

- havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen,
- rendkívüli, ingyenes mérő-pontossági felülvizsgálat 12 naptári hónapban egyszer,
- készpénzben történő számlakiegyenlítés lehetőségének biztosítása a felhasználási helyen,
- az általánostól eltérő, de a műszaki-biztonsági előírásoknak megfelelő mérőhely kialakítása,
- a számla értelmezéséhez az érintett engedélyes üzletszabályzata szerint nyújtott egyedi segítség (helyszíni számla magyarázat, számlafordíttatás stb.),

Az a lakossági felhasználó, aki egyidejűleg szociálisan rászorulónak és fogyatékkal élőnek is minősül, jogosult mindkét csoport számára biztosított kedvezmények igénybevételére.

A védendő felhasználói körbe tartozás igazolására a védendő felhasználói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv – a védendő felhasználó kérelmére – igazolást ad ki arról, hogy a kérelem benyújtásakor a védendő felhasználó részesül-e az adott ellátásban. Az ellátást megállapító szerv az igazoláson köteles feltüntetni, hogy az igazolás mely

felhasználási helyen történő felhasználásra került kiadásra. Ugyanazon felhasználónak egyidejűleg csak egy felhasználási hely vonatkozásában adható ki igazolás.

A védendő felhasználók nyilvántartásba vétel iránti kérelmét postai úton a vevőszolgálati irodába kell eljuttatni. A kérelemben meg kell jelölnie, hogy milyen a GET-ben, valamint a Vhr-ben meghatározott különleges bánásmód, vagy kedvezmény illeti meg, és azok közül melyikre tart igényt. A kérelemhez csatolnia kell a védendő fogyasztói (felhasználói) körbe tartozás igazolására szolgáló, a vonatkozó jogszabályokban meghatározott alábbi iratokat:

- a Vhr. 9. számú melléklete szerinti, 30 napnál nem régebbi, a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően kitöltött és aláírt nyomtatvány eredeti példányát, vagy
- a szociálisan rászoruló fogyasztói státuszra jogosító ellátást, a tényt megállapító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi igazolást illetve határozatot.

A felhasználónak a fogyatékkal élő felhasználók nyilvántartásába történő felvétel iránti igény bejelentésekor nyilatkoznia kell arról, hogy a fent (a kedvezmények között) meghatározott szolgáltatások közül melyekre tart igényt. Az igényelt szolgáltatást a fogyasztó részére a nyilvántartásba vételt követő legkésőbb 30. naptól kell biztosítani. A fogyatékkal élő fogyasztók nyilvántartásában szereplő fogyasztó olyan igényét, amelyet a benyújtott iratok nem támasztanak alá, az érintett engedélyes nem köteles teljesíteni.

A vevőszolgálat a nyilvántartásba történt felvételről a lakossági felhasználót 8 napon belül írásban tájékoztatja. Amennyiben a nyilvántartásba vétel alapjául szolgáló körülmény határozott ideig áll fenn, és annak meghosszabbítását a védendő felhasználó – a véghatáridő lejártát megelőző 30 nappal a vevőszolgálat által a részére megküldött írásbeli figyelemfelhívás ellenére – nem igazolja, az igazoló iratban meghatározott véghatáridő lejártát követő 8 napon belül a Prímaenergia Zrt. törli a védendő felhasználók köréből.

13. Az alaptevékenységen kívül végzett tevékenységek bemutatása

13.1. Az alaptevékenységhez kapcsolódó szolgáltatások felsorolása

A Prímaenergia Zrt. az alaptevékenységhez kapcsolódóan a következő szolgáltatásokat végzi:

- Gázellátási kiviteli tervek felülvizsgálata.

- Elkészült gázszerelések műszaki-biztonsági ellenőrzése.
- Gáz csatlakozó vezetékek és felhasználói berendezések műszaki-biztonsági felülvizsgálata.
- Nyomásszabályozók rongálás miatti cseréje.
- Gázmérők fel- és leszerelése.
- Eltulajdonított, rongált és sérült gázmérők pótlása.
- Rendszeres és rendkívüli mérőleolvasás. Ellenőrző mérőleolvasások
- Elosztóvezeték tervezése.
- Elosztóvezeték üzemeltetése és üzemzavar elhárítása.
- Fogyasztásmérő-berendezés és házi nyomásszabályozó le- és felszerelése, ellenőrzése, karbantartása, valamint műszaki átvétel és felhasználói rendszer beüzemelése.
- Felhasználó ki- és visszakapcsolása.
- Gázszakági műszaki és térképi, digitális térképi nyilvántartás üzemeltetése.
- Elosztóvezeték biztonsági övezetében karbantartási tevékenység.
- Korrózióvédelemmel összefüggő karbantartási feladatok végrehajtása.

13.2. A felhasználók igénye alapján külön díj ellenében végezhető, alapszolgáltatáson túli kiegészítő szolgáltatások köre és díjai

A Prímaenergia Zrt. külön díj ellenében az alábbi szolgáltatásokat végzi (a díjak mértékét a 7. sz. melléklet tartalmazza):

- Felhasználói tulajdonú, nyomásszabályozók és gázmérők karbantartása.
- Felhasználói vezetéken, vagy berendezésen észlelt üzemzavar elhárítása.

14. Az üzletszabályzat hatályba lépése

A Prímaenergia Zrt. vezetékes Propángáz szolgáltatási üzletszabályzata a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyását követően lép hatályba. Jelen üzletszabályzat mellékleteivel és függelékeivel együtt érvényes.

A Prímaenergia Zrt köteles az üzletszabályzatot módosítani, ha a jogszabály-változások, hatósági előírások, vagy egyéb körülmények azt indokolttá teszik.

Budapest, 2021.11.11.

Morvai Tamás
elnök-vezérigazgató

Jelen üzletszabályzatot a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal H2763/2021 számú határozatával hagyta jóvá.

Mellékletek

1. A működtetett rendszer leírása, műszaki adatai
2. Telefonszámok, postacímek, egyéb elérhetőségek
3. A csatlakozás pénzügyi feltételei és a megállapodás dokumentum mintái
4. Az elszámolás során alkalmazott részletes számítási eljárás, paraméterek, fogyasztási jelleggörbe
5. Szerződésminta
6. Szolgáltatási díjak
7. Kötbér és egyéb díjak

Függelékek

1. Adatkezelési tájékoztató

2.Társasági azonosító