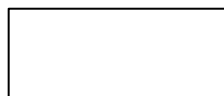




**Vezetékes  
PB-gázszolgáltatás  
üzletszabályzata**



sz. példány

1. A Prímagáz Zrt. üzletszabályzatának tartalmi elemei.....	5
1.1. Az üzletszabályzat hatálya, érvényességi köre .....	5
1.2. Fogalom meghatározások .....	6
1.3. A Prímagáz Zrt. adatai, tevékenysége .....	7
2. A Prímagáz Zrt. külső környezettel való kapcsolatai .....	7
2.1. A Prímagáz Zrt. felettes szervekkel való kapcsolata .....	8
2.2. A felhasználók részére adott információk.....	9
3. Általános biztonsági előírások .....	11
3.1. A felhasználók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák.....	11
3.2. Az adatvédelemre vonatkozó biztosítékok .....	13
3.3. A környezetvédelmi előírások betartásának garanciális feltételei.....	16
4. Minőségi követelmények.....	17
4.1. Az engedélyes tevékenység minőségi jellemzői .....	17
4.2. A forgalmazott gáz minőségi előírásai .....	18
4.3. A gázminőség ellenőrzésének részletes eljárásrendje.....	18
4.4. A gáz minőségére vonatkozó reklamáció kezelése.....	19
5. Műszaki követelmények.....	21
5.1. A folyamatos és biztonságos szolgáltatásra vonatkozó, üzleti titkok körébe nem tartozó főbb műszaki paraméterek.....	21
5.2. Üzemviteli irányítási rend, távfelügyelet, adatforgalom.....	21
6. A felhasználói igény kielégítésének módjai és részletes szabályai .....	22
6.1. Az igény kielégítésének feltételei, a felhasználóval kötött csatlakozási és szolgáltatási szerződés .....	22
6.2. Az igénybejelentő részére történő tájékoztatás rendje és szabályai.....	23
6.3. Az igénylőtől kért adatok, dokumentumok felsorolása és benyújtási módja.....	23
6.4. Ajánlattételi kötelezettség, és az elmulasztásának következményei .....	24
6.5. A felhasználó személyében történt változás esetén alkalmazott eljárás.....	25
6.6. Csatlakozási igény-kielégítés, szerződéskötés megtagadása .....	26
7. Szerződési feltételek csatlakozási és vezetékes PB-gázszolgáltatási szerződésekhez .....	27

7.1. Általános szerződéses feltételek.....	27
7.2. Szerződéskötés .....	28
7.3. Az általánostól eltérő feltételek kezelése .....	29
7.4. Az üzemzavar és szüneteltetés esetén alkalmazandó szabályok .....	29
7.5. A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények .....	33
7.6. A csatlakozásért fizetendő díj mértéke és számításának részletes szabályai .....	34
7.7. Mennyiségi elszámolási és fizetési előírások.....	34
7.7.1. Fogyasztásmérő berendezések leolvasásának gyakorisága.....	34
7.7.2. Az elszámolás alapjául szolgáló tények, az elszámolás időszaka és rendje .....	35
7.7.3. Mérés és elszámolás során alkalmazott számítások részletezése.....	36
7.8. Számlázás és a számlakifogások rendje .....	37
7.8.1. A számlázás rendje .....	37
7.8.2. Elszámolás hibás mérés esetén .....	37
7.8.3. Számlakifogások intézésének rendje.....	38
7.8.4. A kötbérek és egyéb díjak alkalmazásának és fizetésének rendje .....	38
7.8.5. A választható fizetési módok.....	39
7.8.6. A választható fizetési határidők.....	39
7.8.7. Késedelmes fizetés esetére alkalmazható szankciók.....	39
8. Szerződésszegésre és szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályok.....	40
8. 1 A szerződésszegés esetei .....	40
8.2. Szankciók és következmények .....	40
8.3. A szerződéses állapot helyreállítása .....	42
8.4. A szerződés nélküli vételezés .....	44
9. Panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések.....	45
9.1. A beérkező panaszok rögzítése, archiválása, .....	46
9.2. A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása.....	46
9.3. Érdemi válaszadási határidő.....	46
9.4. A válaszadási határidő elmulasztásának következménye .....	47

---

10. Ügyfélszolgálatok, egyéb elérhetőségek.....	47
11. Vitarendezés, értesítések .....	47
11.1. Irányadó jogszabályok megjelölése .....	47
11.2. Jogviták rendezése .....	48
11.3. Kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja.....	48
12. A védendő fogyasztókra vonatkozó speciális rendelkezések .....	48
13. Az alaptevékenységen kívül végzett tevékenységek bemutatása .....	50
13.1. Az alaptevékenységhez kapcsolódó szolgáltatások felsorolása.....	50
13.2. A felhasználók igénye alapján külön díj ellenében végezhető, alapszolgáltatáson túli kiegészítő szolgáltatások köre és díjai.....	50
14. Az üzletszabályzat hatályba lépése .....	51

## 1. A Prímagáz Zrt. üzletszabályzatának tartalmi elemei

### 1.1. Az üzletszabályzat hatálya, érvényességi köre

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

A Prímagáz Zrt. a vezetékes PB-gáz szolgáltatást a Magyar Energia 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 figyelembe vételével készült (2. sz. függelék). Az üzletszabályzat előírásait kell alkalmazni a Prímagáz Zrt.-nek a vezetékes PB-gáz elosztási és szolgáltatási tevékenységével kapcsolatos valamennyi szerződéses jogviszonyára, beleértve a hatályba lépése előtt kötött, de a hatályba lépésekor még érvényben lévő szerződéseket is.

Az üzletszabályzat a Hivatal jóváhagyó határozatával emelkedik jogerőre és e határozat visszavonásának időpontjáig marad hatályban. A Prímagáz Zrt. eddig hatályban lévő üzletszabályzata ezzel egyidejűleg hatályát veszíti.

Az üzletszabályzat a vezetékes PB-gáz 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 a felhasználók, a felhasználói társadalmi érdekképviselői szervek, helyi önkormányzatok, potenciális felhasználók és érdeklődők részére a Prímagáz Zrt. honlapján ([www.primagaz.hu](http://www.primagaz.hu)) bármikor megtekinthető, valamint betekintésre a Prímagáz Zrt. vevőszolgálati szervezeténél a szokásos üzleti órák alatt rendelkezésre áll.

Az üzletszabályzat módosítása az irányadó jogszabályok változása, vagy a Prímagáz Zrt. szolgáltatási körülményeinek jelentős megváltozása esetén szükséges. Nem tekintendő módosításnak, ha a változtatás az üzletszabályzatban foglalt

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

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

Az üzletszabályzat módosításait a Prímagáz Zrt. köteles a Hivatal részére jóváhagyásra benyújtani. Az üzletszabályzat módosítása csak a Magyar Energia Hivatal jóváhagyásával lép hatályba.

### 1.2. Fogalom meghatározások

Az üzletszabályzatban alkalmazott, de a jelen felsorolásban nem található fogalom meghatározások megfelelnek a GET-ben, a Vhr.-ben és a kapcsolódó jogszabályokban meghatározott értelmezéseknek.

**elgőzölögtető:** az a berendezés, amely a cseppfolyós PB-gázt hőközlés mellett gáz halmazállapotúvá alakítja.

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

**komplex reklamáció (panasz):** A Prímagáz Zrt.-én belül több folyamatot, szervezeti egység tevékenységét érintő összetett reklamáció. A javító, megelőző intézkedés érdekében az érintett szervezetek összehangolt együttműködése szükséges.

**PB-gáz:** az MSZ 1601 számú szabvány követelményeinek megfelelő minőségű propán-, butángáz, vagy ezek elegyei.

**tartálypark:** a cseppfolyós halmazállapotú PB-gáz tárolására szolgáló tartályokból és segédberendezésekből álló létesítmény.

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

## 1.3. A Prímagáz Zrt. adatai, tevékenysége

A Prímagáz Zrt. adatai:

Cégnév: Prímagáz Hungária Ipari és Kereskedelmi Zártkörű Részvénytársaság

Rövid cégnév: Prímagáz Zrt.

Székhely: 1117 Budapest, Irinyi József u. 4-20.

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 Prímagáz Zrt. szervezeti felépítése az 1. sz. függelékben található.

A Prímagáz Zrt. által végzett tevékenységek bemutatása:

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

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

- vezetékes PB-gáz szolgáltatás,
- PB-gáz 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 Prímagáz Zrt. külső környezettel való kapcsolatai

A Prímagáz Zrt. tevékenységének folytatásához az illetékes hatóságokkal, az érintett települések önkormányzataival, egyes fogyasztói érdekvédelmi szervezetekkel (Magyar Energiafogyasztók Szövetsége, Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület) és a felhasználókkal tart fenn kapcsolatokat.

## 2.1. A Prímagáz Zrt. felettes szervekkel való kapcsolata

### **Magyar Energia 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: 1081 Budapest, Köztársaság tér 7.

Tel: 459 4777 Fax: 459 7766

E-mail: [eh@eh.gov.hu](mailto:eh@eh.gov.hu)

### **Magyar Bányászati és Földtani Hivatal (MBFH)**

Az MBFH engedélyezi a PB-gázok 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: 301 2900 Fax: 301 2903

E-mail: [hivatal@mbfh.hu](mailto:hivatal@mbfh.hu)

### **Magyar Kereskedelmi és Engedélyezési Hivatal (MKEH)**

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

Elérhetősége: 1124 Budapest, Margit krt. 85.

Tel: 336 7300

E-mail: [mkeh@mkeh.gov.hu](mailto:mkeh@mkeh.gov.hu)

### **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH)**

A Magyar Energia Hivatal által ellátott felhasználói érdekvédelmi feladatok mellett az NFH jár el a következő feladatokkal összefüggésben a lakossággal szemben elkövetett jogsértések esetén: mérés, számlázás, díjfizetés, elszámolás, gázszolgáltatásból történő kizárás és ismételt bekapcsolás.

Elérhetősége: 1088 Budapest, József krt. 6.



Tel: 459 4800 Fax: 210 4677

E-mail: [fvf@fvf.hu](mailto:fvf@fvf.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: 472 8900 Fax: 472 8905

E-mail: [bejelentes@gvh.hu](mailto:bejelentes@gvh.hu)

## 2.2. A felhasználók részére adott információk

A PB-gázelosztó hálózattal ellátott településekről a felhasználók a Prímagáz Zrt. honlapján, a székhelyén működő ügyfélszolgálattól és telephelyein valamint az ellátott települések önkormányzatán kaphatnak tájékoztatást. A PB-gáz 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 Prímagáz Zrt. az elosztó hálózat, illetve a felhasználói rendszerek beüzemelése előtt a felhasználókat oktatás keretében tájékoztatja a felhasználásra kerülő energiaforrás, a PB-gáz legfontosabb fizikai-kémiai tulajdonságairól, az üzemeltetés szabályairól, az üzemzavar esetén szükséges teendőkről.

A településellátó rendszer üzemzavara esetén a Prímagáz Zrt. készenléti szolgálata a szerződésen, számlán, tartályparknál, stb. feltüntetett, helyi tarifával hívható **40/200 233** hibabejelentő telefonszámon értesíthető. A tartálypark kezelő telefonszáma a tartálypark kerítésén van kifüggesztve.

A tájékoztatást szolgáló egyéb telefonszámokat a 3. 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 Prímagáz Zrt. központi ügyfélszolgálatot működtet. A kapcsolattartás személyesen, telefonon, postai és elektronikus levelezés formájában

történhet. Az ügyfélszolgálat tevékenysége az ország teljes területére és a Prímagáz Zrt. minden kereskedelmi tevékenységére kiterjed. Az ügyfélszolgálatnak bármely bejelentés intézésére hatásköre van.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségét és nyitva tartását a jelen Üzletszabályzat 2. sz. melléklete tartalmazza.

Jelen üzletszabályzat a Prímagáz 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, melyről a felhasználó a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatást kap. A telefonos ügyfélszolgálat munkanapokon 8-17 óra között fogadja a bejelentéseket.

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 hívható **40/200 233** telefonszám, valamint a 3. sz. mellékletben meghatározott telefonszámok állnak a felhasználók rendelkezésére.

### **Írásos megkeresések kezelése**

Az írásban érkezett megkeresésekre az ügyfélszolgálat 30 napon belül a megkeresés formájától függően postai, vagy elektronikus levélben válaszol.

### **Az üzletszabályzattól - mint általános szerződési feltételrendszerrel - történő eltérés**

Az üzletszabályzat minden csatlakozási és szolgáltatási szerződésre irányadó dokumentum. Az üzletszabályzatban meghatározott általános szerződési feltételek a szerződésben külön nem szabályozott kérdéseket rendezik.

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

## 3. Általános biztonsági előírások

### 3.1. A felhasználók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák

A vezetékes PB-gáz elosztót és -szolgáltatót az engedélyben meghatározott településeken, településrészekben, területeken a felhasználók tekintetében szolgáltatási kötelezettség terheli.

A Prímagáz 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 az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók biztonságos ellátását.

A Prímagáz Zrt. PB-gáz elosztó rendszereit a Lloyd's Register által az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány alapján tanúsított minőségirányítási rendszer szerint üzemelteti. Minőségirányítási rendszerét az MBFH is jóváhagyta.

A Prímagáz Zrt. a felhasználók ellátásához szükséges gázmennyiség beszerzésének biztosítása érdekében hosszú távú kereskedelmi szerződésekben köti le a szükséges gázmennyiséget. Az üzemekben 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 PB-gáz elosztás folyamatosságát.

A Prímagáz 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 Prímagáz 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 tartálparkban, az elosztó-, csatlakozóvezetéken, vagy a felhasználói berendezésen a Prímagáz 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 tartálparki üzemzavar, a váratlan meghibásodás során előálló veszélyhelyzet (gázszivárgás, gázömlés) megszüntetésére, a csatlakozó vezetéken előállt élet- vagy vagyonsbiztonságot veszélyeztető helyzet elhárítására, elsődleges beavatkozások megtételére a Prímagáz Zrt. 24 órás, folyamatos készenléti szolgálatot tart fenn. A készenléti szolgálat feladatkörébe tartozó hibafelvételt követően az intézkedés, hibaelhárítás azonnal megkezdődik.

A hibabejelentés fogadása a PRÍMAGÁZ Zrt. hibabejelentő telefonszámán **(40-200-233)** keresztül éjjel-nappal folyamatosan biztosított. A hibabejelentő telefonszámot a felhasználó, a hibát észlelő a szerződésben, egyéb ismertetőben, valamint a település ellátó rendszer tartálparkjánál kifüggesztve találhatja meg.

Hibabejelentés esetén a Prímagáz Zrt. diszpécsterszolgálatával (hibafelnevőjével) közölni kell:

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

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

Az élet- vagy vagyonsbiztonságot 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 Prímagáz Zrt. Üzemzavar-elhárítási Szabályzatában, illetve a „Település gázellátó rendszerek üzemzavar elhárítása” című eljárás-utasításában szabályozta.

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

### 3.2. Az adatvédelemre vonatkozó biztosítékok

Prímagáz Zrt. (mint adatkezelő) a GET 125. § (1) bekezdése alapján az 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. A felhasználó azonosításához természetes személy esetén a következő adatokat használja:

- neve,
- lakcíme,
- születésének helye és ideje, valamint
- anyja neve,

A felhasználó azonosításához használt adatok nem természetes személy esetén a következők:

- elnevezése,
- székhelye,
- adószáma,
- cégjegyzékszám (egyéb nyilvántartási száma)

A Prímagáz Zrt. a PB-gázelosztási tevékenységével kapcsolatban tudomására jutott információkat és adatokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli. A jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozás, törlés vagy megsemmisítés, véletlen megsemmisülés és sérülés elleni védelme érdekében betartandó szabályokat Adatkezelési Szabályzatban határozta meg.

### A felhasználók személyes adatainak kezelése

A Prímagáz Zrt. a felhasználók részére történő számlázás, a kapcsolódó díjak beszedése, valamint a csatlakozási és szolgáltatási szerződések teljesítésének

figyelemmel kísérése és kapcsolattartás céljából a szerződésben meghatározott adatokon túl, a következő adatokat kezeli:

- A felhasználó azonosítóját,
- a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatokat,
- a szerződések kötésével, módosításával, kiegészítésével, felmondásával kapcsolatos adatokat,
- telefon-, faxszám és email címeket,
- minden egyéb olyan adatot, amely a szerződéses jogviszony időtartama alatt a szerződésben foglaltak teljesítése érdekében szükséges.

A felhasználó kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a Prímagáz Zrt. a felhasználó adatait rögzítse, azt számítástechnikai eszközökkel automatizáltan feldolgozza és elemezze.

### **Adatfeldolgozás, adattovábbítás**

A Prímagáz Zrt. a felhasználó előbbiekben meghatározott adatai közül - az adatkezelés céljához szükséges adatait - a GET alapján átadhatja:

- a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását illetőleg az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek,
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály vagy a szerződő felek megállapodása alapján jogosult szervezetek részére,
- a Hivatalnak,
- a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, továbbá a közbiztonság bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
- a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a végrehajtónak, valamint követelés engedményezése esetén a felhasználó külön értesítése nélkül az engedményes jogi személynek.

Az előbbiekben meghatározott szervezeteket az átadott adatokkal kapcsolatban az adatkezelővel azonos titoktartási kötelezettség terheli.

### **A személyes adatok kezelésének főbb esetei**

A Prímagáz Zrt. az alábbi esetekben használja a felhasználók adatait:

- gázmérő leolvasás,
- számlakészítés,
- felhasználó értesítése,
- felhasználói elégedettség vizsgálat, közvélemény kutatás,
- számlabehajtással kapcsolatos tevékenységek,
- nemzetbiztonsági, honvédelmi, közbiztonsági, egyéb bírósági és nyomozó szervek megkeresése,
- értékesítési és marketing akciók során,
- egyéb esetekben az adatvédelmi törvény rendelkezéseivel, a GET-tel és más kapcsolódó jogszabályokkal összhangban.

### **Az adatok kezelésének határideje**

A felhasználóhoz kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot és/vagy ezen dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát, melyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, s így számviteli bizonylatnak minősülnek, a Prímagáz Zrt. a hatályos adó- és számviteli szabályokban meghatározott megőrzési időig tárolja. Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen a szerződések, és az azokhoz kapcsolódó dokumentumok, azok módosításai, az azokon alapuló számlák, befizetési bizonylatok, ellenőrzések, beavatkozások bizonylatai, dokumentumai.

A Prímagáz Zrt. a kezelt személyes adatokat haladéktalanul törli, ha nem a jelen pontban, illetve a vonatkozó jogszabályokban meghatározott célból történt az adatkezelés, vagy ha az adatkezelés célja megszűnt.

### **A felhasználó adatkezeléssel kapcsolatos jogosultságai**

A felhasználó adataival kapcsolatban jogosult:

- tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről, valamint adataiba betekinteni,
- adatainak helyesbítését kérni
- adatváltozás esetén annak módosítását kérni.

A Prímagáz Zrt. biztosítja, hogy a felhasználó személyes, illetőleg számlázási adataiba betekinthessen.

### **A felhasználó jogorvoslati lehetősége**

A felhasználó, amennyiben úgy véli, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte, a Prímagáz Zrt-től tájékoztatást kérhet, és kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabálynak megfelelő adatkezelések kivételével - törlését.

A felhasználó jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat.

### 3.3. A környezetvédelmi előírások betartásának garanciális feltételei

A Prímagáz 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 Prímagáz 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 PB-gázellátó 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 Prímagáz 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 Prímagáz Zrt. megbízásából tevékenységet végző alvállalkozóitól megköveteli a Biztonsági Irányítási Rendszer követelményeinek betartását és a biztonságpolitika érvényesítésében való hatékony együttműködését.

A Prímagáz 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 PB-gáz, 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 PB-gáz mennyiségének csökkentésére, a talaj szennyezésének a megakadályozására. Rendszeres hálózatellenőrzéssel feltárja, és folyamatos hibaelhárító szolgálattal elhárítja a szivárgásokat, üzemzavarokat.

A tervezet karbantartások során szükségessé váló PB-gáz 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 engedélyes tevékenység minőségi jellemzői

PB-gáz szolgáltatási engedélyesnek a bányászatról szóló 1993. évi XLVIII. törvény 24. § (3) bekezdése szerinti a bányafelügyelet által jóváhagyott minőségbiztosítási rendszerrel kell rendelkeznie.

A Prímagáz 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, és működését évente ellenőrzi.

Az MSZ EN ISO 9001-es szabvány szerint - a Lloyd's Register FMEA által - tanúsított rendszert a tanúsító fél évente ellenőrző és három évente tanúsító auditnak veti alá. A tanúsítási okirat nyilvántartási száma: 204163.

A Prímagáz 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 Prímagáz Zrt. az ügyfélszolgálaton valamint internetes honlapján keresztül biztosítja.

### 4.2. A forgalmazott gáz minőségi előírásai

A Prímagáz Zrt. a településellátó rendszerek gázelosztó vezetékein keresztül az MSZ 1601 számú, „Cseppfolyósított szénhidrogéngázok. Propán, bután és keverékei fűtési célra. Követelmények és vizsgálati módszerek” című szabvány előírásainak megfelelő minőségű propángázt szolgáltat.

### 4.3. A gázminőség ellenőrzésének részletes eljárásrendje

A Prímagáz Zrt. csak a 4/1999 GM rendelet alapján kijelölt szervezet általi minőségtanúsítással rendelkező terméket hoz forgalomba.

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

A PB-gázellátó rendszerekben forgalmazott MSZ 1601 számú szabvány szerinti szagosított propángáz a következő paraméterekkel rendelkezik:

- |  |                        |
|--|------------------------|
| - Gőznyomás (abszolút nyomás), 40 °C-on:                     | legfeljebb 1 550 kPa   |
| - Összetétel, N <sub>2</sub> , O, H <sub>2</sub> , 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 <sup>3</sup> 50 °C -on 440-450 kg/m <sup>3</sup>
- 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 <sup>3</sup>
- Alsó hőérték (tájékoztató adat)	93,2-93,8 MJ/m <sup>3</sup>

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

#### 4.4. 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 3. sz. függelékben felsorolt érdekképviseleti szervek közreműködését.

A felhasználó a gáz minőségének ellenőrzésére vonatkozó igényét a Prímagáz Zrt. vevőszolgálatán (lásd a 2. sz. mellékletben) jelentheti be.

A felhasználó igényét a vevőszolgálat továbbítja az illetékes vezetőnek, aki köteles a vizsgálatához szükséges mintavételt megszervezni és elvégeztetni.

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 Prímagáz Zrt. a nem megfelelő minőségű gáztöltetet visszafejti, és új töltettel pótolja. A nem megfelelő gázminőség miatt a felhasználót érintő igazolt kárt Prímagáz 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 (tartálpark) és az elosztó vezeték hálózat. A tároló telepen vannak elhelyezve az ellátáshoz szükséges cseppfolyós PB-gáz tárolására szolgáló tartályok, és a gáz elosztó hálózat megtáplálásához szükséges elgőzöltető, nyomáscsökkentő, mérő és egyéb berendezések.

A tartályokban tárolt cseppfolyós PB-gázt elgőzöltetők alakítják a felhasználáshoz szükséges gáz halmazállapotúvá. Az elosztó vezetékbe 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 polietiléncsővekből, szakaszoló elzáró szerelvények közbeiktatásával épült csővezeték rendszer kezdőpontja a PB-gáz tároló telep kilépő pontja, végpontja a fogyasztási hely telekhatára, vagy főelzárója. Az elosztóvezeték kapacitását az érintett terület távlati gázigényeinek figyelembe vételével tervezik.

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

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

### 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 tartálparkjaiban lévő gáz mennyiségét a beépített távadós szintjelző rendszeren keresztül, vagy a tartálpark 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 Prímagáz Zrt. szakmai irányító tevékenysége mellett.

Az alvállalkozók hajtják végre az éves műszaki tervekben előirányzott üzemeltetési, karbantartási, felújítási és ellenőrzési feladatokat. Elvégzik a tartálparkok 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 Prímagáz Zrt. nevében felhasználói ingatlanra belépni jogosult személynek a 4. sz. függelék szerinti fényképes társasági azonosítóval kell rendelkeznie.

A Prímagáz Zrt. a műszaki terveket az éves üzemeltetési tapasztalatok alapján állítja össze. Meghatározza egyúttal a tartálparkok 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 üzemállapotról 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.

## **6. A felhasználói igény kielégítésének módjai és részletes szabályai**

### **6.1. Az igény kielégítésének feltételei, a felhasználóval kötött csatlakozási és 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 Prímagáz Zrt. kéri az ellátandó ingatlan használati jogcímének igazolását, nem tulajdonos igénylő (pl. bérlő) esetén a tulajdonos hozzájárulását.

Az igény kielégítés, a hálózati csatlakozás feltételei a csatlakozási és szolgáltatási szerződésben kerülnek rögzítésre.

### 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 Prímagáz Zrt. Vevőszolgálatához benyújtani. Az írásban megadandó előzetes tájékoztatást a felhasználó, vagy megbízottja kérésének beérkezésétől számított 30 napon belül kell kiadni. Az előzetes tájékoztatásért a Prímagáz 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 (csatlakozási és szolgáltatási szerződés megkötése, csatlakozó vezeték és felhasználói rendszer megvalósítása),
- idegen ingatlan igénybevételenek 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 Prímagáz Zrt. díjat nem számíthat fel. Az előzetes tájékoztatásban megadottak az engedélyes oldaláról nem minősülnek ajánlatnak, az abban foglaltak tájékoztató jellegűek, a Prímagáz 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 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 Prímagáz 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 15 napon belül értesíteni kell.

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

A Prímagáz Zrt. köteles az igénybejelentésre 30 napon belül írásban ajánlatot tenni, vagy a csatlakozási igényt elutasítani. Amennyiben a kapacitásigény kielégíthetőségének vizsgálata előreláthatólag a 30 napot meghaladja, akkor erről az igénybejelentőt 15 napon belül értesíteni kell. Az értesítésben meg kell határozni az ajánlatadás várható időpontját, amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 60 napot, feltéve, hogy az igénybejelentő az igény kielégítéséhez szükséges valamennyi adatot, információt rendelkezésre bocsátott.

Az ajánlattétel - a műszaki és kereskedelmi szempontok elbírálása után - a csatlakozási 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 igénybe vételének kezdő időpontját
- a gázmérő és a nyomásszabályozó biztosításával kapcsolatos kötelezettségeket, és egyéb műszaki feltételeket
- a nyújtott szolgáltatások megnevezését, mennyiségét, minőségi színvonalát.
- a Prímagáz Zrt. ajánlati kötöttségét, és annak időtartamát.

Amennyiben a Prímagáz Zrt. neki felróható okból határidőre nem tesz eleget a jelen Üzletszabályzatban előírt ajánlattételi kötelezettségének, úgy az igénybejelentőt a 8. számú melléklet szerinti mértékű kötbér illeti meg. Az ajánlatot a felhasználó a szerződéstervezet aláírásával és a Prímagáz Zrt. részére történő visszajuttatásával fogadja el.

### **6.5. A felhasználó személyében történt változás esetén alkalmazott eljárás**

A felhasználó személyében bekövetkező változást (elköltözés, a szolgáltatás igénybe vételének felmondása, stb.) a felhasználó a változástól számított 15 napon belül köteles a Prímagáz 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 Prímagáz 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 Prímagáz Zrt. a felhasználónak átadja.

A szerződés szerinti felhasználó és az új (beköltöző) felhasználó egyaránt köteles a Prímagáz Zrt.-vel együttműködni annak érdekében, hogy a csatlakozóvezeték és mérőberendezés helyszíni ellenőrzését végrehajthassa. Ennek érdekében kötelesek a

Prímagáz 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 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 Prímagáz Zrt. terheli.

Amennyiben a Prímagáz 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 megghiúsulása felróható. 2 sikertelen helyszíni ellenőrzési kísérlet után a Prímagáz Zrt. a PB-gáz szolgáltatás folytatását megtagadhatja. (GET 16. § (1) cb) pont)

A második helyszíni ellenőrzési kísérletet követően Prímagáz 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 Prímagáz 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 Prímagáz Zrt. arra való hivatkozással tagadta meg a csatlakozást, hogy annak műszaki, vagy gazdasági akadálya van, meg kell határozni 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 Prímagáz Zrt.-t a csatlakozási kérelem teljesítésére, ha a felhasználó vállalja a külön jogszabályban meghatározott mértékű csatlakozási díj megfizetését.

## **7. Szerződési feltételek csatlakozási és vezetékes PB-gázszolgáltatási szerződésekhez**

### **7.1. Általános szerződéses feltételek**

A vezetékes PB-gáz szolgáltató Prímagáz Zrt. a működési engedélyében meghatározott településeken, településrészekben, területeken a vele szerződést kötő felhasználók részére vezetékes PB-gázelosztási szolgáltatást és gázértékesítést végez.

A vezetékes PB-gáz szolgáltatót a vele szerződést kötő felhasználók tekintetében ellátási kötelezettség terheli. A Prímagáz Zrt. a működési engedélyben kijelölt területeken kizárólagos szolgáltatást végez, alternatív szolgáltató igénybe vételére - erre vállalkozó szolgáltató hiányában - jelenleg nincs mód.

A Prímagáz Zrt. a PB-gáz elosztóvezeték létesítése, bővítése során a vezetékét úgy építi ki, hogy az alkalmas legyen földgázelosztásra is.

A Prímagáz 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 elosztási szerződés teljesítésével összefüggésben bármilyen gázipari berendezésnek, szerelvényeknek ellenőrzése.

- a lekötött kapacitás ( $\text{m}^3/\text{h}$ ) igénybevételének ellenőrzése.

A gázmérő felszerelése a Prímagáz Zrt. feladata, a felszerelésben és üzemeltetésében a Felhasználó köteles együttműködni az Prímagáz 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 Prímagáz Zrt. úgy a lakossági, mint a nem lakossági felhasználói kategóriákra vonatkozóan ugyanazt a csatlakozási és gázszolgáltatási szerződést alkalmazza (6. sz. melléklet).

A Prímagáz Zrt. a csatlakozási és gázszolgáltatási szerződés megkötésével a felhasználó részére lehetővé teszi a PB-gáz elosztó hálózatra történő csatlakozás létesítését, a felhasználói rendszer hálózatra kötését és a szerződésben meghatározott kapacitásnak megfelelő mennyiségű PB-gáz vételezését.

Eltérő megállapodás hiányában minden mérési, elszámolási pontra csatlakozási és gázszolgáltatási 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 4. 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 tulajdonváltása esetén jelen Üzletszabályzat 6.5. pontja szerint kell eljárni.

A Prímagáz 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 tulajdonváltása esetén nem kell a csatlakozási díjat ismételten megfizetni, ha a tulajdonváltással egyidejűleg a lekötött kapacitás bővítése nem szükséges. Többletkapacitás igénylése esetén a többletért számított díjat az előírtak szerint meg kell fizetni.

A csatlakozási 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.

A csatlakozási 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.

A csatlakozási 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 Prímagáz 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 Prímagáz Zrt. a PB-gázszolgáltatási 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 képzettséggel, szakmai tapasztalatokkal és megfelelő helyismerettel rendelkező munkatársakat foglalkoztat, akik a vonatkozó előírások betartásával végzik az üzemzavarok elhárítását.

A Prímagáz Zrt. minőségügyi-biztonsági rendszere előírja:

- a 24 órás diszpécshatszolgálat 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 PB-gázelosztó és felhasználói rendszeren észlelt üzemzavar (gázömlés, gázszivárgás, robbanás, tüzeset, stb.) a felhasználók részére közzétett **06 40/200 233** telefonszámon, a 3. sz. mellékletben megadott, illetve az elosztó hálózatot megápláló 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 Prímagáz Zrt. az elosztóvezetéken valamint a tulajdonát képező gázmérőn és a nyomásszabályozón keletkezett üzemzavart, gázömlést saját költségére hárítja el.

A Prímagáz 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 Prímagáz 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 Prímagáz 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 PB-gázellátó rendszer (tartálpark, elosztóvezeték) üzemzavara esetén,
- a PB-gázellátó rendszer karbantartása, felújítása, bővítése esetén,
- az elosztó- és a csatlakozó vezeték nem megengedett használata esetén,
- számlatartozás minősített esetében,
- a felhasználó kezdeményezésére.

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

A PB-gázellátó rendszer (tartálpark, elosztóvezeték) üzemzavarának elhárításáról a Prímagáz Zrt. az előző pontban leírtaknak megfelelően az ügyeleti-készenléti szolgálattal gondoskodik.

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

**A PB-gázellátó rendszer karbantartása:** A Prímagáz Zrt az általa üzemeltetett elosztóvezetékre minőségügyi rendszerének megfelelően műszaki (karbantartási) tervet készít, amely tartalmazza:

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

A Prímagáz 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 Prímagáz Zrt. legalább 15 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 Prímagáz Zrt. általkezdemenyezett egyeztetések a felhasználóval nem vezettek eredményre, vagy a felhasználó annak nem tett eleget.

A Prímagáz Zrt. a lakossági fogyasztót a gázszolgáltatásból kikapcsolja, ha a fogyasztó:

- legalább 3 havi számlatartozást halmozott fel,
- a fizetési haladék adásáról, vagy részletfizetési lehetőségről a Prímagáz Zrt. általkezdemenyezett egyeztetések a felhasználóval nem vezettek eredményre, vagy a felhasználó annak nem tett eleget,
- a Prímagáz Zrt. a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a felhasználót legalább háromszor, 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 felszerelésének a lehetőségére.

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

- a) a felhasználó a csatlakozóvezetékét, 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 csatlakozóvezetékét megbontja, továbbá, amennyiben a felhasználó, vagy a megbízásából eljáró, gázszerelőnek nem minősülő személy a fogyasztói vezetékét 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 PB-gázt,
- 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 Prímagáz Zrt-nek nem jelenti be,

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

A tudomására jutott esetekben a Prímagáz 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 PB-gáz szolgáltatás szüneteltetését. A kérelemnek tartalmaznia kell a szüneteltetés kezdetét és időtartamát. A szüneteltetés feltétele a Prímagáz 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 Prímagáz Zrt.-t gázszolgáltatási kötelezettség nem terheli.

### **7.5. A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények**

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

A Prímagáz Zrt. köteles gondoskodni arról, hogy a felhasználó igénye szerinti PB-gázmennyiség beszerzésre kerüljön, és az a felhasználó rendelkezésére álljon, a felhasznált gázmennyiség mérésre, annak ellenértéke pedig rendszeres időszakonként

elszámolásra kerüljön, köteles továbbá a PB-gázigény kielégítéséhez kapcsolódó egyéb szolgáltatások biztosítására.

A felhasználó a PB-gázfogyasztásának megfelelő, a felhasználási helyre kötött csatlakozási 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 csatlakozásért fizetendő díjak számításának részletes szabályait a 4. sz. melléklet tartalmazza.

### **7.7. Mennyiségi elszámolási és fizetési előírások**

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

A Prímagáz 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 Prímagáz Zrt. évente egyszer (december 31-i fordulónappal) megbízottján keresztül végzi. A Prímagáz Zrt. év közben is végezhet mérő leolvasást. Ezen adatok felhasználásával az alkalmazott elszámolási paraméterek a fogyasztóval történt egyeztetés alapján korrigálhatók.

A felhasználó köteles a mérő leolvasását a Prímagáz Zrt., vagy megbízottja részére lehetővé tenni. A Prímagáz Zrt. nevében felhasználói ingatlanra belépni jogosult személynek a 4. sz. függelék szerinti fényképes társasági azonosítóval kell rendelkeznie.

Amennyiben a felhasználó a gázmérő leolvasását megtagadja, a Prímagáz Zrt. a felhasználási helyre való bejutás érdekében az illetékes jegyzőhöz fordulhat.

Ha a Prímagáz Zrt. a mérő leolvasását nem tudja elvégezni, vagy a Felhasználó a mérőállását erre vonatkozó megállapodástól eltérően nem közli, a felhasznált mennyiséget a Prímagáz Zrt. jogosult becsléssel megállapítani (az előző évi fogyasztás és a 289/2007 (X.31.) Korm. rendeletben közzétett fogyasztási jelleggörbe figyelembevételével számítani).

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

A vezetékes PB-gáz és a kapcsolódó szolgáltatás szabadáras kategóriába tartozik. A Prímagáz Zrt. az árváltozásokról a felhasználókat a változás előtt legkésőbb 5 nappal értesíti. A mindenkor aktuális árakról a Prímagáz Zrt. honlapjáról és vevőszolgálatától lehet tájékoztatást kapni. A jelenleg alkalmazott díjakat a 7. sz. melléklet tartalmazza.

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

A lakossági vezetékes gázfogyasztás és távhőszolgáltatás szociális támogatásáról szóló 289/2007. (X.31) Korm. rendeletben meghatározottak szerint az arra jogosultak számlájának végösszege a mindenkor aktuális állami gázár támogatással csökkentve kerül kiszámlázásra. A jogosultsági igényt a Magyar Államkincstár területileg illetékes Igazgatóságához kell a felhasználónak írásban benyújtania.

### Kiegyenlített fizetés

A Prímagáz 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 ún. éves elszámoló számlát bocsát ki.

A kiegyenlített fizetési rendszerben számlázott felhasználóknak a Prímagáz 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 tény mennyiség

alapján történő számlázás) módosítását. A részszámla mennyiség módosítására indokolt esetben – a felhasználó írásos kérelme alapján – az elszámolási időszakon belül máskor is van lehetőség.

A Prímagáz 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 gázmérő éves leolvasását a Prímagáz 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 Prímagáz Zrt. a tárgyhavi szolgáltatási időszakra vonatkozóan becsült (az előző évi fogyasztás, vagy új felhasználók esetében a beépített gázkészülékek névleges teljesítménye alapján és a 289/2007 (X.31.) 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 Prímagáz Zrt. megbízási szerződés alapján külső vállalkozókkal is végeztetheti.

A Prímagáz Zrt. nevében felhasználói ingatlanra belépni jogosult személynek a 4. 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 Prímagáz Zrt. az átadott mennyiség meghatározása érdekében az 5. sz. mellékletben részletezett számítási módszereket (korrekciót) jelenleg nem alkalmazza.

## 7.8. Számlázás és a számlakifogások rendje

### 7.8.1. A számlázás rendje

A Prímagáz Zrt. a csatlakozási és szolgáltatási szerződésben rögzített díjakat az ott rögzített gyakorisággal és módon számlázza.

A Prímagáz Zrt. PB-gázellátásban részesülő felhasználói részére az elszámolási időszakban általuk felhasznált gáz mennyiségének ellenértéket 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 időszakra 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. Számlakifogások 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 kétszeresét meghaladja. Azonos időszak alatt egyforma elszámolási időszak értendő.

A Prímagáz 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 Prímagáz 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 8. 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 Prímagáz Zrt., illetve megbízottja gázzámlán 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 Prímagáz Zrt. teljesítettnek, amikor a pénzüsszeget 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 Prímagáz 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 a csatlakozási 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 Prímagáz Zrt. az alább felsorolt szerződésszegés esetén köteles kötbért fizetni:

- a) a PB-gázellátást a szerződésben meghatározott időpontig nem kezdi meg,
- b) az általa szolgáltatott PB-gáz jellemzői nem felelnek meg a szerződésben, illetve a vonatkozó szabványban előírtaknak,
- c) a PB-gázellátást nem a szerződésben meghatározott módon biztosítja,
- d) a PB-gázellátást minőségi és szolgáltatási színvonala, az alkalmazott árak az engedélyben, vagy az üzletszabályzatban előírtaknak nem felel meg,
- e) a PB-gázszolgáltatás a Prímagáz Zrt.-nek felróható okból megszakad, illetőleg gázszolgáltatást a jogszabályokban, illetve jelen szerződésben meghatározott eseteken túlmenően szünetelteti;
- f) a PB-gázellátásból kizárt felhasználó részére az arra okot adó szabálytalanság vagy szerződésszegés megszűnését, és az erről szóló értesítés kézhezvételét követő 2 munkanapon belül az ellátást nem folytatja,
- g) olyan fogyasztásmérő berendezésen keresztül szolgáltat és számláz, amely érvényes hitelesítéssel nem rendelkezik.

A fizetendő kötbér mértékét a 8. számú melléklet tartalmazza.

A felhasználó részéről történt szerződésszegés esetei és következményei:

- A csatlakozási díj / hálózatfejlesztési hozzájárulás megfizetésének elmulasztása, vagy késedelmes teljesítése. Következménye:
  - késedelmi kamat,
  - a rendelkezésre állási időpont illetve a vételezés kezdési időpontjának csúszása,



- harminc napon túli késedelem esetén a csatlakozási és szolgáltatási szerződés azonnali hatállyal történő felmondása.
- a PB-gázszolgáltatás díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott határidőben, késedelmesen fizeti meg. Következménye:
  - késedelmi kamat,
  - lakossági fogyasztó esetében: a GET és a VHR által meghatározott kikapcsolási feltételek fennállása esetén: kikapcsolás és az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása, vagy a nem védendő lakossági fogyasztó esetében a további szolgáltatás, vagy a visszakapcsolás előre fizető mérő felszereléséhez kötése,
  - nem lakossági felhasználó esetében: kikapcsolás és a szolgáltatási szerződés felmondása és/vagy pénzügyi biztosíték kérése,
  - kikapcsolás megvalósulása esetén az elosztói engedélyes által az egyetemes szolgáltató részére kiszámlázott kikapcsolási költség megtérítése, visszakapcsolás esetén a visszakapcsolási költség megtérítése.
- a műszaki-biztonsági követelményeknek nem megfelelő csatlakozóvezeték, felhasználói berendezést használ, vagy azokat az életre, a testi épségre, az egészségre, vagy a vagyónbiztonságra veszélyes módon használja. Következménye:
  - a PB-gázszolgáltatás felfüggesztése,
  - kártérítés fizetése.
- a nyomás alatti PB-gáz elosztóvezeték vagy a csatlakozóvezeték megbontja, továbbá ha a felhasználó, vagy a megbízásából eljáró, gázszerelőnek nem minősülő személy a fogyasztói vezeték megbontja. Következménye:
  - a PB-gázszolgáltatás felfüggesztése.

A fizetendő kötbér és egyéb díjak mértékét a 8. számú melléklet tartalmazza.

- A szerződésben megállapított lényeges kötelezettségének a Prímagáz Zrt. írásbeli felszólítása ellenére – időpont egyeztetési jog biztosítása mellett – nem tett eleget. Ilyen kötelezettségzegés pl., ha a nyomásszabályozó, vagy a gázmérő, mérési rendszer általános műszaki jellegű, illetve felhasználó-változás miatt szükséges ellenőrzését, a hibás nyomásszabályozó, gázmérő, mérési rendszer javítását, hitelesítését, hitelesítési, vagy egyéb cseréjét, valamint az ezzel összefüggő munkákat nem teszi lehetővé. Ha a gázmérő, leolvasását a gázelosztó, vagy megbízottja részére nem teszi lehetővé, illetve - ha erre megállapodás a felhasználót kötelezi - ezek javítását, vagy a cseréjét nem végzi el, továbbá, ha a felhasználási

helyen olyan gázmérő üzemel, amely érvényes hitelesítéssel nem rendelkezik, és megállapodás alapján annak hitelesítésére a felhasználó köteles. Következménye:

- a PB-gázszolgáltatás felfüggesztése, ha a hiteles mérés feltételei a helyszínen azonnal nem állíthatók helyre,

A fizetendő kötbér és egyéb díjak mértékét a 8. számú melléklet tartalmazza.

- a gázmérőn elhelyezett jogi zár eltávolításával, megrongálásával, vagy a mérőberendezés megrongálásával, működésének befolyásolásával a gázmérőt méretlen gáz felhasználására alkalmassá teszi, vagy a gázmérő megkerülésével méretlen gáz vételezésére alkalmas állapotot idéz elő. Következménye:
  - a PB-gázszolgáltatás felfüggesztése, ha a hiteles mérés feltételei a helyszínen azonnal nem állíthatók helyre,

A fizetendő kötbér és egyéb díjak mértékét a 8. számú melléklet tartalmazza.

- a vételezett gázt a szerződésben meghatározott fogyasztási helyen kívüli területre vezeti át; illetve azt a Prímagáz Zrt. hozzájárulása nélkül más részére továbbadja. Következménye:
  - a PB-gázszolgáltatás felfüggesztése,
  - kártérítés fizetése.

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 8. sz. melléklete állapítja meg.

### 8.3. A szerződéses állapot helyreállítása

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

## Eljárásrend a Prímagáz 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 Prímagáz Zrt. a PB-gáz 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 Prímagáz Zrt. folyamatosan jogosult ellenőrizni különösen:

- a saját tulajdonát képező, de a felhasználó birtokában lévő, a szolgáltatott PB-gáz mennyiségének méréséhez szükséges műszaki eszközök, így különösen a gázmérő, mérési rendszer és nyomásszabályozó állapotát és állagát, a jogi záruk (plombák) sértetlenségét,
- a felhasználó ezekre vonatkozó állagmegóvási kötelezettségének teljesítését,
- azt, hogy az ingatlan telekhatárán belül a felhasználó tulajdonában lévő, a PB-gázellátás biztosításához szükséges műszaki eszközök, csatlakozóvezetékek, felhasználói berendezések, jogi záruk, stb. a jogszabályok által előírt, szabályszerű, műszakilag megfelelő állapotban vannak, és azokat a felhasználó az előírásoknak megfelelően használja, a PB-gázt szabályosan, az előírásoknak megfelelően vételezi.

Ha a felhasználó a PB-gázellátás során a biztonsági előírásokat nem tartja be, és az ezzel kapcsolatos ellenőrzést nem teszi lehetővé, vagy megakadályozza, a Prímagáz Zrt. a szolgáltatást a GET 16. §. alapján felfüggesztheti, illetve megtagadhatja.

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

A Prímagáz 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 Prímagáz 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 Prímagáz Zrt. köteles a szerződésszegés okainak megszűntetése után legkésőbb két munkanapon belül a PB-gáz szolgáltatás rendjét helyreállítani.

### Pénztartozás

Lejárt, nem vitatott pénztartozás esetén e tényről, illetve a nemfizetés jogkövetkezményeiről Prímagáz 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, Prímagáz 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 PB-gáz vételezése az arra jogosító szerződés hiányában. Vételezésre jogosító szerződés nélkül használja a gázelosztó vezetékét az a felhasználó, aki a hálózathoz való csatlakozásra nem kötött PB-gázszolgáltatási és csatlakozási 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 PB-gázvételezés feltételeit, különösen az alábbiak valamelyikének elkövetésével:

- az elosztóvezetékre engedély nélkül rácsatlakozott,
- a kiépített leágazó elosztóvezetékét 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 csatlakozási és szolgáltatási szerződés hatályának megszűnése után a PB-gáz vételezését folytatta.

Ha a szerződés nélküli vételezés kezdő időpontja nem bizonyítható, 50 napos időtartam vehető figyelembe. Az elfogyasztott gáz mennyiségét a beépített készülékek névleges teljesítménye alapján kell megállapítani.

A szerződés nélküli vételezés jogkövetkezménye:

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

A szerződés nélkül vételező felhasználó a PB-gázellátásból minden külön értesítés nélkül, azonnal kikapcsolható, mivel a csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezés kiviteli tervének - a kivitelezés megkezdése előtti - műszaki-biztonsági szempontok szerinti felülvizsgálatára és az elkészült gázszерelés 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 Prímagáz Zrt.-vel új csatlakozási 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 Prímagáz Zrt. a 2. sz. mellékletben felsorolt elérhetőségeket biztosítja. A bejelentések, panaszok postai, vagy elektronikus úton írásban, vagy telefonon jelenthetők be. A telefonon tett bejelentést vagy, panaszt írásban is be kell küldeni, amennyiben azt az ügyintéző azonnal nem tudja megválaszolni, vagy megoldani.

Az elektronikus úton benyújtott panaszokra elektronikus levélben történik a válaszadás.

A PB-gázelosztással kapcsolatosan beérkező reklamációk, panaszok, megkeresések fogadása és nyilvántartásba vételét a Prímagáz Zrt. a minőségügyi rendszerében rögzített szabályozás alapján végzi.

A panaszbejelentésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a felhasználó neve, elérhetősége,

- az érintett felhasználási hely címe és a Prímagáz 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, úgy annak felülvizsgálatát a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságtól, vagy a Hivataltól kérheti.

Az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a PB-gázellátásból 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 fogyasztóvédelmi hatóság (NFH) 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 Prímagáz Zrt. a panaszbejelentéseket a beérkezés napján iktatja, és 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 összetett reklamációk esetén szükséges és végrehajtandó egyeztetéseket a Prímagáz Zrt. minőségügyi rendszere szabályozza.

### **9.3. Érdemi válaszadási határidő**

A Prímagáz Zrt. az ügy rendezését a felhasználóval történt közvetlen kapcsolatfelvétel útján kísérli meg, és 15 napon belül ad érdemi írásos választ a felhasználó részére.

Hiányos bejelentés esetén a panasz tisztázására (egyértelművé tételére illetve a szükséges igazoló dokumentumok beszerzésére) fordított idő az érdemi válaszadás idejét meghosszabbíthatja.

Komplex – csak több szervezeti egységgel való egyeztetést követően – megválaszolható, illetve rendezhető panasz esetén az érdemi válaszadási határidő 30 nap. Az érdemi válaszadási határidő 30 napra történő meghosszabbodásáról és annak okáról a felhasználót 15 napon belül ebben az esetben is értesíti.

### 9.4. A válaszadási határidő elmulasztásának következménye

Amennyiben a Prímagáz Zrt. a panaszokkal kapcsolatosan előírt válaszadási kötelezettségének, neki felróható okból, határidőre nem tesz eleget, úgy a Felhasználó erről a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnál, vagy a Hivatalnál tehet panaszt.

## 10. Ügyfélszolgálatok, egyéb elérhetőségek

A felhasználókkal, valamint a felhasználói érdekeket képviselő személyekkel és szervezetekkel való közvetlen kapcsolattartás biztosítására a Prímagáz Zrt. központi irodájában vevőszolgálatot működtet.

A kapcsolattartás személyes, telefonos, és írásos formában történhet. A nyitvatartási időpontokat a 2. sz. melléklet tartalmazza. Személyes ügyintézésre a felhasználóknak - indokolt esetben – a kereskedelmi képviselőkön keresztül saját lakóhelyükön is van lehetőségük. Ilyen igénnyel telefonon a vevőszolgálathoz kell fordulni.

A vevőszolgálat hatásköre kiterjed minden a vonatkozó jogszabályokban előírt panaszbejelentés és ügyintézés kezelésére.

### **Telefonszámok, postacímek, azok megjelölésével együtt, hogy mely telefonszámon milyen ügyeket lehet elintézni, és mely postacímen milyen bejelentés tehető**

A Prímagáz Zrt. panaszkezelési és ügyintézési célú elérhetőségeit a 2. sz. melléklet tartalmazza.

Kizárólag a melléklet szerinti postacímen, elektronikus levélcímen és telefax számon megküldött beadványok tekintendők a jogszabály szerinti felhasználói beadványnak.

## 11. Vitarendezés, értesítések

### 11.1. Irányadó jogszabályok megjelölése

A jelen Üzletszabályzatban, illetve a csatlakozási és szolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdésekben hatályos jogszabályok, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959.

évi IV. törvény, a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény, és az annak végrehajtásáról szóló 19/2009. (I.30.) Korm. rendelet, valamint az egyéb vonatkozó a 2 sz. függelékben felsorolt hatályos jogszabályok az irányadók.

### 11.2. Jogviták rendezése

A Prímagáz Zrt. a vele jogszabályon, szerződésen alapuló jogviszonyban állókkal szemben felmerülő, a PB-gáz elosztással és szolgáltatással, a szerződések teljesítésével, megszegésével, megszűnésével, érvényességével, vagy értelmezésével kapcsolatos vitás kérdéseit a másik féllel közvetlen egyeztetés útján kísérli meg rendezni.

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

A Prímagáz Zrt. a vele jogszabályokon, vagy szerződéseken alapuló jogviszonyban állók részére szóló fontos iratokat, ajánlatokat, tájékoztatókat, értesítéseket, általában postai úton ajánlott levélküldeményként, vagy faxon, vagy e-mail-ben a megadott értesítési címre küldi. Az e-mail-ben küldött értesítés csak akkor tekinthető kézbesítettnek, ha a kézhezvételtől elektronikus visszajelzés (kézbesítési igazolás, olvasási nyugta, válaszlevél) érkezett. A Prímagáz Zrt. a faxon, vagy e-mail-ben történő sürgős és fontos értesítést ajánlott levélküldeményben is megerősítheti.

## 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 Prímagáz Zrt. által nyújtott, a Vhr 57.§ - 62.§ -aiban meghatározott bánásmódban és kedvezményben.

### A fogyatékkal élő felhasználót megillető kedvezmények

Olyan jellegű fogyatékoság 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 élőknek is minősül, jogosult mindkét csoport számára biztosított kedvezmények igénybevételeire.

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 felvételtől 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 Prímagáz Zrt. törli a védendő felhasználók köréből.

### **13. Az alaptevékenységen kívül végzett tevékenységek bemutatása**

#### **13.1. Az alaptevékenységhez kapcsolódó szolgáltatások felsorolása**

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

- Gázellátási kiviteli tervek felülvizsgálata.
- Elkészült gázszervelek műszaki-biztonsági ellenőrzése.
- Nyomásszabályozók rongálás miatti cseréje.
- Gázmérők fel- és leszerelése.
- Eltulajdonított, rongált és sérült gázmérők pótlása.
- Ellenőrző mérőleolvasások.

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

A Prímagáz Zrt. külön díj ellenében az alábbi szolgáltatásokat végzi (a díjak mértékét a 8. sz. melléklet tartalmazza):

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

## 14. Az üzletszabályzat hatályba lépése

A Prímagáz Hungária Zrt. vezetékes PB-gázszolgáltatási üzletszabályzata a Magyar Energia Hivatal jóváhagyását követően lép hatályba. Jelen üzletszabályzat mellékleteivel és függelékeivel együtt érvényes.


A Prímagáz Hungaria Zrt köteles az üzletszabályzatot módosítani, ha a jogszabályváltozások, hatósági előírások, vagy egyéb körülmények azt indokoltá teszik.

Budapest, 2010. 03.23.



Szirmai Zoltán  
vezérigazgató

Jelen üzletszabályzatot a Magyar Energia Hivatal, 168/2010 számú,  
2010.03.31 keltű határozata alapján jóváhagyom.



Dr. Matos Zoltán  
elnök



## Mellékletek

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

## Függelékek

1. A Prímagáz Zrt. szervezeti felépítése
2. Vonatkozó jogszabályok, szabványok, belső utasítások
3. Felügyeleti és érdekképviselői szervezetek
4. Társasági azonosító