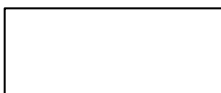




Vezetékes

Pébéégáz szolgáltatás

Üzletszabályzata



sz. példány

1. A Prímaenergia Zrt. üzletszabályzatának tartalmi elemei.....	5
1.1. Az üzletszabályzat hatálya, érvényességi köre	5
1.2. Fogalom meghatározások	6
1.3. A Prímaenergia Zrt. adatai, tevékenysége	7
2. A Prímaenergia Zrt. külső környezettel való kapcsolatai	7
2.1. A Prímaenergia 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.....	18
4. Minőségi követelmények.....	19
4.1. Az engedélyes tevékenység minőségi jellemzői	19
4.2. A forgalmazott gáz minőségi előírásai	20
4.3. A gázminőség ellenőrzésének részletes eljárásrendje.....	20
4.4. A gáz minőségére vonatkozó reklamáció kezelése.....	21
5. Műszaki követelmények.....	23
5.1. A folyamatos és biztonságos szolgáltatásra vonatkozó, üzleti titkok körébe nem tartozó főbb műszaki paraméterek.....	23
5.2. Üzemviteli irányítási rend, távfelügyelet, adatforgalom.....	23
6. A felhasználói igény kielégítésének módjai és részletes szabályai	24
6.1. Az igény kielégítésének feltételei, a felhasználóval kötött csatlakozási és szolgáltatási szerződés	24
6.2. Az igénybejelentő részére történő tájékoztatás rendje és szabályai.....	25
6.3. Az igénylőtől kért adatok, dokumentumok felsorolása és benyújtási módja.....	25
6.4. Ajánlattételi kötelezettség, és az elmulasztásának következményei	26
6.5. A felhasználó személyében történt változás esetén alkalmazott eljárás.....	27
6.6. Csatlakozási igény-kielégítés, szerződéskötés megtagadása	28

7. Szerződési feltételek csatlakozási és vezetékes Pégégázzolgáltatási szerződésekhez	29
7.1. Általános szerződéses feltételek	29
7.2. Szerződéskötés	30
7.3. Az általánostól eltérő feltételek kezelése	31
7.4. Az üzemzavar és szüneteltetés esetén alkalmazandó szabályok	31
7.5. A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények	36
7.6. A csatlakozásért fizetendő díj mértéke és számításának részletes szabályai	36
7.7. Mennyiségi elszámolási és fizetési előírások	36
7.7.1. Fogyasztásmérő berendezések leolvasásának gyakorisága	37
7.7.2. Az elszámolás alapjául szolgáló tények, az elszámolás időszaka és rendje	37
7.7.3. Mérés és elszámolás során alkalmazott számítások részletezése	39
7.8. Számlázás és a számlakifogások rendje	39
7.8.1. A számlázás rendje	39
7.8.2. Elszámolás hibás mérés esetén	39
7.8.3. Számlakifogások intézésének rendje	40
7.8.4. A kötbérek és egyéb díjak alkalmazásának és fizetésének rendje	41
7.8.5. A választható fizetési módok	41
7.8.6. A választható fizetési határidők	41
7.8.7. Késedelmes fizetés esetére alkalmazható szankciók	42
8. Szerződésszegésre és szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályok	42
8.1 A szerződésszegés esetei	42
8.2. Szankciók és következmények	42
8.3. A szerződéses állapot helyreállítása	44
8.4. A szerződés nélküli vételezés	46
9. Panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések	47
9.1. A beérkező panaszok rögzítése, archiválása,	49
9.2. A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása	49
9.3. Érdemi válaszadási határidő	49

9.4. A válaszadási határidő elmulasztásának következménye	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
10. Ügyfélszolgálatok, egyéb elérhetőségek	49
11. Vitarendezés, értesítések	50
11.1. Irányadó jogszabályok megjelölése	50
11.2. Jogviták rendezése	50
11.3. Kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja	50
12. A védendő fogyasztókra vonatkozó speciális rendelkezések	50
13. Az alaptevékenységen kívül végzett tevékenységek bemutatása	52
13.1. Az alaptevékenységhez kapcsolódó szolgáltatások felsorolása	52
13.2. A felhasználók igénye alapján külön díj ellenében végezhető, alapszolgáltatáson túli kiegészítő szolgáltatások köre és díjai	52
14. Az üzletszabályzat hatályba lépése	53

1. A Primaenergia Zrt. üzletszabályzatának tartalmi elemei

1.1. Az üzletszabályzat hatálya, érvényességi köre

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

A Primaenergia Zrt. a vezetékes Pégégáz szolgáltatást a Magyar Energetikai és Közműszabályozási 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 Primaenergia Zrt.-nek a vezetékes Pégégáz 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 Primaenergia Zrt. eddig hatályban lévő üzletszabályzata ezzel egyidejűleg hatályát veszíti.

Az üzletszabályzat a vezetékes Pégégáz 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 érdekképviseleti szervek, helyi önkormányzatok, potenciális felhasználók és érdeklődők részére a Primaenergia Zrt. honlapján (www.primaenergia.hu) bármikor megtekinthető, valamint betekintésre a Primaenergia Zrt. vevőszolgálati szervezeténél a szokásos üzleti órák alatt rendelkezésre áll.

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

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

1.2. Fogalom meghatározások

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

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

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

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

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

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

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

1.3. A Primaenergia Zrt. adatai, tevékenysége

A Primaenergia Zrt. adatai:

Cégnév: Primaenergia Ipari és Kereskedelmi Zártkörű Részvénytársaság

Rövid cégnév: Primaenergia Zrt.

Székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 56.

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

A Primaenergia Zrt. által végzett tevékenységek bemutatása:

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

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

- vezetékes Pébégáz szolgáltatás,
- Pébégáz 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 Primaenergia Zrt. külső környezettel való kapcsolatai

A Primaenergia 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 Primaenergia Zrt. felettes szervekkel való kapcsolata

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

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

Elérhetősége: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

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

E-mail: mekh@eh.gov.hu

Magyar Bányászati és Földtani Szolgálat (MBFSz)

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

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

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

E-mail: info@mbfsz.gov.hu

Budapest Főváros Kormányhivatala, Metrológiai és Műszaki Felügyeleti Főosztály

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

Elérhetősége: 1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39.

Tel: 06 1 458 5862

E-mail: mfo@bfkh.gov.hu

Gazdasági Versenyhivatal (GVH)

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

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

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

E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

2.2. A felhasználók részére adott információk

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

A településellátó rendszer üzemzavara esetén a Primaenergia Zrt. készenléti szolgálata a szerződésen, számlán, tartálparknál, stb. feltüntetett, ingyenesen hívható **06 80 455 050** h telefonszám 2. menüpontján értesíthető. A tartálpark kezelő telefonszáma a tartálpark 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 Primaenergia Zrt. központi ügyfélszolgálatot működtet. A kapcsolattartás személyesen, telefonon, postai és elektronikus levelezés formájában történhet. Az ügyfélszolgálat tevékenysége az ország teljes területére és a Primaenergia Zrt. minden kereskedelmi tevékenységére kiterjed. Az ügyfélszolgálatnak bármely bejelentés intézésére hatásköre van.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségét és nyitva tartását a 2. sz. melléklet tartalmazza.

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

Telefonos bejelentések intézése

A telefonos bejelentésekről hangfelvétel készül, amelyről a felhasználó a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatást kap. A központi ügyfélszolgálat munkanapokon hétfő, kedd, szerda 07:30 és 16:30 óra, csütörtökön 7:00 és 19:00, pénteken 07:30 és 15:00 között fogadja a bejelentéseket a 06 80/455 050 telefonszámon.

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

Gázszivárgás, üzemzavar bejelentésére az éjjel-nappal ingyenesen hívható **06 80 455 050** 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 Primaenergia Zrt. ezektől eltérő egyedi feltételek alkalmazását – a vezetékes Pébégáz szolgáltatás rendszereit, volumenét és felhasználóit figyelembe véve - nem tartja indokoltnak.

3. Általános biztonsági előírások

3.1. A felhasználók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák

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

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

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

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

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

Az üzemzavarok elhárítására vonatkozó rendelkezések

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

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

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

A hibabejelentés fogadása a PRÍMAENERGIA Zrt. telefonszámán (06 80/455 050, 2. menüpont) keresztül éjjel-nappal folyamatosan biztosított. A hibabejelentő telefonszámot a felhasználó, a hibát észlelő a szerződésben, egyéb ismertetőben, valamint a település ellátó rendszer tartályparkjánál kifüggesztve találhatja meg.

Hibabejelentés esetén a Prímaenergia Zrt. diszpécsterszolgálatával (hibafeltevőjével) közölni kell:

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

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

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

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

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

3.2. Az adatvédelemre vonatkozó biztosítékok

Prímaenergia Zrt. (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,
- anyja neve,
- személyi igazolvány száma,
- adóazonosító jele,
- elérhetőségek: e-mail cím, telefonszám,
- felhasználási hely címe,
- levelezési cím,
- számlázási cím.

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

- elnevezése,
- székhelye,
- adószáma,
- cégjegyzékszám (egyéb nyilvántartási száma),
- kapcsolattartó neve,
- elérhetőségek: e-mail cím, telefonszám,

- felhasználási hely címe,
- levelezési cím,
- számlázási cím.

A Primaenergia Zrt. a Pégégázelosztási tevékenységével kapcsolatban tudomására juttott 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 Primaenergia 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 díjtarozással összefüggő adatokat,
- a szerződések kötésével, módosításával, kiegészítésével, felmondásával kapcsolatos adatokat,
- telefon-, faxszám és email címeket.

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

Adatfeldolgozás, adattovábbítás

A Primaenergia Zrt. a felhasználó előbbieken 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 közvédas 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 előbbieken meghatározott szervezeteket az átadott adatokkal kapcsolatban az adatkezelővel azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A felhasználó kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a követelések kezelésével összefüggésben átadott adatokat a követeléskezelő a felhasználó tartozásainak behajtásával kapcsolatban felmerült költségei behajtása érdekében felhasználja.

A személyes adatok kezelésének főbb esetei

A Primaenergia 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 Primaenergia 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 Prímaenergia 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 jogosult tájékoztatást kérni a Prímaenergia Zrt. által kezelt, rá vonatkozó személyes adatokról.

A Prímaenergia Zrt. a felhasználó kérésére tájékoztatást ad a rá vonatkozó, általa kezelt adatokról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják, vagy kapták meg az adatait. A Prímaenergia Zrt. a kérelem benyújtásától számított 30 napon belül írásban adja meg a kért tájékoztatást.

A felhasználó az adatkezeléssel kapcsolatos kérdéseivel, illetve észrevételeivel a Prímaenergia Zrt. munkatársához fordulhat a megadott elérhetőségeken keresztül.

A felhasználó jogosult a helytelenül rögzített adatainak helyesbítését kérni. Prímaenergia Zrt. a kérelem beérkezésétől számított 30 munkanapon belül hajtja végre a helyesbítést.

A helyesbítésről a felhasználó, továbbá mindazokat értesíteni kell, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbították. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel a felhasználó jogos érdekét nem sérti.

Ha Prímaenergia Zrt. a felhasználó helyesbítés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül írásban közli a helyesbítés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait.

Felhasználó kérheti továbbá adatainak zárolását. Az Adatkezelő zárolja a személyes adatot, ha a felhasználó ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené felhasználó jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

Az Adatkezelő megjelöli az általa kezelt személyes adatot, ha a felhasználó vitatja annak helyességét vagy pontosságát, de a vitatott személyes adat helytelensége vagy pontatlansága nem állapítható meg egyértelműen.

Az Adatkezelő törli a személyes adatot, ha kezelése jogellenes, a törlést a felhasználó kifejezetten kéri, az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt, az adat törlését a bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elrendelte. A személyes adatok törlését, zárolását, helyesbítését 30 napon belül végzi el az Adatkezelő

A helyesbítésről, a zárolásról, a megjelölésről és a törlésről a felhasználót, továbbá mindazokat értesíteni kell, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbították. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel a felhasználó jogos érdekét nem sérti.

Ha Adatkezelő felhasználó helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül írásban közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait.

A felhasználó tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen. Prímaenergia Zrt. a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

A felhasználó a jogait az alábbi elérhetőségeken gyakorolhatja:

Név: Prímaenergia Zrt.

Levelezési cím: 3014 Hort, Pf.29.

E-mail: adatvedelem@primaenergia.hu

A felhasználó az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.), az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (GDPR) valamint a Polgári Törvénykönyv alapján

- bíróság előtt érvényesítheti jogait, vagy
- a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.; www.naih.hu) fordulhat.

3.3. A környezetvédelmi előírások betartásának garanciális feltételei

A Primaenergia 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 Primaenergia 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 Pégégázellátó 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 Primaenergia 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 Primaenergia Zrt. megbízásából tevékenységet végző alvállalkozóitól megköveteli a Biztonsági Irányítási Rendszer követelményeinek betartását és a biztonságpolitika érvényesítésében való hatékony együttműködését.

A Primaenergia 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 Pébégáz, mint környezetkímélő energiaforrás használatával kapcsolatosan megszerzett hazai és külföldi tapasztalatokat.

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

A tervezet karbantartások során szükségessé váló Pébégáz 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

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

A Primaenergia 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: VNA0005371.

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

A településcellátó rendszerek magas szintű műszaki-biztonsága érdekében annak elemét (tartálypark, gázelosztó vezetékek) rendszeresen ellenőrzi, és az éves terveknek megfelelően karbantartja. Az esetleges üzembavarok elhárításáról a minőségügyi rendszerben rögzített szabályozások szerint gondoskodik. Az üzembeltetés és az üzembavarok 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 partnereink keresztül gondoskodik.

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

4.2. A forgalmazott gáz minőségi előírásai

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

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

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

- | | |
|--|------------------------|
| – Gőznyomás (abszolút nyomás), 40 °C-on: | legfeljebb 1550 kPa |
| – Összetétel, N ₂ , O, H ₂ , összesen: | legfeljebb 0,2 % (m/m) |
| – C3: | legalább 95 % (m/m) |
| – C5 és C5+: | legfeljebb 0,2 % (m/m) |
| – Telítetlenek, monoolefinek | legfeljebb 10 % (m/m) |
| – Telítetlenek, diének | legfeljebb 0,5 % (m/m) |
| – Hidrogén-szulfid-tartalom | legfeljebb, 10 mg/kg |
| – Összes kéntartalom (szagosítás után) | legfeljebb, 100 mg/kg |

- Szabadvíz-tartalom	nem mutatható ki
- Ásványisav- és -lúg-tartalom	nem mutatható ki
- Szag 1:250 gáz - levegő-arány esetén a gáz szaga határozottan érezhető legyen	
- Folyadéksűrűség:	15 °C -on 500-510 kg/m ³
	50 °C -on 440-450 kg/m ³
- Felső hőérték	50,1-50,6 MJ/kg
- Alsó hőérték	46,2-46,5 MJ/kg
- Felső hőérték (tájékoztató adat)	101,1-102,1 MJ/m ³
- Alsó hőérték (tájékoztató adat)	93,2-93,8 MJ/m ³

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

4.4. 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 érdekképviselői szervek közreműködését.

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

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

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

A vizsgálat a felhasználó kérésére más akkreditált laboratóriumban is végezhető.

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

5. Műszaki követelmények

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

A településellátó rendszerek két alapvető egysége a tároló telep (tartálpark) és az elosztó-vezeték hálózat. A tároló-telepen vannak elhelyezve az ellátáshoz szükséges cseppfolyós Pébégáz tárolására szolgáló tartályok, és a gáz-elosztó hálózat megtáplálásához szükséges elgőzöltető, nyomáscsökkentő, mérő és egyéb berendezések.

A tartályokban tárolt cseppfolyós Pébégázt 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 polietilén_csővekből, szakaszoló elzáró szerelvények közbeiktatásával épült csővezeték rendszer kezdőpontja a Pébégáz 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 Primaenergia 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 Prímaenergia Zrt. szakmai irányító tevékenysége mellett.

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

A Prímaenergia Zrt. nevében felhasználói ingatlanra belépni jogosult személynek a 4. sz. függelék szerinti fényképes társasági azonosítóval kell rendelkeznie.

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

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

Az üzemállapotról vonatkozó jellemzőket az ellenőrzések során az alvállalkozók naplójában 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 Prímaenergia Zrt. kéri az ellátandó ingatlan használati jogcímének igazolását, nem tulajdonos igénylő (pl. bérlő) esetén a tulajdonos hozzájárulását.

Az igény kielégítés, a hálózati csatlakozás feltételei 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 Prímaenergia Zrt. Vevőszolgálatához benyújtani. Az írásban megadandó előzetes tájékoztatást a felhasználó, vagy megbízottja kérésének beérkezésétől számított 30 napon belül kell kiadni. Az előzetes tájékoztatásért a Prímaenergia Zrt. díjat nem számít fel.

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

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

Az előzetes tájékoztatásért és a felhasználó igénybejelentésére adott ajánlatért a Prímaenergia Zrt. díjat nem számíthat fel. Az előzetes tájékoztatásban megadottak az engedélyes oldaláról nem minősülnek ajánlatnak, az abban foglaltak tájékoztató jellegűek, a Prímaenergia Zrt-re nézve kötelezettséget nem jelentenek. Hatósági eljárás során az előzetes tájékoztatóban foglaltak esetleges felhasználása a felhasználó felelősségére történik. A felhasználó kérésére kizárólag építésügyi engedélyezési eljáráshoz kiadott nyilatkozat előzetes tájékoztatásnak minősül.

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

A gázigénylő illetve a felhasználó, vagy megbízottja elosztó vezetéki kapacitás igényét 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 gáz mennyiség.

Az igénybejelentéshez csatolni kell:

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

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

Amennyiben az igénybejelentés hiányos, illetve az elbíráláshoz további adat, okirat szükséges, úgy arról az igénybejelentőt 15 napon belül értesíteni kell.

6.4. Ajánlattételi kötelezettség, és az elmulasztásának következményei

A Prímaenergia 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 Primaenergia Zrt. ajánlati kötöttségét, és annak időtartamát.

Amennyiben a Primaenergia 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 Primaenergia 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 Primaenergia 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 Primaenergia 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 Primaenergia Zrt. a felhasználónak átadja.

A szerződés szerinti felhasználó és az új (beköltöző) felhasználó egyaránt köteles a Primaenergia Zrt.-vel együttműködni annak érdekében, hogy a csatlakozóvezeték és

mérőberendezés helyszíni ellenőrzését végrehajthassa. Ennek érdekében kötelesek a Primaenergia 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 Primaenergia Zrt. terheli.

Amennyiben a Primaenergia 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 Primaenergia Zrt. a Pégégáz szolgáltatás folytatását megtagadhatja. (GET 16. § (1) cb) pont)

A második helyszíni ellenőrzési kísérletet követően Primaenergia 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 Primaenergia 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 igényvel jelentkező a csatlakozási díj, vagy hálózatfejlesztési hozzájárulás megfizetését, valamint a csatlakozás külön jogszabályban meghatározott feltételeit nem vállalja,
- az igény kielégítését külön jogszabályban meghatározott hatósági engedély hiánya akadályozza.

Ha a Prímaenergia Zrt. arra való hivatkozással tagadta meg a csatlakozást, hogy annak műszaki, vagy gazdasági akadálya van, meg kell 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 Prímaenergia Zrt-t a csatlakozási kérelem teljesítésére, ha a felhasználó vállalja a külön jogszabályban meghatározott mértékű csatlakozási díj megfizetését.

7. Szerződési feltételek csatlakozási és vezetékes Pébégáz szolgáltatási szerződésekhez

7.1. Általános szerződéses feltételek

A vezetékes Pébégáz szolgáltató Prímaenergia Zrt. a működési engedélyében meghatározott településeken, településrészekben, területeken a vele szerződést kötő felhasználók részére vezetékes Pébégázelosztási szolgáltatást és gázértékesítést végez.

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

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

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

- a felhasználónál felszerelt gázmérő, vagy mérőberendezés,
- a kerülővezeték, és az ezekbe beépített záró berendezések gáztömör zárásának,

- a zárópecsétnek, a plombának, az engedélyesi jogi zárnak, illetőleg
- az elosztási szerződés teljesítésével összefüggésben bármilyen gázipari berendezésnek, szerelvényeknek ellenőrzése.
- a lekötött kapacitás (m³/h) igénybevételének ellenőrzése.

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

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

7.2. Szerződéskötés

A Prímaenergia Zrt. úgy a lakossági, mint a nem lakossági felhasználói kategóriákra vonatkozóan ugyanazt a csatlakozási és gázszolgáltatási szerződést alkalmazza (6. sz. melléklet).

A Prímaenergia Zrt. a csatlakozási és gázszolgáltatási szerződés megkötésével a felhasználó részére lehetővé teszi a Pégégáz elosztóhálózatra történő csatlakozás létesítését, a felhasználói rendszer hálózatra kötését és a szerződésben meghatározott kapacitásnak megfelelő mennyiségű Pégégáz 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 Prímaenergia Zrt. a felhasználó személyében történő jogutódlás esetén, változatlan gázigény esetén, változatlan feltételekkel fenntartja az elosztórendszerhez kiépített csatlakozást és biztosítja a vételezés lehetőségét.

Az ingatlan, illetve felhasználási hely 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 kööttség 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 Prímaenergia Zrt. és a felhasználó egyedi szerződést köthet. Az egyedi szerződésben nem szabályozott kérdésekben, az Üzletszabályzat valamint a vonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

7.4. Az üzemzavar és szüneteltetés esetén alkalmazandó szabályok

A Prímaenergia Zrt. a Pégégázt szolgáltatási területén jelentkező üzemzavarok szakszerű és gyors elhárítása érdekében a 2008. évi XL. törvény alapján ügyeleti-készenléti szolgálat fenntartásáról gondoskodik és biztosítja az üzemzavarok haladéktalan elhárí-

tását. 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 Primaenergia Zrt. minőségügyi-biztonsági rendszere előírja:

- a 24 órás diszpécshozzájárulást 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 Pégégázelosztó és felhasználói rendszeren észlelt üzemzavar (gázömlés, gázszivárgás, robbanás, tűzeset, stb.) a felhasználók részére közzétett **06 80/455 050** telefonszám 2. menüpontján, a 3. sz. mellékletben megadott, valamint az elosztó hálózatot megtápláló tartálypark kerítésén feltüntetett telefonszámon jelenthető be.

Bejelentésre köteles és jogosult minden természetes személy.

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

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

A Primaenergia 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 Primaenergia 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 által megkövetelt kötelezettségének elmulasztása miatt kerül sor, az ezzel kapcsolatos költségeket a felhasználó viseli.

A Primaenergia Zrt. a telekhatáron belül a saját tulajdonában lévő nyomásszabályozó és gázmérő oldható kötéseinek 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 Pégégázellátó rendszer (tartálpark, elosztóvezeték) üzemzavara esetén,
- a Pégégázellátó rendszer karbantartása, felújítása, bővítése esetén,
- az elosztó- és a csatlakozó vezeték nem megengedett használata esetén,
- számlatartozás minősített esetében,
- a felhasználó kezdeményezésére.

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

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

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

A Pégégázellátó rendszer karbantartása: A Primaenergia Zrt az általa üzemeltetett elosztóvezetésekre 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 Prímaenergia Zrt. a karbantartási munkákat – a felhasználói igényeknek megfelelően - a fűtési idényt követő időszakra (április 15. és szeptember 15.) ütemezi.

Az elosztórendszer karbantartása, átalakítása, felújítása, fejlesztése, cseréje és új felhasználó bekapcsolása esetén, a Prímaenergia Zrt. legalább 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 Prímaenergia Zrt. által kezdeményezett egyeztetések a felhasználóval nem vezettek eredményre, vagy a felhasználó annak nem tett eleget.

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

- legalább 3 havi számlatartozást halmozott fel,
- a fizetési haladék adásáról, vagy részletfizetési lehetőségről a Prímaenergia Zrt. által kezdeményezett egyeztetések a felhasználóval nem vezettek eredményre, vagy a felhasználó annak nem tett eleget,
- a Prímaenergia Zrt. a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a felhasználót legalább 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 Pébégáz elosztási szolgáltatás megkezdése, vagy a Pébégáz elosztási 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 vagyónbiztonságra 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 Pébégázt,
- 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 Primaenergia Zrt-nek nem jelenti be.

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

A tudomására jutott esetekben a Primaenergia 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 Pébégáz szolgáltatás szüneteltetését. A kérelemnek tartalmaznia kell a szüneteltetés kezdetét és időtartamát. A szüneteltetés feltétele a Primaenergia Zrt. tulajdonában lévő gázmérő leszerelése, melynek költségei a felhasználót terhelik.

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

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

7.5. A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények

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

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

A felhasználó a Pébégáz fogyasztásának 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 Prímaenergia Zrt. mérő nélküli (átalánydíjas) felhasználói szerződést nem köt.

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

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

7.7.1. Fogyasztásmérő berendezések leolvasásának gyakorisága

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

A felhasználó köteles a mérő leolvasását a Prímaenergia Zrt., vagy megbízottja részére lehetővé tenni. A Prímaenergia 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 Prímaenergia Zrt. a felhasználási helyre való bejutás érdekében az illetékes jegyzőhöz fordulhat.

Ha a Prímaenergia Zrt. a mérő leolvasását nem tudja elvégezni, vagy a Felhasználó a mérő állását erre vonatkozó megállapodástól eltérően nem közli, a felhasznált mennyiséget a Prímaenergia Zrt. jogosult becsléssel megállapítani (az előző évi fogyasztás és a 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 Pégégáz és a kapcsolódó szolgáltatás szabadáras kategóriába tartozik. A Prímaenergia Zrt. az árváltozásokról a felhasználókat a változás előtt legkésőbb 5 nappal értesíti. A mindenkori aktuális árakról a Prímaenergia Zrt. honlapjáról és vevőszolgáltatatótól lehet tájékoztatást kapni. A jelenleg alkalmazott díjakat a 7. sz. melléklet tartalmazza.

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

Kiegyenlített fizetés

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

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

A felhasználó egy elszámolási éven belül egy alkalommal, a leolvasást követő első hónapban módosíthatja a részszámlán elszámolt mennyiséget, vagy kérheti a számlázás módjának (részszámla, vagy az ügyfél által bejelentett havi 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 Prímaenergia Zrt. jogosult a gázmérő leolvasási időszakának, illetőleg a számlázás időszakának megváltoztatására, amelyről a felhasználót írásban értesíti.

Általános fizetés

A felhasználó havi tényfogyasztás alapján történő számlázást is kérhet, ha vállalja a mérőállás havi - a tárgyhot követő hónap 5-ig történő adatbeérkezéssel – közlését, amelyet megtehet a <https://www.primaenergia.hu/> weboldalon (9. sz. melléklet) illetve diktálással is .A gázmérő éves leolvasását a Prímaenergia Zrt. az általános fizetési módot választó felhasználóknál is elvégzi és az előző felhasználói leolvasás és az éves leolvasás különbségét számlázza.

Amennyiben a felhasználó havi mérőállás bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, úgy Prímaenergia Zrt. a tárgyhavi szolgáltatási időszakra vonatkozóan becsült (az előző évi fogyasztás, vagy új felhasználók esetében a beépített gázkészülékek névleges teljesítménye alapján és a 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 tény mérés (leolvasás, ügyfél általi diktálás alapú) számlában szolgáltató szükség esetén korigálja.

Külső szervezetek közreműködése a díjbeszedési tevékenységben

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

A Prímaenergia Zrt. nevében felhasználói ingatlanra belépni jogosult személynek a 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 Prímaenergia 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 Prímaenergia Zrt. a csatlakozási és szolgáltatási szerződésben rögzített díjakat az ott rögzített gyakorisággal és módon számlázza.

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

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

7.8.2. Elszámolás hibás mérés esetén

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

- a) ha megállapítható a meghibásodás tényleges időpontja, a hibás mérés időtartamát a meghibásodástól az új gázmérő felszerelésének időpontjáig terjedő időtartamban kell megállapítani,
- b) a felek a hibás mérés időszakáról az a) pontban írott eset kivételével közös becslés alkalmazásával megállapodhatnak,
- c) ha a meghibásodás időpontja teljes bizonyossággal nem állapítható meg, a hibás mérés időtartamát legfeljebb egy évben lehet meghatározni.

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

7.8.3. 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 Primaenergia 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 Primaenergia Zrt-t a szerződészegés 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 Prímaenergia 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 Prímaenergia 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 Primaenergia 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 Primaenergia Zrt. az alább felsorolt szerződésszegés esetén köteles kötbért fizetni:

- a) a Pégégáz ellátást a szerződésben meghatározott időpontig nem kezdi meg,
- b) az általa szolgáltatott Pégégáz jellemzői nem felelnek meg a szerződésben, illetve a vonatkozó szabványban előírtaknak,
- c) a Pégégáz ellátást nem a szerződésben meghatározott módon biztosítja,
- d) a Pégégáz ellátást minőségi és szolgáltatási színvonala, az alkalmazott árak az engedélyben, vagy az üzletszabályzatban előírtaknak nem felel meg,
- e) a Pégégáz szolgáltatás a Primaenergia Zrt-nek felróható okból megszakad, illetőleg gázszolgáltatást a jogszabályokban, illetve jelen szerződésben meghatározott esetekben túlmenően szünetelteti;
- f) a Pégégáz ellátásból 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 Pégégáz szolgáltatás 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 vagyonbiztonságra veszélyes módon használja. Következménye:
 - a Pégégáz szolgáltatás felfüggesztése,
 - kártérítés fizetése.
- a nyomás alatti Pégégáz elosztóvezeték, vagy a csatlakozóvezeték megbontja, továbbá, ha a felhasználó, vagy a megbízásából eljáró, gázszerelőnek nem minősülő személy a fogyasztói vezeték megbontja. Következménye:
 - a Pégégáz szolgáltatás felfüggesztése.

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

- A szerződésben megállapított lényeges kötelezettségének a Primaenergia Zrt. írásbeli felszólítása ellenére – időpont egyeztetési jog biztosítása mellett – nem tett ele-

get. Ilyen kötelezettségszegés 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 Pégégáz szolgáltatás 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 Pégégáz szolgáltatás 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 Primaenergia Zrt. hozzájárulása nélkül más részére továbbadja. Következménye:
 - a Pégégáz szolgáltatás 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 Pégégáz szolgáltatási és csatlakozási szerződésből eredő jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése, valamint a szerződés szerű teljesítés ellenőrzése során a

Prímaenergia Zrt., illetve az általa ellátott felhasználó a jóhiszeműség és a tisztesség követelményének megfelelően, kölcsönösen együttműködve kötelesek eljárni. A szerződés szerű teljesítést a Prímaenergia Zrt. belső szabályozásaiban foglaltak szerint folyamatosan ellenőrzi, és figyelemmel kíséri.

Eljárásrend a Prímaenergia Zrt. szerződésszegése esetén

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

Eljárásrend a felhasználó szerződésszegése esetén

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

A Prímaenergia Zrt. folyamatosan jogosult ellenőrizni különösen:

- a saját tulajdonát képező, de a felhasználó birtokában lévő, a szolgáltatott Pébégáz 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 Pébégáz ellátás 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 Pébégázt szabályosan, az előírásoknak megfelelően vételezi.

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

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

A Prímaenergia Zrt. által hivatalosan ismert és a köztudomású tényeket nem kell bizonyítani. A szerződésszegés bizonyítása során minden olyan bizonyíték felhasználható,

amely alkalmas a tényállás tisztázására. (Ilyenek például a Prímaenergia Zrt. nyilvántartási adatai, a felhasználó nyilatkozatai, iratok, levelezés, befizetési bizonylatok, a helyszíni ellenőrzés megállapításai, illetőleg az arról készült jegyzőkönyv, a szakértői vélemény és a tárgyi bizonyíték (pl. fénykép, videofelvétel, stb.). A felek az ügy jellegére és körülményeire figyelemmel szabadon választják meg az alkalmazott bizonyítási eszközöket.

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

Pénztartozás

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

8.4. A szerződés nélküli vételezés

A felhasználó szerződés nélküli vételezésének minősül a Pégégáz vételezése az arra jogosító szerződés hiányában. Vételezésre jogosító szerződés nélkül használja a gázelosztó vezeték az a felhasználó, aki a hálózathoz való csatlakozásra nem kötött Pégégáz szolgáltatási 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 Pégégáz vételezés feltételeit, különösen az alábbiak valamelyikének elkövetésével:

- az elosztóvezetékre engedély nélkül rácsatlakozott,
- a kiépített leágazó elosztóvezeték 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 Pégégáz 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 Pégégáz adott időszakban kialakult legmagasabb árával kell elszámolni. Az alaplíjat ebben az esetben a mindenkori alaplíj kétszeresében kell meghatározni.

A szerződés nélkül vételező felhasználó a Pégégáz ellátásból 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 gázszerelés üzembe helyezés előtti kötelező műszaki-biztonsági szempontból történő ellenőrzésére nem került sor (GET 89. §).

A szerződés nélküli vételezés jogszerűvé tételének módja:

A szerződés nélküli felhasználónak - ha erre korábban nem került sor – a Prímaenergia Zrt.-vel új 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 Prímaenergia Zrt. a 2. sz. mellékletben felsorolt elérhetőségeket biztosítja. A panaszok postai, vagy elektronikus úton írásban, vagy telefonon jelenthetők be. **Szóbeli bejelentés**

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

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

Írásos bejelentés

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

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

A panaszbejelentésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

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

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

Az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre, vagy mérésre, valamint a Pégégáz ellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre, vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolásra.

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

9.2. A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása

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

9.3. Érdemi válaszadási határidő

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

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

10. Ügyfélszolgálatok, egyéb elérhetőségek

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 Primaenergia Zrt. ügyfélkezelési és ügyintézési célú elérhetőségeit a 2. sz. melléklet tartalmazza.

Kizárólag a melléklet szerinti elérhetőségekre 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 2013. évi V. törvény, a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény, és az annak végrehajtásáról szóló 19/2009. (I.30.) Korm. rendelet, valamint az egyéb vonatkozó a 2 sz. függelékben felsorolt hatályos jogszabályok az irányadók.

11.2. Jogviták rendezése

A Primaenergia Zrt. a vele jogszabályon, szerződésen alapuló jogviszonyban állókkal szemben felmerülő, a Pégégáz 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 Primaenergia Zrt. a vele jogszabályokon, vagy szerződéseken alapuló jogviszonyban állók részére szóló fontos iratokat, ajánlatokat, tájékoztatókat, értesítéseket, postai úton levélküldeményként, vagy faxon, vagy e-mail-ben a megadott értesítési címre küldi.

12. A védendő fogyasztókra vonatkozó speciális rendelkezések

A GET 65. § rendelkezései értelmében a lakossági felhasználók köréből a védendő felhasználók a védelemre jogosító, a Vhr 56. §-ban meghatározott tulajdonságuk alapján szociálisan rászoruló, vagy fogyatékkal élő felhasználóként részesülhetnek a Primaenergia 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 fo-

gyatékkal 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 rászorulóknak 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

tó részére a nyilvántartásba vételt követő legkésőbb 30. naptól kell biztosítani. A fogyasztókkal 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 Primaenergia Zrt. törli a védendő felhasználók köréből.

13. Az alaptevékenységen kívül végzett tevékenységek bemutatása

13.1. Az alaptevékenységhez kapcsolódó szolgáltatások felsorolása

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

- Gázellátási kiviteli tervek felülvizsgálata.
- Elkészült gázszelések műszaki-biztonsági ellenőrzése.
- Gáz csatlakozó vezetékek és felhasználói berendezések műszaki-biztonsági felülvizsgálata.
- Nyomásszabályozók rongálás miatti cseréje.
- Gázmérők fel- és leszerelése.
- Eltulajdonított, rongált és sérült gázmérők pótlása.
- Ellenőrző mérőleolvasások.

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

A Primaenergia 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

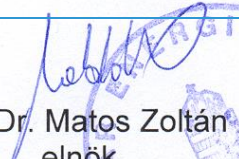
A Prímaenergia Zrt. vezetékes Pégégáz szolgáltatási üzletszabályzata a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyását követően lép hatályba. Jelen üzletszabályzat mellékleteivel és függelékeivel együtt érvényes.

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

Budapest, 2020.....

Morvai Tamás
elnök-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
9. Mérőóra bejelentése a weboldalon

Függelékek

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