



**ÉGÁZ-DÉGÁZ FÖLDGÁZELOSZTÓ
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

**ELOSZTÓI ENGEDÉLYES
ÜZLETSZABÁLYZATA**

Szeged, 2010. október 1.

TARTALOMJEGYZÉK

1.	ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS ÉRVÉNYESSÉGI KÖRE	6
1.1.	Az üzletszabályzat alapját képező jogszabályok és egyéb rendelkezések	6
1.2.	Az üzletszabályzat hatálya	6
1.2.1.	Területi és személyi hatály	6
1.2.2.	Tárgyi hatály	6
1.2.3.	Időbeli hatály	7
1.3.	Az üzletszabályzat közzététele, felülvizsgálata, az általános szerződési feltételek hatálybalépése és rendszerhasználók tájékoztatása	7
1.3.1.	Az üzletszabályzat közzététele	7
1.3.2.	Az üzletszabályzat felülvizsgálata	7
1.3.3.	Az általános szerződési feltételek hatályba lépése	8
1.4.	Fogalom meghatározások	8
1.5.	Az engedélyesre vonatkozó adatok, az engedélyes által végzett tevékenység bemutatása	8
1.5.1.	Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. általános bemutatása	8
1.5.2.	Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. földgázelosztási tevékenysége	9
1.5.3.	Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. szervezeti felépítése	10
1.5.4.	Működési terület	10
2.	KÜLSŐ KÖRNYEZETTEL VALÓ KAPCSOLAT	11
2.1.	Felettes szervekkel való kapcsolat	11
2.2.	Felhasználók részére adott információk	11
2.2.1.	Működési terület kifüggesztése az ügyfélszolgálat irodában	12
2.2.2.	A szerelők elérhetősége	13
3.	ÁLTALÁNOS BIZTONSÁGI ELŐÍRÁSOK	13
3.1.	A fogyasztók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák és az ellátást biztosító rendelkezések	13
3.1.1.	Elosztás	14
3.1.2.	Szolgáltatásbiztonság	15
3.2.	Adatvédelemre vonatkozó biztosítékok	16
3.2.1.	Az adatvédelem alapelvei, célja	16
3.2.2.	A felhasználók személyes adatainak kezelése	17
3.2.3.	Adatfeldolgozás, adattovábbítás	17
3.2.4.	Eljárásrend személyes adatokhoz fűződő jogok megsértése esetén	18
3.3.	Környezetvédelmi előírások és az előírást biztosító rendelkezések	19

4.	SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYE	19
4.1.	Felhasználói elégedettségi vizsgálat bemutatása	19
4.2.	A szolgáltatás színvonalának mutatói és biztosításának eljárásrendje	20
4.3.	Az engedélyes tevékenység minőségi jellemzői	21
4.4.	A forgalmazott gáz minőségi előírásai	22
4.5.	A gázminőség ellenőrzésének részletes eljárásrendje	22
5.	MŰSZAKI KÖVETELMÉNYEK	23
5.1.	A folyamatos és biztonságos szolgáltatásra vonatkozó, üzleti titkok körébe nem tartozó főbb műszaki paraméterek	23
5.2.	Az engedélyesek által működtetett rendszer üzemviteli, irányítási rendje, beleértve annak távfelügyeletét és adatforgalmát biztosító rendszert	25
6.	A FELHASZNÁLÓI IGÉNY KIELÉGÍTÉSÉNEK MÓDJA ÉS RÉSZLETES SZABÁLYAI	26
6.1.	Az igény kielégítésének feltételei a fogyasztóval kötött csatlakozási szerződés	26
6.2.	Az igénybejelentő részére történő tájékoztatás rendje és szabályai	27
6.3.	Az igénylőtől kért adatok, dokumentumok felsorolása és a benyújtás módja	28
6.4.	Ajánlattételi kötelezettség az elmulasztásának konzekvenciája	29
6.5.	A szükséges fejlesztés végrehajtása	31
6.6.	Célvezetékek létesítése és üzemeltetése	31
6.7.	Tervfelülvizsgálat	32
6.8.	Műszaki- biztonsági ellenőrzés	33
6.9.	Bekapcsolás, üzembe helyezés	34
6.10.	Gázmérő felszerelés	35
6.11.	Fogyasztói nyomásszabályozó felszerelés	36
6.12.	Oktatás	37
6.13.	A felhasználó személyében történt változás esetén alkalmazott eljárás	37
7.	SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK A CSATLAKOZÁSI ÉS FÖLDGÁZELOSZTÁSI SZERZŐDÉSEKHEZ	40
7.1.	Általános szerződési feltételek	40
7.2.	Szerződés típusok	40
7.2.1.	A csatlakozási szerződés	40
7.2.2.	Elosztási szerződés	41
7.2.3.	Kereskedőváltás	41
7.2.4.	Kapacitás lekötési (elosztási szerződés módosításának Egyszerűsített eljárásrendje és egységes okirati rendszere	42
7.3.	Egyedi feltételek kezelése	43
7.4.	Az üzemzavar, korlátozás és szüneteltetés esetén alkalmazandó szabályok	44
7.4.1.	Gázömlés- üzemzavar elhárítás	44
7.4.2.	Fogyasztás korlátozása	45
7.4.3.	A szolgáltatás szüneteltetése	46
7.4.4.	A szolgáltatás megtagadása	48
7.4.5.	Megszakítás	49

7.5.	Az engedélyes rendszerének karbantartása és hibaelhárításának rendje	50
7.5.1.	Az elosztóhálózat karbantartása	50
7.5.2.	Hibaelhárítás	50
7.6.	A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények	51
7.7.	A csatlakozásért fizetendő díj mértéke és számításának szabályai	51
7.8.	Mennyiségi, elszámolási és fizetési előírások	52
7.8.1.	Fogyasztásmérő berendezések leolvasásának gyakorisága	52
7.8.2.	Az elszámolás alapja, időszaka és rendje	53
7.8.3.	Hatósági árhoz képest alkalmazott árengedményezés szabályai	58
7.8.4.	A mérés és elszámolás során alkalmazott számítások	59
7.8.5.	A számlázás és a számlakifogásolások intézésének rendje	59
7.8.6.	A kötbérek alkalmazásának és fizetésének rendje	60
7.8.7.	Választható fizetési módok	60
7.8.8.	A választható fizetési határidők	61
7.8.9.	A késedelmes fizetés esetére alkalmazható szankciók	61
8.	SZERZŐDÉSSZEGÉSRE ÉS SZERZŐDÉS NÉLKÜLI VÉTELEZÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK	62
8.1.	Szerződésszegés esetei	62
8.1.1.	Eljárásrend szabálytalan vételezés esetén	62
8.1.2.	Szabálytalan vételezéssel összefüggő mérő szerkezeti vizsgálat	64
8.2.	Szankciók és következmények	65
8.2.1.	Csatlakozási szerződés megszegésének szankciói és következményei	65
8.2.2.	A földgázelosztási szerződés megszegésének szankciói és következménye	66
8.3.	A szerződéses állapot helyreállítása	71
8.3.1.	Eljárásrend az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. szerződésszegése esetén	72
8.3.2.	Eljárásrend a felhasználó, illetve rendszerhasználó szerződésszegése esetén	72
8.4.	Szerződés nélküli vételezés	73
9.	PANASZÜGYINTÉZÉSRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK	75
9.1.	A beérkező panaszok rögzítése, archiválása	75
9.2.	Szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása	76
9.3.	Érdemi válaszadási határidő	76
9.4.	A válaszadási határidő elmulasztásának következménye	76
10.	ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK, EGYÉB ELÉRHETŐSÉGEK	76
11.	VITARENDEZÉS, ÉRTESÍTÉSEK	77
11.1.	Irányadó jogszabályok megjelölése	77
11.2.	Bírósági kikötések	77
11.3.	Kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja	78
12.	A VÉDENDŐ FOGYASZTÓKRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK	79
12.1.	A szociálisan rászoruló fogyasztók	79
12.1.1.	Szociálisan rászoruló fogyasztók meghatározása	79
12.1.2.	Előrefizető mérők felszerelése	80
12.2.	Fogyatékkal élők	81

13.	AZ ALAPTEVÉKENYSÉGEN KÍVÜL VÉGZETT TEVÉKENYSÉGEK BEMUTATÁSA	83
13.1.	Az alaptevékenységhez kapcsolódó szolgáltatások felsorolása	83
13.2.	A felhasználók igénye alapján külön díj ellenében végezhető alapszolgáltatáson túli kiegészítő szolgáltatások	83

MELLÉKLETEK

1. számú melléklet: A működtetett rendszer leírása, műszaki adatai
2. számú melléklet: Ügyfélszolgálati irodák felsorolása, azok nyitva tartása
3. számú melléklet: Telefonszámok, postacímek, egyéb elérhetőségek
- 4.a. számú melléklet: Csatlakozás pénzügyi feltételei
- 4.b. számú melléklet: Földgázenergia igénylőlap
5. számú melléklet: Elszámolás során alkalmazott részletes számítási eljárás, paraméterek
- 6.a. számú melléklet: Elosztói csatlakozási szerződés általános feltételei
- 6.b. számú melléklet: Elosztói csatlakozási szerződés (Alap)
- 6.c. számú melléklet: Elosztói csatlakozási szerződés (Visszatérítéses)
- 6.d. számú melléklet: Elosztási szerződés általános szerződéses feltételei
- 6.e. számú melléklet: Elosztási szerződés
7. számú melléklet: Korlátozási Sorrend
- 8.a. számú melléklet: Kötbértábla
- 8.b. számú melléklet: Ténymegállapító jegyzőkönyv szerződésszegés és szabálytalan vételezés esetén
9. számú melléklet: Szolgáltatási színvonal mutatók

FÜGGELÉKEK

1. számú függelék: A társaság szervezeti felépítése
2. számú függelék: Elosztói engedélyes tevékenységéhez kapcsolódó jogszabályok, szabványok, belső utasítások
3. számú függelék: Fogyasztói érdekképviseleti szervezetek
4. számú függelék: A társasági azonosító bemutatása
5. számú függelék: Szolgáltatási tevékenység árszabása és számlázása

1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS ÉRVÉNYESSÉGI KÖRE

1.1. Az üzletszabályzat alapját képező jogszabályok és egyéb rendelkezések

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (a továbbiakban: „GET”), a GET rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) számú Korm. rendelet (a továbbiakban: „Vhr.”), a hatályos egyéb jogszabályok, valamint a Magyar Földgázrendszer Üzemi és Kereskedelmi Szabályzata (a továbbiakban: „ÜKSZ”) előírásainak megfelelően készítette el földgázelosztói üzletszabályzatát (a továbbiakban: „Üzletszabályzat”).

1.2. Az Üzletszabályzat hatálya

1.2.1. Területi és személyi hatály

Az Üzletszabályzat területi hatálya kiterjed az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. földgázelosztói működési engedélyében meghatározott teljes működési területére, személyi hatálya kiterjed az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt.-re mint földgázelosztóra, valamint az általa üzemeltetett elosztóvezeték-rendszerből vételező vagy abba betápláló rendszerhasználókra, továbbá minden olyan személyre aki/amely a GET, a Vhr. és a kapcsolódó jogszabályok végrehajtásában érintett.

1.2.2. Tárgyi hatály

Az Üzletszabályzat tárgyi hatálya kiemelten tartalmazza az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. földgázelosztási engedélyesi tevékenysége keretében nyújtott szolgáltatások általános biztonsági, minőségi, műszaki, mennyiségi elszámolási és fizetési előírásait, szerződési feltételeit, a szerződésszegésekre, a szerződés nélküli földgázvételezésre vonatkozó szabályokat, az ellátás színvonalának, a felhasználói igény kielégítésének, a panaszkezelésnek, továbbá az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. és a rendszerhasználók közötti jogviszony részletes szabályait.

1.2.3. Időbeli hatály

Az Üzletszabályzat a Magyar Energia Hivatal (a továbbiakban: „Hivatal”) jóváhagyásával 2010. október 1. napján lép hatályba. Ezzel egyidejűleg az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt.-nek a Hivatal által jóváhagyott és többször módosított korábbi elosztói engedélyesi üzletszabályzata hatályát veszti. Az Üzletszabályzat és az ebben szereplő általános szerződési feltételek a fenti elosztói engedélyesi üzletszabályzat és az abban foglalt általános szerződési feltételek helyébe lépnek. A hatályba lépett Üzletszabályzat a hatálybalépése előtt létrejött, illetve már folyamatban lévő jogviszonyokra is alkalmazandó.

1.3. Az Üzletszabályzat közzététele, felülvizsgálata, az általános szerződési feltételek hatályba lépése és rendszerhasználók tájékoztatása

1.3.1. Az Üzletszabályzat közzététele

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. köteles a Hivatal által jóváhagyott Üzletszabályzatot az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben (ügyfélszolgálatán) jól látható módon elhelyezni, internetes honlapján az érdekeltek részére hozzáférhetővé tenni, kérésre bárkinek rendelkezésre bocsátani, térítés ellenében arról másolatot készíteni.

1.3.2. Az Üzletszabályzat felülvizsgálata

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. köteles az Üzletszabályzatát évente felülvizsgálni. A felülvizsgálatnak ki kell terjednie a jogszabályok és a kapcsolódó szabályzatok változására és az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. által alkalmazott működési gyakorlatból eredő változásokra és szerződéses rendszerekre. Ha a felülvizsgálat során az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. megállapítja, hogy a változás a jóváhagyott üzletszabályzat tartalmát lényegesen érinti, köteles a módosítást átvezetni, és a változásokkal egységes szerkezetbe foglalt alkalmazni kívánt üzletszabályzatát legkésőbb a folyamatban lévő év január 31-ig benyújtani a Hivatalhoz jóváhagyásra. A felülvizsgálat során a társadalmi egyeztetésre vonatkozó szabályokat nem kell alkalmazni. Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. az üzletszabályzat jóváhagyását megelőzően is jogosult a megváltozott jogszabályok és a kapcsolódó szabályzatok rendelkezéseit alkalmazni.

1.3.3. Az általános szerződési feltételek hatályba lépése

A csatlakozási és elosztási szerződést érintő, az Üzletszabályzatban foglalt általános szerződési feltételek megváltoztatása esetében, a változás hatályba lépése előtt legalább 30 nappal a változásról az érintett rendszerhasználókat a változás tényének legalább két országos napilapban, az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. honlapján, illetve elosztási szerződés esetében számlaértesítő útján való közzététele útján értesíteni kell, és az értesítést az ügyfélszolgálati helyiségekben kifüggeszteni.

1.4. Fogalom meghatározások

Jelen Üzletszabályzatban használt fogalmak alatt a GET, a Vhr., a 31/2009 (VI.25.) KHEM rendelet és az ÜKSZ - beleértve ezek mellékleteit - rendelkezéseiben foglalt meghatározások értendők.

1.5. Az engedélyesre vonatkozó adatok, az engedélyes által végzett tevékenység bemutatása

1.5.1. Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. általános bemutatása

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a GDF SUEZ Energia Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság egyszemélyes leányvállalata és annak földgázipari jogviszonyok tekintetében jogutódja. Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. főbb cégjogi jellemzői:

A társaság cégneve:	Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Rövidített cégnév:	Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt.
Székhely:	9027 Győr, Puskás T. u. 37.
Cégbejegyzés helye:	Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
Cégjegyzékszám:	08-10-001806

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. határozatlan időtartamra alakult. Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. üzleti éve január 1-jén kezdődik és ugyanazon év december 31-én végződik.

1.5.2. Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. földgázelosztási tevékenysége

A földgázelosztási tevékenysége keretében az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. kötelezettsége és kizárólagos joga a földgázelosztási működési engedélyében meghatározott településeken, településrészekben és területeken az üzemeltetésében álló elosztóvezetéseken - a jogszabályokban, működési engedélyében, az ÜKSZ-ben és a jelen Üzletszabályzatban rögzítettek alapján - a szabad kapacitás díj ellenében történő rendelkezésre bocsátása a rendszerhasználók részére és a földgáz elosztása a felhasználók számára.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a földgázelosztási tevékenysége során a tőle elvárható magas színvonalon folyamatosan gondoskodik elosztói rendszerének üzemeltetéséről, karbantartásáról, szükség szerinti felújításáról, fejlesztéséről, az üzemzavarok elhárításáról, műszaki irányításról, felhasználási helyek nyilvántartásáról, mérésről, leolvasásról.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. az elosztóhálózatot igénybevevő rendszerhasználók számára az alábbi alapszolgáltatásokat biztosítja:

- a) az elosztórendszeri kapacitás-lekötés bonyolítása érdekében:
 - felhasználói igény esetén az elosztórendszer kapacitásának vizsgálata és meghatározása a betáplálási és kiadási pontokon;
 - adatszolgáltatási kötelezettség az elosztórendszer betáplálási pontonkénti szabad kapacitásának közzétételére;
 - földgázelosztási szerződéskötés az elosztóhálózaton történő földgázelosztásra;
 - a ki nem használt elosztórendszeri kapacitások visszaadásának bonyolítása;
- b) az elosztórendszer fizikai egyensúlyának biztosítása érdekében:
 - az elosztórendszerre vonatkozó nominálások fogadása és feldolgozása
 - napi operatív intézkedések megtétele;
 - a szükséges felhasználói korlátozó intézkedések elrendelése esetén azok végrehajtása és végrehajtatása az elosztórendszeren;
- c) az elosztórendszer betáplálási pontjain a szállítótól és a termelőtől átvett földgázmennyiségnek az elosztói hozzáférésre jogosultak részére történő napi szintű és havi felosztása (allokálása), illetve megküldése a rendszerhasználóknak, és a rendszerirányítási engedélyesnek (jelen Üzletszabályzat alkalmazásában „gázmérő” az a mérőeszköz – tartozékaival együtt – amely az elfogyasztott gázmennyiség mérésére szolgál) és amely a felhasználó részéről az egyetlen szolgáltató vagy földgázkereskedő számlázásának alapjául szolgál, azaz nem értendő ide az almérők;
- d) az elosztó rendszer kiadási pontjain a gázmérők leolvasása, a végleges mennyiségi elszámolás elkészítése és megküldése az elosztórendszer használó rendszerhasználóknak, a rendszerirányítási engedélyesnek, illetve a kapcsolódó rendszerüzemeltetőknek;

- e) az ÜKSZ-ben és a vonatkozó rendeletben meghatározott adatszolgáltatás biztosítása a szerződő partnerek felé.

A földgázelosztási engedélyesi szolgáltatások igénybevétele csak hatályos szerződés esetén lehetséges.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. által biztosított alapszolgáltatások szabályozott díjait a rendszerhasználati díjakra vonatkozó tarifarendelemben meghatározott elosztási díjtételek tartalmazzák.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. által a rendszerhasználók számára biztosított választható szolgáltatásokat, az alaptevékenységen kívüli végzett tevékenységeket a jelen Üzletszabályzata 13. fejezete mutatja be. Ezen szolgáltatások igénybevétele az Üzletszabályzatban és az egyéb jogszabályokban meghatározott külön díjazás ellenében lehetséges.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a működési engedélyében felsorolt engedélyhez kötött tevékenységei egyes elemeit jogosult a Hivatal jóváhagyó határozata alapján, illetőleg előzetes értesítése mellett más személlyel végeztetni (kiszervezés).

Az Üzletszabályzat 4. számú függeléke mutatja be azt a társasági azonosítót, amelyet az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. munkavállalói, valamint azt az arcképes igazolvány mintát, amit a kiszervezett tevékenységet végzők, illetve ezek munkavállalói kötelesek felmutatni, ha bármely okból a felhasználási helyen megjelennek.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. – szabad kapacitásának mértékéig – külön megállapodás alapján egyéb szolgáltatásokat is végez.

A díjazás ellenében nyújtott többlet szolgáltatások díjtételeit jelen Üzletszabályzat 5. számú függeléke tartalmazza.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. egyéb tevékenységi köreit az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. alapszabálya tartalmazza.

1.5.3. Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. szervezeti felépítése

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. szervezeti egységekre lebontott felépítését az 1. számú függelék tartalmazza.

1.5.4. Működési terület

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. szolgáltatási területét jelen üzletszabályzat 1. számú melléklete tartalmazza.

2. A KÜLSŐ KÖRNYEZETTEL VALÓ KAPCSOLAT

2.1. Felettes szervekkel való kapcsolat

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. az elosztói engedélyköteles tevékenysége folytatása során közvetlen kapcsolatot tart fenn alábbiakban felsoroltakkal:

- Magyar Energia Hivatal, a Get., a Vhr. és a kapcsolódó egyéb jogszabályok rendelkezései alapján látja el a felügyeletet, így különösen kiadja a földgázelosztási működési engedélyt, jóváhagyja az Üzletszabályzatot és annak módosításait, ellátja a földgázelosztási tevékenységgel kapcsolatos, jogszabályban előírt hatósági feladatokat, eljár a hatáskörébe tartozó felhasználói panaszok ügyében, így elbírálja a nem lakossági felhasználók elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre vonatkozó ügyeit;
- Magyar Bányászati és Földtani Hivatal (a továbbiakban: „MBFH”), valamint a területtől függően illetékes Szolnoki, illetve Veszprémi Bányakapitányság, műszaki-biztonsági felügyeletet lát el;
- Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal (a továbbiakban: „MKEH”), illetve a Területi Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatóság, csatlakozó vezetésekre és felhasználói berendezésekre vonatkozó műszaki biztonsági hatósági tevékenysége körében,
- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (a továbbiakban: „NFH”), eljár a lakossági fogyasztók elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a földgázellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a lakossági fogyasztó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó ügyekben, a Magyar Energia Hivatal Get.-ben meghatározott hatáskörének tiszteletben tartása mellett.

2.2. Felhasználók részére adott információk

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a leendő és a már ellátott felhasználók részére a földgázelosztással kapcsolatos, működéshez szükséges információkat az hatályos jogszabályoknak megfelelően a jelen Üzletszabályzat 2. számú mellékletében meghatározott ügyfélszolgálati elérhetőségeken biztosítja.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. olyan szolgáltatást nyújt a felhasználóknak, amely a felek kölcsönös megértésén, megelégedésén alapul. Ezért az Égáz-Dégáz Zrt. olyan ügyfélszolgálatot működtet, amelynél a felhasználó minden szükséges tájékoztatást megkaphat, észrevételeket, panaszokat tehet és észrevételeire, panaszaira a vonatkozó jogszabályokban és azok felhatalmazása alapján kiadott határozatokban előírt időn belül választ, orvoslást kap. Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. minden szükséges tájékoztatást megad a felhasználóknak, annak érdekében, hogy azok megismerjék szolgáltatásait, és azok igénybevételének lehetőségét. Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. az ügyfélszolgálatot telefonos és Internetes eléréssel, valamint a felhasználók számára nyitva álló helyiségekben működteti.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. rendszeres kapcsolatot tart fenn a helyi és országos fogyasztói érdekképviseleti szervezetekkel, önkormányzatokkal, társszervekkel azért, hogy a felhasználót érintő kérdésekben megismerje azok véleményét, tájékoztassa azokat az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. tervezett intézkedéseiről, visszajelzést adjon az érdekképviseletek által közvetített panaszok kivizsgálásának eredményéről.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. megküld minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot az érdekképviseleti szerveknek -azok kérése alapján-, amely a felhasználók és az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. kapcsolatára vonatkozik.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a társadalmi képviselővel az illetékessége alá tartozó, a felhasználókat érintő kérdésekben az együttműködést nem tagadhatja meg, a társadalmi képviselő számára köteles a közérdekű adatokat – az üzleti, állami vagy szolgálati titkot képezők kivételével – hozzáférhetővé tenni, a felhasználókat érintő intézkedésről tájékoztatást adni.

2.2.1. A működési terület kifüggesztése az ügyfélszolgálati irodában

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a működési területét tartalmazó listát az ügyfélszolgálati irodáiban kifüggeszti.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. az ügyfélszolgálati irodáiban a fentiekben túl:

- elhelyezi az Üzletszabályzatát,
- közzéteszi az általános szerződési feltételek megváltozásának tényét,
- valamint biztosítja a megváltozott általános szerződési feltételek megtekintésének lehetőségét.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. ügyfélszolgálatainak működését és elérhetőségét részletesen a 10. fejezet tárgyalja.

2.2.2. A szerelők elérhetősége

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a nyilvántartásba vett gázszerelőkről különálló nyilvántartást nem vezet.

Az új felhasználók rendelkezésére álló, nyilvántartásba vett gázszerelők névsora az MKEH honlapján olvasható, az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. működési területén működő Partnergáz elérhetőségei pedig a honlapon megtalálhatók.

3. ÁLTALÁNOS BIZTONSÁGI ELŐÍRÁSOK

3.1. A fogyasztók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák és az ellátást biztosító rendelkezések

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a GET és a Vhr., a MEH által kiadott működési engedély, az ÜKSZ, a hatályos jogszabályok, valamint a földgázipari tevékenységet végző engedélyesekkel kötött szerződések alapján végzi tevékenységét.

Az együttműködő földgázrendszer minden, a tevékenységükkel érintett csatlakozó pontjára vonatkozóan az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt., valamint:

- a) a földgázszállító,
- b) a földgáztermelő,
- e) más elosztó,
- f) rendszerirányító engedélyes

megkötött együttműködési megállapodással rendelkezik az érintett pont közös használatára, a kötelezettségek és felelősségek rögzítésére, az elszámolások és a vitás kérdések rendezésére.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. folyamatosan rendelkezik a rendszerirányítóval és a földgázkereskedőkkel (felhasználókkal) kötött hatályos együttműködési, kapacitás lekötési és rendszerhasználati szerződésekkel.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. köteles és jogosult a földgázelosztási működési engedélyében meghatározott és a gázellátásba bekapcsolt településrészekben, településeken és területeken a folyamatos és biztonságos földgázelosztásra.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt., mint földgázelosztási engedélyes, a feladatai elvégzéséhez rendelkezik:

- a) 10 évre szóló kapacitásigény felméréssel, és az ez alapján elkészített tervezett fejlesztési leírásokkal,

- b) olyan saját szervezettel, amely alkalmas a GET 14. § (2) bekezdésében és a 86. § (1) bekezdésében előírt tevékenységek ellátására, biztosítani tudja az engedélyköteles tevékenység végzését, vagy ezen tevékenység azon elemének felügyeletét, amelynek mással történő elvégeztetéséhez a Hivatal hozzájárult, az önálló gazdálkodást, a rendszerhasználók megkülönböztetés-mentes kiszolgáltatását, valamint saját műszaki rendszerének a Hivatal erre vonatkozó határozatában előírt szolgáltatási minőségi előírásoknak megfelelő üzemeltetését,
 - c) saját szervezetén belül az engedélyes tevékenysége végzéséhez szükséges szakirányú tervező, irányító, ellenőrző tevékenység ellátását biztosító szakemberállománnyal,
 - d) a c) és d) pontban előírtakhoz szükséges eszközökkel, módszerekkel, eljárásokkal, technológiákkal,
 - e) az elosztórendszer üzemvitelét folyamatosan felügyelő műszaki irányító (diszpécser) szolgálattal és készenléti szolgálattal,
 - f) saját szervezetén belül a fejlesztési igények megfogalmazására és a teljes fejlesztési folyamat ellenőrzésére alkalmas szakemberállománnyal,
 - g) olyan szervezeti egységgel és ahhoz tartozó szakszeméllyel, amely képes meghozni a tevékenység végzéséhez szükséges önálló döntéseket,
 - h) az engedélyköteles tevékenység üzletszabályzatban meghatározott normál üzemmenetétől eltérő körülmények közötti folytatásához szükséges szervezeti, szabályzati, tárgyi és személyi feltételekkel,
 - i) a működési területén lévő felhasználókat ellátó egyetemes szolgáltatókkal vagy kereskedőkkel megkötött megállapodásokkal,
 - j) az ÜKSZ vonatkozó rendelkezéseit kielégítő adatforgalmi és informatikai rendszerrel, mérő és adatátviteli eszközökkel, beleértve a határon keresztül elosztáshoz szükséges mérőeszközöket és a Magyar Köztársaság államhatárán kívül eső felhasználási helyek esetében az elosztóvezeték határátlépésénél nemzetközi mérőállomást is,
 - k) A működési terület leírásával, azon belül a települések, településrészek, területek megjelölésével, ahol az elosztóvezetékéről vételező felhasználási hely található,
 - l) A más tulajdonában levő, az engedélyes által üzemeltetett vezeték részletes leírásával,
- amelyek garantálják a földgázelosztás biztonságos ellátását.

3.1.1. Elosztás

A rendszerhasználók az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. elosztórendszerein kapacitást köthetnek le. A kapacitás lekötés az elosztóhálózat betáplálási (a gázátadó állomások kilépési) pontjára, és az elosztóhálózat kiadási pontjára (a fogyasztási helyre) történik.

Az elosztói kapacitás lekötésére kizárólag megfelelően igazolt felhasználói igény megléte esetén kerülhet sor.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a rendszerhasználókkal hosszú távú, éves, havi és napi időtartamra vonatkozó földgázelosztási szerződéseket köthet.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a kapacitás lekötések mértékéig korlátozásmentes földgázelosztás biztosítására vállal kötelezettséget, ez alól kivételt képeznek a tervezett karbantartás, az üzemzavar, a válsághelyzet és a korlátozás, valamint a jogszabályban előírt egyéb esetek.

Az üzemeltetés és a karbantartás elveit eljárási dokumentumokban és technológiai utasításokban rögzíti, amely keretszabályozást ad az elosztóvezetékek és tartozékainak rendszeres ellenőrzésére, karbantartására.

Ezen stratégiai dokumentumra épülnek a minőségirányítási utasítások, amelyek betartását belső auditok lebonyolításával rendszeresen vizsgálja az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. rendelkezik mindazon informatikai eszközökkel hírközlő berendezéssel, gépjárművel, műszerezettséggel, szerszámmal és speciális felszereléssel, amely az elosztóvezetékek üzemeltetéséhez, üzemzavarok elhárításához szükséges.

Az elhasználódott berendezések, eszközök felújítása vagy cseréje tervszerűen történik. Az elosztóvezetékek és tartozékainak vonatkozásában az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. által jóváhagyott eljárási dokumentumok és technológiai utasítások előírásainak megfelelő ütemezésben történik a felújítás.

Az elosztóvezetékek és nyomákszabályozó állomások kapacitása és állapota garantálja - növekvő gázigények esetében is - a rendszeregyensúly fenntarthatóságát. Az elosztóhálózaton történő fejlesztések megalapozása rendszeres hidraulikai ellenőrző vizsgálatokkal történik.

3.1.2. Szolgáltatásbiztonság

A felhasználók biztonságos gázellátása érdekében az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt.

- rendszeres műszeres szivárgás vizsgálattal ellenőrzi az elosztói hálózatot;
- gondoskodik az elosztott gáz megfelelő szagintenzitásának ellenőrzéséről;
- a saját műszeres ellenőrzéssel megállapított, vagy bejelentés alapján tudomására jutott gázömlésből adódó veszélyhelyzet elhárítására azonnali intézkedéseket tesz;
- az elosztóvezetéken keletkezett veszélyhelyzetet elhárítja. A gázelosztással érintett ingatlanok az ingatlan-nyilvántartás szerinti határán (a továbbiakban: „telekhatár”) (épületen) belüli veszélyhelyzet esetén annak megszüntetésére tesz

- intézkedéseket, a veszélyhelyzet okának végleges elhárítása a vezeték tulajdonosának, üzemben tartójának kötelezettsége és költsége;
- az üzemzavarok és veszélyhelyzetek elhárítására folyamatosan működő készenléti szolgálatot működtet.

Pénzügyi garanciák

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. pénzügyi garanciáját képezi elsősorban annak jegyzett tőkéje, illetve mindenkor pozitív saját tőkéje. Ez utóbbinak része a földgázelosztó hálózat, mely tekintetében rendelkezik az üzemeltetésében lévő gázhálózat többségi tulajdonával, a működtetéshez szükséges személyi, technikai és pénzügyi háttérrel.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. elfogadott üzleti tervei biztosítják a folyamatos és biztonságos gázhálózat üzemeltetéshez szükséges üzemeltetési, karbantartási felújítási és fejlesztési költségeket.

Az üzleti tervekben elfogadott és rendelkezésre álló keretek biztosítják továbbá a jogszabály általi térítésmentes szolgáltatások nyújtásához a szükséges költségeket, a felhasználók bekapcsolásához szükséges eszközök beszerzését, meglévők felújítását, pótlását és fejlesztését.

3.2. Az adatvédelemre vonatkozó biztosítékok

3.2.1. Az adatvédelem alapelvei, célja

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. mint adatkezelő a jogszabályokban meghatározott engedélyköteles földgázelosztási tevékenység 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, és az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzatban foglalt együttműködési, adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából a GET felhatalmazása alapján kezelheti a felhasználó, a fizető, valamint a védelemre jogosító ellátásban részesülő, a védendő fogyasztó háztartásában élő személy azonosításához szükséges és elégséges személyes adatokat.

A felhasználó azonosításához a természetes személy felhasználó esetén
neve,
lakcíme,
születésének helye és ideje, valamint
anyja neve,

nem természetes személy felhasználó esetén
elnevezése,
székhelye,
adószáma,
cégjegyzékszám (egyéb nyilvántartási száma)
szükséges.

A személyazonosságot igazoló okirat (személyi igazolvány, útlevel, vezetői engedély) alapján az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. ellenőrzi, hogy az eljáró személy rendelkezik-e szerződéskötési jogosultsággal, és a csatlakozási, illetve földgázelosztási szerződésben feltüntetett személyes adatok az okiratban foglaltakkal megegyeznek-e.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a földgázelosztási tevékenységével kapcsolatban tudomására jutott információkat és adatokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli. Minden tőle elvárható megtesz az általa kezelt személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozás, törlés vagy megsemmisítés, véletlen megsemmisülés és sérülés elleni védelméért.

3.2.2. A felhasználók személyes adatainak kezelése

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint a csatlakozási szerződések teljesítésének figyelemmel kísérése céljából a szerződésben meghatározott adatokon túl, a következő adatokat kezeli:

a felhasználó azonosítója,
a személyes adatok igazolására alkalmas hatósági igazolvány száma,
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
a szerződések felmondásának eseményei,
minden egyéb olyan adat, amely a szerződéses jogviszony időtartama alatt a szerződésben foglaltak teljesítése érdekében szükséges.

A felhasználó kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a felhasználó adatait rögzítse, azt számítástechnikai eszközökkel automatizáltan feldolgozza és elemezze.

3.2.3. Adatfeldolgozás, adattovábbítás

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. az adatkezelés céljához szükséges adatokat a GET felhatalmazása alapján átadhatja:

- megbízása alapján a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását illetőleg az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek,

- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály vagy a szerződő felek megállapodása alapján jogosult szervezetek részére,
- a Hivatalnak,
- a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, továbbá a közbiztonság bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
- a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a végrehajtónak, valamint követelés engedményezése esetén a felhasználó külön értesítése nélkül az engedményes jogi személynek.

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

Az adatvédelem körében az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. mint adatkezelő elsődleges feladata, hogy meghatározza az általa kezelt személyes adatok körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, és megakadályozza a felhasználói (rendszerhasználói) személyes adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását, valamint biztosítsa a törlés, sérülés, megsemmisülés elleni védelmet.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. tevékenységével kapcsolatban tudomására jutott információkat és adatokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. elosztói tevékenysége során folytatott adatkezelői tevékenysége közérdekű feladatának jogszerű ellátásához, a felhasználók folyamatos és biztonságos földgáz ellátásához, a felhasználókkal (rendszerhasználókkal) kötött szerződések teljesítéséhez, a felhasználók (rendszerhasználók) azonosításához, valamint az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges.

3.2.4. Eljárásrend személyes adatokhoz fűződő jogok megsértése esetén

A felhasználó amennyiben úgy véli, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte, az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. adatvédelmi felelősétől tájékoztatást kérhet személyes adatainak kezeléséről, és kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabálynak megfelelő célból történő adatkezelések kivételével - törlését.

A felhasználó jogainak megsértése esetén az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt., mint adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt., mint adatkezelő a felhasználó adatainak jogellenes kezelésével vagy a technikai adatvédelem követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. Az adatkezelő mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. adatvédelmi felelősének nevét, beosztását, elérhetőségét valamint az adatkezelés, adatfeldolgozás, adattovábbítás, valamint az adatbiztonság részletes szabályait, és eljárásrendjét az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. Adatvédelmi Szabályzata rögzíti, amely az ügyfélszolgálati irodákon hozzáférhető és megismerhető.

3.3. A környezetvédelmi előírások és az előírást biztosító rendelkezések

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a hatályos környezetvédelmi előírások betartásával végzi tevékenységét. A tevékenységéhez felhasznált veszélyes anyagokat a vonatkozó előírások szerint kezeli, tárolja, a veszélyes hulladékokat a jogszabályban foglaltak szerint ártalmatlanítja arra jogosult külső vállalkozók bevonásával.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a működéséhez szükséges energia környezettudatos felhasználására törekszik, folyamatosan racionalizálva energiafelhasználását, csökkentve hálózati veszteségét.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. által üzemeltett közterületi nyomásszabályozók a hatályos rendeletek zajkibocsátási előírásainak megfelelnek. Közterületi bontással, zajkibocsátással járó munkálatokat - az üzemzavar elhárítás kivételével - csak napközben, a szakhatósági engedélyekben foglaltak szerint végez.

Az elosztóvezetékek építése során kivágásra kerülő fákat, a kitermelt termőföldet az előírások szerint pótolja.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. környezetvédelmi tevékenységét a Környezetvédelmi Szabályzata szabályozza.

4. SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK

4.1. A felhasználói elégedettségi vizsgálat bemutatása

A Hivatal határozatának megfelelően az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. független szervezet bevonásával évente elvégezteti a felhasználói elégedettség felmérését az alábbi témakörökben:

A nem háztartási fogyasztók elégedettsége

- Folyamatos gázszolgáltatás
- Gázellátási szünet
- Fogyasztás mérése
- Környezet zavarása
- A környezet megóvása
- Ügyintézés
- Állandó minőség
- Fűtőérték
- Tájékoztatás a karbantartási kötelezettségről

A háztartási fogyasztók elégedettsége

- Folyamatos szolgáltatás
- A fogyasztásmérés megbízhatósága
- Gázellátási szünet
- A környezet zavarása
- A környezet megóvása
- Ügyintézés
- Fogyasztás mérése (időpontja)
- Állandó minőség
- Tájékoztatás a karbantartási kötelezettségről
- Fűtőérték

(Jelen Üzletszabályzat alkalmazásában „fűtőérték” az MSZ 2373 szabvány szerinti gáztechnikai normál állapotú, köbméterben mért száraz földgáz fűtőértéke; „Gáztechnikai normál állapot” pedig a földgáz olyan állapota, amikor az abszolút nyomása 101,325 kPa, a termodinamikai hőmérséklete 288,15 K.)

A felmérés a Hivatal által jóváhagyott kérdőív alapján történik, melynek eredménye a Hivatal részére is megküldésre kerül. Az elégedettségi felmérés eredményéről az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. minden évben jelentést készít a Hivatalnak.

4.2. A szolgáltatás színvonalának mutatói és biztosításának eljárásrendje

A szolgáltatás színvonalának eljárásrendjét és mutatóit az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. az Integrált Vállalatirányítási Rendszerében szabályozza a mindenkor érvényes MEH határozat alapján. A MEH határozatot a 9. sz. melléklet tartalmazza.

4.3. Az engedélyes tevékenység minőségi jellemzői

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt az Integrált Vállalatirányítási Rendszer keretében a Magyar Szabványügyi Testület által tanúsított MSZ EN ISO 9001:2009, MSZ EN ISO 14001:2005, MSZ 28001:2008 szabványok szerinti minőségirányítási rendszert működtet.

A folyamat alapú minőségbiztosítási rendszer lényege, hogy a folyamatokat átláthatóvá, mérhetővé és hatékonyabbá, tehát költségek szempontjából előnyösebbé teszi. A rendszer lehetőséget nyújt a folyamatok minőségének, eredményességének, hatékonyságának folyamatos fejlesztésére, amellyel az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. elérheti, hogy ügyfelei mindig elégedettek legyenek a nyújtott szolgáltatás színvonalával, valamint, hogy az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. megfeleljen a minőségpolitikájában megfogalmazott elvárásoknak.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. földgázelosztói tevékenysége során az együttműködő földgázrendszer jogszabályi, műszaki és biztonsági keretei és korlátai között biztosítja:

- a szolgáltatás folyamatosságát és biztonságát,
- a szolgáltatási színvonalmutatókat illetően a vállalt határidők betartását,
- hatékony, szakszerű ügyintézés az ügyfélszolgálati irodákban,
- az ügyfelek tájékoztatását az alábbi kiemelt területeken:
 - biztonságos- és energiatakarékos földgázhasználat,
 - a földgázelosztást érintő jogszabályi változások,
 - földgázpiaci változások,
 - az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. szolgáltatásai.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. az elosztóvezetékek tervezésére, létesítésére, felújítására, üzemeltetésére és elbontására a Magyar Bányászati Hivatal 1862/2005/1. sz. MBH határozatában jóváhagyott minőségbiztosítási rendszert működtet.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a munkahelyi egészségvédelem és biztonság irányítási rendszerét az MSZ 28001:2008 szabvány szerinti működteti.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. által nyújtott alapszolgáltatások igénybevételére minden ügyfélre egységes elvek vonatkoznak. Az alapszolgáltatás határértékei normál üzemmenetre értendők.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. kártérítési felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogyan az az adott helyzetben elvárható volt.

Nem kell az engedélyesnek megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy a felhasználó a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható.

Ugyancsak mentesül az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a kártérítés kötelezettsége alól amennyiben a kár egyik félnek sem felróható külső elháríthatatlan ok, nagyobb erő (vis major) következtében merült fel, és amelynek károsító hatása emberi erővel objektíve nem hárítható el (pl. természeti katasztrófa, háború, terrorcselekmény stb.).

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. kártérítési felelősségét bíróság állapíthatja meg.

4.4. A forgalmazott gáz minőségi előírásai

A földgáz minőségi paramétereinek meg kell felelni az MSZ 1648:2000. sz. szabvány előírásainak. Eltérő minőségben a földgázelosztói engedélyes hozzájárulásával a rendszerhasználók megállapodhatnak.

A relatív sűrűség és a fűtőérték kiszámítását a földgáz összetételből az MSZ ISO 6976 szerint kell elvégezni.

Az elosztórendszerbe táplált gáz minőségi előírásait, a gázminőség ellenőrzésének szabályait a földgázszállítói engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

4.5. A gázminőség ellenőrzésének részletes eljárásrendje

A betáplált gáz minőségéért a hozzáférési jogosult felel, illetve neki kell a szerződések megkötésekor és a betáplálás során folyamatosan bizonylatolnia.

Az elosztóhálózatba betáplált földgáz minőségi paramétereit a földgázszállítói engedélyes és a termelő méri és a mért adatok átadásának gyakoriságát és formáját az ÜKSZ illetve a földgázszállítói/rendszerirányító, vagy a termelő és az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. közötti együttműködési megállapodás rögzíti.

A földgáz mért és számított minőségi paramétereit az alábbiak:

- gázösszetétel,
- relatív sűrűség,
- alsó hőérték (fűtőértéke),
- felső hőérték (égéshő),
- Wobbe szám.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. jogosult az elosztói rendszerhez való hozzáférést visszautasítani, ha a rendszerbe betáplálni kívánt földgáz minősége nem felel meg az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzatban, illetve a földgázelosztási szerződésben foglalt követelményeknek.

Amennyiben a földgázrendszerbe táplált földgáz minősége eltér az előírásoktól, az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. felszólítja a hozzáférésre jogosultat, hogy szüntesse meg a nem megfelelő minőségű földgáz betáplálását.

Amennyiben a nem megfelelő minőségű földgáz betáplálása 1 órán belül nem szűnik meg, úgy az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. megtagadhatja a minőségi hibás gáz átvételét.

A nem megfelelő minőségű földgáz átvételének megtagadásából adódó károkért az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. semmilyen felelősséggel nem tartozik.

A bejelentett gázminőség reklamációt a földgázelosztó a földgázszállítói engedélyeshez, illetve termelőhöz továbbítja, és együttműködik azok kivizsgálásában. Egyedileg jelentkező panasz esetén a földgázszállító/földgáztermelő által rendelkezésre bocsátott műbizonylat a rendszerhasználó részére megküldésre kerül, aki ezen bizonylat alapján intézkedik a panasz kivizsgálására és válasz adására. Ha a reklamációt a rendszerhasználó/felhasználó továbbra is fenntartja, akkor előzetes költség elfogadó nyilatkozat után a földgázelosztó megrendeli a szükséges mintavételt, és a Magyar Kereskedelmi és Engedélyezési Hivatalnál a kifogásolt földgáz elemzését. Ha a rendszerhasználó/felhasználó panasza jogos, a vizsgálat és elemzés költségei a földgázelosztót terhelik, aki ezt jogosult a szállítóval szemben érvényesíteni. Alaptalan panasz esetén a költségek a rendszerhasználót/felhasználót terhelik.

Csoportosan jelentkező települést, vagy településrészt érintő, a jegyző, polgármesteri hivatal által jelzett gázminőséget illető panasz esetén a gázellátó (egyetemes szolgáltató, földgázkereskedő) az önkormányzattal egyeztetett időben és helyen – a földgázelosztó bevonásával – az érintett gázátadó állomáson helyszíni gázminőség ellenőrzést végeztethet. A gázminőség ellenőrzésébe a földgázelosztó a földgázszállítót/földgáztermelőt a köztük lévő együttműködési megállapodás alapján bevonja. A helyszíni ellenőrzésről minden esetben hiteles jegyzőkönyv készül, amely a résztvevők számára megküldésre kerül. Amennyiben a csoportosan jelentkező panaszt továbbra is fenntartják, akkor az egyedi panasz esetén követendő eljárásrendet kell alkalmazni.

A gázelosztó hálózatok szagosított földgázt továbbítanak, mivel a felhasználóhoz a földgázt szagosítva kell eljuttatni. A földgáz szagosítását a földgázszállítói engedélyes végzi a nagynyomású szállítóvezeték kijelölt pontjain. A szagosítás megfelelőségének ellenőrzésére vonatkozó szabályokat az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. technológiai utasítása tartalmazza.

5. MŰSZAKI KÖVETELMÉNYEK

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

A földgázelosztó rendszerek az MSZ 7048/1 szabvány és az ÜKSZ-ben megfogalmazottak szerint az alábbi nyomásfokokozatokban üzemeltethetők:

- kisnyomás (legfeljebb 100 mbar névleges üzemi nyomás),
- középnyomás (nagyobb, mint 100 mbar és legfeljebb 4 bar névleges üzemi nyomás),
- nagy-középnyomás (nagyobb, mint 4 bar és legfeljebb 25 bar névleges üzemi nyomás),
- nagynyomás (nagyobb, mint 25 bar névleges üzemi nyomás, amely egyedi engedély alapján létesül).

Az elosztórendszerek az alábbi főbb elemekből állnak:

- nagynyomású elosztóvezetékek;
- nagy-középnyomású elosztóvezetékek;
- középnyomású elosztóvezetékek;
- emelt kisnyomású elosztóvezetékek;
- kisnyomású elosztóvezetékek;
- körzeti nyomásszabályozó állomások;
- települési gázfogadó állomások;
- korrózióvédelmet biztosító berendezések;
- diszpécser központok,
- Informatikai Platform.

(Jelen Üzletszabályzat alkalmazásában „Informatikai Platform” a földgázpiac működését segítő adatbázis-rendszer, amelyet a rendszerhasználók és engedélyesek a hozzáférésre jogosultságuk alapján használnak.)

Elosztóvezeték csak a szabványban, jogszabályban előírt követelményeket kielégítő anyagú csőből építhető. Az alkalmazható anyagminőségeket és a létesítés műszaki követelményeit az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a műszaki kézikönyvekben határozza meg.

Az acél anyagú elosztóvezetékek korrózió elleni védelmét az elvégzett mérések adatai figyelembevételével kell megtervezni és megépíteni. A csővezeték korrózió elleni védelmére alkalmazhatók:

- passzív védelem (szigetelés)
- aktív védelem (pl.: katódvédelem).

A felhasználók nyomásigényének kielégítését az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. az alábbi berendezésekkel biztosítja:

- Gázfogadó állomás: gázelosztó-vezetékhez tartozó gáznyomás-szabályozó létesítmény, amely az átadó állomástól (nagy, nagyközep, vagy középnyomáson) érkező gáz nyomását kisebb nyomásra csökkenti, települések, vagy ipartelepek gázellátását szolgálja.;
- Körzeti nyomásszabályozó állomás elosztóvezetékhez tartozó létesítmény, amely a gázfogadó állomástól (nagyközep, vagy középnyomáson) érkező gáz nyomását kisebb nyomásra csökkenti és lakótelepülések, körzetek gázellátását szolgálja;

- Egyedi nyomásszabályozó állomás nagyobb, mint 20 m³/h és kisebb, mint 200 m³/h teljesítményű, az MSZ EN 12279:2002 szabvány követelményeinek megfelelően, általában egy ággal gyártott nyomásszabályozó-állomás
- Házi nyomásszabályozó állomás (legfeljebb 20 m³/h gázterhelésű nem közterületen elhelyezett berendezés, mely a körzeti gázellátó rendszer nyomását a felhasználó nyomásigényére csökkenti).

A nem lakossági fogyasztó által létesített nyomásszabályozókkal kapcsolatos egyéb műszaki és minőségi követelményeket a vonatkozó dokumentumok tartalmazzák.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. elosztóhálózatára vonatkozó műszaki adatokat az 1. melléklet tartalmazza.

5.2. Az engedélyesek által működtetett rendszer üzemviteli irányítási rendje, beleértve annak távfelügyeletét és adatforgalmát biztosító rendszert

A gázátadó állomások mindenkori üzemviteli rendjét a szállítói engedélyes és az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. diszpécsterszolgálata határozza meg az együttműködő földgázrendszer üzemi jellemzőinek megfelelően. A nagynyomású, a nagy-középnomású és a középnomású hálózat nyomás- és áramlási viszonyait az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. diszpécserközpontja folyamatosan ellenőrzi, az elosztóhálózat egyes jellemző pontjairól érkező telemechanikai jelek feldolgozásával és ennek alapján a szükséges intézkedések megtételével.

A rendszerhasználókkal való együttműködés műszaki feltételei:

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a földgázpiaci résztvevőkkel, ezen belül a rendszerhasználókkal az informatikai platform útján tart fenn folyamatos kapcsolatot.

Az informatikai platformhoz történő csatlakozás műszaki feltételei:

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. által üzemeltetett informatikai platformot az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt.-vel szerződéses kapcsolatban álló rendszerhasználók vehetik igénybe.

Az informatikai platformhoz való csatlakozásról, a platform jogosultság függő használatáról, illetve a platformon megjelenő szolgáltatások elérhetőségéről az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. és a rendszerhasználó megállapodást köt.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. az üzemzavari bejelentések fogadására az alábbi lehetőségeket biztosítja:

- 24 órás központi ügyelet,
- honlap,
- Ügyfélszolgálati irodáink elérhetőségét az Üzletszabályzat 10. pontja tartalmazza.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. gondoskodik az elérhetőségek közzétételéről, a szükséges intézkedések megtételére Ügyeleti Készenléti Szolgálatot működtet.

6. A FELHASZNÁLÓI IGÉNY KIELÉGÍTÉSÉNEK MÓDJA ÉS RÉSZLETES SZABÁLYAI

Annak érdekében, hogy az új felhasználói igények, illetőleg a többlet gázigények kielégítése diszkriminációmentesen, minden igénylővel kapcsolatban azonos módon történjen meg, az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. által követendő eljárásrend az alábbiak szerint kerül meghatározásra.

6.1. Az igény kielégítés feltételei, a fogyasztóval kötött csatlakozási szerződés

A felhasználók új vagy többlet kapacitás iránti igényének kielégítésére a GET 67 - 70. §-aiban és 88-89. §-aiban, valamint a Vhr. 1. számú mellékletének (Gázelosztási Szabályzat, a továbbiakban: GESZ) 3-12. §-aiban előírtak az irányadóak.

Felhasználói igény jelentkezhethet:

- eddig ellátatlan,
- valamint a már ellátott településeken, településrészekben, területeken.

Felhasználói igényt jelenthet be:

- az elosztói csatlakozással nem rendelkező gázigénylő, valamint
- az elosztói csatlakozással már rendelkező, többlet hálózati kapacitást kérő felhasználó vagy megbízottja.

Az igény kielégítés, a csatlakozás feltételeit az igénybejelentő és az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. csatlakozási szerződésben rögzítik. A csatlakozási szerződéssel kapcsolatos tudnivalókat a jelen Üzletszabályzat 7. pontja tartalmazza.

Az új települések, településrészek, területek bekapcsolása az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. elosztói engedélyének az új szolgáltatási területre való kiterjesztésével jár.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt.-t a szerződés megkötését és az igénykielégítést az alábbiak szerint megtagadhatja:

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

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. az elosztóvezetékekhez való csatlakozást egy adott csatlakozási pontra az elosztóvezeték műszaki jellemzőire tekintettel megtagadhatja.

Ha az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. az a) pontra való hivatkozással tagadta meg a csatlakozást, meg kell határoznia azokat a feltételeket, amelyek teljesülése esetén a csatlakozás biztosítható.

Ha az elutasításra nem a fenti okok valamelyike miatt került sor, az igénybejelentő a Hivatalhoz fordulhat a bekapcsolásra kötelezés érdekében.

6.2. Az igénybejelentő részére történő tájékoztatás rendje és szabályai

A gázigénylő, illetve a felhasználó vagy megbízottja előzetes tájékoztatást kérhet új vagy többlet kapacitásigényének bejelentése előtt az igénykielégítés feltételeiről és lehetőségeiről. Az előzetes tájékoztatás kérése történhet írásban, elektronikus levélben, telefonon vagy személyesen az ügyfélszolgálati irodákban, ügyfélfogadási időben.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. az előzetes tájékoztatást a kérelem kézhezvételétől számított 30 napon belül – az igénybejelentő választásától függően írásban, levélpostai vagy fax küldemény, illetve elektronikus levél útján - az igénybejelentő vagy a felhasználó rendelkezésére bocsátja.

Az előzetes tájékoztatásban megadottak az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. oldaláról nem minősülnek ajánlatnak, az abban foglaltak tájékoztató jellegűek. Hatósági, vagy egyéb eljárások során az előzetes tájékoztatóban foglaltak esetleges felhasználása a felhasználó felelősségére történik. A felhasználó kérésére kizárólag az építésügyi engedélyezési eljáráshoz kiadott nyilatkozat előzetes tájékoztatásnak minősül.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. előzetes tájékoztatás helyett ajánlatot tehet, ha az igénybejelentő az ajánlatadáshoz szükséges valamennyi adatot, információt rendelkezésre bocsátotta.

Az előzetes tájékoztatásért az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. díjat nem számíthat fel.

6.3. Az igénylőtől kért adatok, dokumentumok felsorolása és a benyújtás módja

A gázigénylő, illetve a felhasználó vagy megbízottja elosztó vezetéki kapacitás igényét az Üzletszabályzat 4.b. sz. melléklet szerinti igénybejelentő hiánytalan kitöltésével és aláírásával jelentheti be, melyet az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. részére írásban (levélben, faxon, elektronikus levélben a megjelölt címre és faxszámra) kell megküldeni vagy személyesen benyújtani az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. ügyfélszolgálatának valamelyikén.

Az igénybejelentő nyomtatvány térítésmentesen elérhető az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. ügyfélszolgálati irodáiban, illetve letölthető a www.egaz-degaz-foldgazeloszto.hu oldalról.

Az igénybejelentő a formanyomtatványban szereplő adatokon kívül megadhat egyedi műszaki vagy üzembiztonsági paramétereket is.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. az általánostól eltérő egyedi esetekben jogosult a fentiekén túl is meghatározni a benyújtandó adatok és dokumentumok körét.

Az igénybejelentésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) a gázigénylő vagy felhasználó adatai, természetes személy esetén a nevének, lakcímének, anyja nevének, születési helyének, születési idejének, személyes adatainak igazolására alkalmas hatósági igazolványa számának, gazdálkodó szervezet esetén a székhelyének és a cégjegyzékszámának feltüntetésével,
- b) felhasználási hely megnevezése,
- c) igényelt gázteljesítmény és gázmennyiség. (Geszt. 5. § (3) bek.)

Az igénylőtől továbbá kérhető az ellátandó ingatlant azonosító földhivatali térkép másolata – telekmegosztás esetén a változási vázrajz -, illetve a tulajdonjogot, vagy egyéb használati jogot igazoló okirat, a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozatának eredeti vagy másolt példányának a bemutatása.

Az igénybejelentő abban az esetben is köteles az ajánlat (és a csatlakozási szerződés) elkészítéséhez szükséges adatokat, dokumentumokat az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. rendelkezésére bocsátani, ha más felhasználási helyre vonatkozóan már rendelkezik csatlakozási szerződéssel.

A hálózati csatlakozással még nem rendelkező felhasználónak az igénybejelentéssel egyidejűleg – az igénylőlap megfelelő rovatának kitöltésével - nyilatkoznia kell arról, hogy a földgázt melyik egyetemes szolgáltatótól, illetve földgázkereskedőtől kívánja vételezni.

A benyújtás módja:

Az igénybejelentő a kitöltött igénylőlapot és annak mellékleteit beadhatja személyesen az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. 2. sz. mellékletben meghatározott ügyfélszolgálati irodájában, vagy elküldheti levélben, faxon, elektronikus levélben az ott megjelölt címre illetve faxszámra. illetve az interneten keresztül a www.egaz-degaz-foldgazeloszto.hu honlapon található igénybejelentő oldal kitöltésével.

6.4. Ajánlattételi kötelezettség, és az elmulasztásának konzekvenciája

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. köteles a gázigénylő új, illetve a felhasználó többlet gázigénye bejelentésének kézhezvételétől számított 30 napon belül írásban – az igénybejelentő választásától függően levélpostai vagy fax küldemény, illetve elektronikus levél útján - ajánlatot tenni a csatlakozás feltételeire, vagy ha a csatlakozást elutasítja, erről - az elutasítás részletes indokolásával - a gázigénylőt, illetve a felhasználót tájékoztatni.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. jogosult az általa kiküldött ajánlatot szkennelt vagy nyomtatott céges aláírással is kiküldeni az igénybejelentőnek, ezt részéről aláírt ajánlatnak kell tekinteni.

Amennyiben az igénybejelentő ez ellen tiltakozik, részére az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. eredeti céges aláírással megerősített példányt küld. Ellenkező esetben az ilyen módon aláírt ajánlatot érvényes ajánlatnak kell tekinteni.

Az ajánlattételre nyitva álló határidőbe nem számít bele más engedélyes vagy szakhatóság állásfoglalásának megszerzése.

Amennyiben az igénybejelentés hiányos, illetve az elbíráláshoz további adat, okirat szükséges, úgy arról az igénybejelentőt 15 napon belül értesíteni kell. Hiánypótlás esetén a 30 napos határidő a hiánypótlás teljesítésétől számítandó.

Amennyiben a kapacitásigény kielégíthetőségének vizsgálata előreláthatólag a 30 napot meghaladja, erről 15 napon belül értesíteni kell az igénybejelentőt, megjelölve az ajánlatadás várható időpontját, amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 60 napot, feltéve, hogy a fogyasztó az igény kielégítéshez szükséges valamennyi adatot, információt rendelkezésre bocsátott.

Az igénybejelentő számára kiadott ajánlatnak legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- felhasználási hely adatait (megjelölését),
- az igényelt hálózati kapacitást, illetve többletkapacitást,
- a csatlakozási pontnak, az elosztóvezetéknek, és annak a gázátadó állomásnak a megjelölését, ahonnan a felhasználó az új kapacitást vagy többletkapacitást igénybe veheti,
- a külön jogszabályban meghatározott csatlakozási díj mértékét,
- az ajánlat szerinti hálózati kapacitás vagy többletkapacitás biztosításának időpontját,
- az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. ajánlati kötöttségét és annak időtartamát.

A felhasználó igénybejelentésére adott ajánlatért az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. díjat nem számíthat fel.

Amennyiben az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. az ajánlattételi kötelezettségének nem tesz eleget, az igénylő a panaszával a Hivatalhoz fordulhat.

Amennyiben az igénybejelentő az ajánlatra az abban rögzített ajánlati kötöttség érvényességi idején belül, illetve ha az ajánlat nem tartalmaz ilyen rendelkezést, 90 napon belül nem ad választ, akkor az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. ajánlati kötelezettsége megszűnik. Amennyiben ezt követően az igénybejelentő továbbra is be kíván kapcsolódni a földgázellátásba ugyanazzal az ingatlannal, köteles új igényt benyújtani.

Az ajánlatot a felhasználó az ajánlat mellé csatolt elosztói csatlakozási szerződés aláírásával és a földgázelosztó részére történő visszajuttatásával fogadja el. Az elosztói csatlakozási szerződés a felek aláírásával jön létre. A szerződés hatálya azon időpontban áll be, amikor a felhasználó által aláírt szerződést a földgázelosztó kézhez vette.

Amennyiben a gázigénylő vagy felhasználó igényli, az ajánlat és az elosztói csatlakozási szerződés tervezet számára elektronikus formában kerül eljuttatásra. Az ajánlat elfogadása ez esetben is a mellékelt elosztói csatlakozási szerződés aláírásával és az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. részére történő visszajuttatással történik. Az elektronikus elosztói csatlakozási szerződéskötéshez a gázigénylőnél vagy a felhasználónál nyomtatási lehetőség megléte szükséges.

A csatlakozási díj legkésőbb a csatlakozási szerződés és az ahhoz kapcsolódó csekk felhasználó felé történő feladásától számított 15 napon belül esedékes, annak megfizetése történhet a csatlakozási szerződéshez mellékelt csekken vagy átutalással.

6.5 A szükséges fejlesztés végrehajtása

Ha a földgázigénylő által az igénybejelentésben kért igény kielégítése csak új elosztóvezeték építésével oldható meg, akkor annak megépítésére a csatlakozási szerződés hatályba lépését és a csatlakozási díj igénylő általi megfizetését követően kerül sor.

A megépítésre kerülő gázelosztó vezetéknek meg kell felelnie a mindenkor hatályos jogszabályokban, hatósági előírásokban és a minőségbiztosítási rendszerben foglalt követelményeknek. Ezen belül alkalmazandó feltételek:

- az ellátandó ingatlan gázellátását elsősorban közvetlen közterületi csatlakozással kell megoldani.
- Amennyiben az ellátandó ingatlan ellátása közvetlenül közterületről nem oldható meg, hanem ehhez a vezetéket idegen ingatlanon kell átvezetni, az ajánlat és a csatlakozási szerződés csak akkor kerül kiadásra, ha ez a megoldás műszaki-biztonsági szempontból elfogadható. Ebben az esetben a vezeték idegen ingatlanon történő elhelyezéséhez szükséges tulajdonosi hozzájárulások beszerzése és a földhivatalba való bejegyeztetése a felhasználó kötelessége, közös tulajdonban álló ingatlanon a társtulajdonosok hozzájárulásának beszerzése szintén a felhasználó kötelessége, az esetleges kártalanítások rendezése szintén a felhasználó kötelezettsége és költsége. Ameddig ez nem történik meg, az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. nem kötelezhető a csatlakozási szerződés megkötésére. A vezetékrendszer fejlesztésével kialakuló átkötési lehetőségekről az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. kérésre tájékoztatást ad a felhasználó részére azzal, hogy a vezetékáthelyezés költségei felhasználót terhelik, valamint, hogy az áthelyezésre külön megállapodást kell kötni. Az elosztói engedélyes a vezetéket és felhasználói berendezést kizárólag műszaki-biztonsági szempontból köteles vizsgálni.
- Az elosztóvezetékek méretezésekor a távlati kapacitásigényeket is figyelembe kell venni.
- A felhasználó bekapcsolása miatt felmerült indokolt költség nem lehet magasabb, mint az adott felhasználó kapacitásigényére jutó szükséges és igazolt beruházási költség.

6.6. Célvezetékek létesítése és üzemeltetése

A célvezeték létesítése és üzemeltetése a GET 84. §-a és a Vhr. 99. §-a szerint történik.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. egyedi megállapodás keretében és külön díjazásért vállalja célvezetékek üzemeltetését.

6.7. Tervfelülvizsgálat

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. köteles térítésmentesen a felhasználó vagy a felhasználó tervezője, kivitelezője rendelkezésére bocsátani az alábbi adatokat:

- a) a csatlakozási pont helyét a hálózaton,
- b) a felhasználási helyen igénybe vehető vásárolt kapacitást,
- c) a nyomásszabályzó és mérő berendezés műszaki előírásaira, elhelyezésére vonatkozó követelményeket, valamint
- d) a tervezéshez szükséges egyéb adatokat,

amelyeket a tervező, kivitelező köteles figyelembe venni a tervezés, kivitelezés során.

A csatlakozóvezeték és felhasználói berendezés létesítésének, átalakításának, készítésének, megszüntetésének kivitelezésére kiviteli tervet kell készíttetni és azt a GET 89. § (1) bekezdése és a GESZ 13-16. §-a alapján az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt-vel a kivitelezés megkezdése előtt felül kell vizsgáltatni.

A kivitelezést kizárólag a fentiek szerinti tervfelülvizsgálat során megfelelőnek minősített terv alapján szabad megkezdeni, kivéve a külön jogszabály szerinti Gázipari Műszaki Biztonsági Szabályzatban (GMBSZ) meghatározott eseteket, ekkor a kivitelező utólagosan ún. egyszerűsített szerelési nyilatkozatot tesz.

A kiviteli terv elkészíttetése az ingatlantulajdonos kötelezettsége és költsége.

A kiviteli tervet arra jogosult tervező készítheti. A tervező jogosultságát az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. ellenőrzi. A terv készítője a csatlakozóvezeték üzembe helyezési munkáinak feltételeit, a gázmérő csatlakozását, teljesítményét és típusát, valamint nem lakossági fogyasztó esetén a nyomásszabályozó típusát és annak az üzemvitel szempontjából szükséges szerelvényezését, illetve védelmét az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt-vel előzetesen egyeztetni köteles.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a kiviteli terven kizárólag a csatlakozóvezeték és felhasználói berendezés létesítéséhez szükséges műszaki-biztonsági követelményeinek meglétét és a GMBSZ előírásainak betartását köteles ellenőrizni, amelyet a tervnek részletesen tartalmaznia kell. A csatlakozóvezeték és felhasználói berendezés létesítéséhez szükséges hatósági engedélyek és polgári jogi hozzájárulások beszerzése, az abban előírtak betartása az ingatlantulajdonos kötelessége.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a terv véleményezéséhez kérheti a környezet-, természet-, műemlékvédelmi és egyéb hatósági engedélyeket a vonatkozó előírások betartása érdekében, de ez nem kötelessége.

A tervfelülvizsgálat – amennyiben a terv kivitelezésre alkalmas – az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó számára díjmentes, , egyéb esetben díjköteles, amelynek díjait az Üzletszabályzat 5. számú függeléke pontja tartalmazza.

A felülvizsgálathoz szükséges engedélyek rendelkezésre állása esetén az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a felülvizsgálatot 15 munkanapon belül köteles elvégezni.

Ha a terv kivitelezésre alkalmatlannak lett minősítve, az ingatlantulajdonos a területileg illetékes műszaki biztonsági hatóságtól kérheti az alkalmassági nyilatkozat kiadását.

6.8. Műszaki-biztonsági ellenőrzés

A csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezés létesítése az ingatlantulajdonos kötelessége és költsége, mindkettő az ingatlantulajdonos tulajdonát képezi. A csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezés üzemeltetése a felhasználó kötelezettsége. A csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezés létesítésére, biztonsági előírást érintő felszerelésére, időszaki ellenőrzésére a külön jogszabályban előírtak szerint nyilvántartott gázszerelő jogosult.

Az elkészült gázszerelést a felhasználó, vagy megbízottja köteles az elosztói engedéllyessel, vagy megbízottjával műszaki-biztonsági szempontból ellenőriztetni. Az ellenőrzést a szerelési nyilatkozat benyújtásával kell kezdeményezni. A szerelési nyilatkozatnak tartalmaznia kell:

- a munkavégzés pontos helyét;
- a felhasználó nevét, címét;
- a kivitelezői nyilatkozatot;
- a kivitelezői jogosultság igazolását;
- a kéményvizsgálati szakvéleményt;
- a megvalósulási dokumentációt

Az ellenőrzést – a bejelentővel egyeztetett időpontban – a szerelési nyilatkozat benyújtásától számított 15 napon belül az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt., vagy megbízottja lefolytatja. Az ellenőrzésről jegyzőkönyvet kell felvenni, az ellenőrzés sikertelenségét írásban indokolni kell. A felhasználónak gondoskodnia kell arról, hogy a kivitelező az ellenőrzésnél jelen legyen. A kivitelezőnek biztosítania kell az ellenőrzés elvégzéséhez szükséges eszközöket és feltételeket. Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a kivitelezési dokumentációs és a sikeres nyomáspróba bizonylatát megőrzi. Az elosztói engedélyes a sikeres ellenőrzésről a bejelentőnek nyilatkozatot ad.

Ha a kivitelezés nem felel meg a műszaki-biztonsági előírásoknak, a bekapcsolást az elosztó a hiba kijavításáig köteles megtagadni. Biztonsági okokból az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a főcsapot (vagy a fogyasztói főelzárót) elzárhatja, és biztonsági záróelemmel láthatja el. A biztonsági záróelemet eltávolítani és a lezárt főcsapot (vagy a fogyasztói főelzárót) kinyitni csak az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. vagy megbízottja jogosult.

A kivitelezés műszaki-biztonsági ellenőrzése – amennyiben a kivitelezés a műszaki-biztonsági előírásoknak megfelel – az egyetemes felhasználásra jogosult számára díjmentes, egyéb esetben díjköteles, a díjakat az Üzletszabályzat 5. sz. függeléke tartalmazza.

6.9. Bekapcsolás, üzembe helyezés

Eltérő megállapodás hiányában az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. köteles gondoskodni arról, hogy egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó esetében a felhasználási helyen a sikeres műszaki-biztonsági ellenőrzést követően a felhasználó vagy megbízottja írásbeli bejelentésének beérkezésétől számított, a Hivatal földgáz elosztás minimális minőségi követelményének és elvárt színvonalának meghatározásáról szóló határozatában meghatározott mindenkor normaeérték szerinti időtartamon, de maximum 8 munkanapon belül a gázmérőt és a nyomásszabályozót felszereljük, biztonsági záró elemmel lássák el, a csatlakozóvezeteket és a felhasználói berendezést az elosztóvezetékkel összekapcsolják. E kötelezettség teljesítésének előfeltétele, hogy a felhasználó részéről a felhasználási helyen a munkavégzés lehetősége biztosított, és legkésőbb a bejelentéstől számított 6. napon az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. rendelkezésére áll az egyetemes szolgáltató, illetve a földgázkereskedő nyilatkozata, amely tartalmazza a földgáz vételezés megkezdésének időpontját.

Az új felhasználó bekapcsolásával összefüggésben a meglévő csatlakozóvezeték áthelyezésével, cseréjével, javításával és karbantartásával kapcsolatos munkák elvégzését az érintett ingatlan tulajdonosa, használója tűrni köteles. Az ebből eredő esetleges károkat az új felhasználó a polgári jog szabályai szerint köteles megtéríteni.

Egyetemes szolgáltatásra nem jogosult felhasználó esetében a bekapcsolás megállapodás szerint történik.

A gázmérő felszerelésének feltétele az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötése, vagy a kereskedő nyilatkozata, amely tartalmazza a földgáz vételezés megkezdésének időpontját.

A gázfogyasztó készülék és a gázfelhasználó technológia üzembe helyezésére a készülék gyártója, vagy a gyártó feljogosított megbízottja is jogosult.

Új felhasználó bekapcsolásakor az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. vagy megbízottja a következőket végzi el:

- a gázmérőt felszereli és üzembe helyezi,
- a lakossági fogyasztóknál a nyomásszabályozót felszereli és üzembe helyezi,
- a csatlakozóvezetékét és a fogyasztói vezetékét gáz alá helyezi,
- szakszerű használatról és a felhasználói kötelezettségekről írásbeli tájékoztatást ad.

Gáz alatti elosztóvezetéken, vagy annak tartozékán a gáz kilépését lehetővé tevő alábbi tevékenységet kizárólag az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt., vagy megbízottja végezheti:

- az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. tulajdonában lévő nyomásszabályozó és tartozékai szerelése;
- az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. tulajdonában lévő gázmérő és tartozékai szerelése;
- leágazó elosztóvezeték és csatlakozóvezeték összekötése;
- az üzemelő gázvezeték megbontása;
- a vezeték gáz alá helyezése.

6.10. Gázmérő felszerelése

Az elosztott gáz mérésére alkalmas gázmérő vagy mérési rendszer – egyéb megállapodás hiányában – az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. tulajdonát képezi

A fogyasztásmérő berendezések felszerelése, üzemeltetése, karbantartása, időszakos hitelesítése, valamint a 100 m³/óra névleges mérőteljesítmény feletti mérők távadóval történő ellátása és a jeltovábbításhoz szükséges telemechanikai rendszer kiépítése és működtetése - egyéb megállapodás hiányában - az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. kötelezettsége. Ezen kötelezettségek költségei az engedélyest terhelik.

Lakossági fogyasztó esetén a gázmérőt, vagy mérési rendszert az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. biztosítja.

Ha a földgázkereskedő vagy a felhasználó kérésére az ÜKSZ-ben meghatározott műszakilag indokoltnál költségesebb berendezés kerül felszerelésre, a rendszerüzemeltető jogosult az ezzel felmerülő igazolt többletköltségeit érvényesíteni.

A gázmérő, vagy mérési rendszer telepítéséhez szükséges hely kialakítása és biztosítása, a gázmérő állagmegóvása és védelme a felhasználó kötelezettsége saját költségén.

Átalánydíjas szerződéssel rendelkező felhasználónál nem kerül gázmérő felszerelésre.

Amennyiben a gázmérő cseréjére a felhasználó állagmegóvási kötelezettségének elmulasztása miatt kerül sor, a gázmérő költségét – ideértve annak le- és felszerelésével kapcsolatos költségeket is – a felhasználó viseli.

A védendő fogyasztók esetében a gázmérő felszerelésére, a mérőhely kialakítására, illetve az előre fizető mérő fel-, és leszerelésére a jelen Üzletszabályzat 12. pontjában foglaltak irányadók.

6.11. Fogyasztói nyomásszabályozó felszerelése

Amennyiben az ingatlan ellátásához nyomásszabályozó és annak egyéb tartozéka szükséges, a felhasználó köteles az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. számára az elhelyezésre alkalmas helyet kiépíteni és térítésmentesen rendelkezésre bocsátani. (Jelen Üzletszabályzat alkalmazásában „fogyasztói nyomásszabályozó” az a készülék, amely az elosztóvezetéken érkező gáz nyomását a fogyasztóval kötött szerződésben, vagy szabványban meghatározott mértékre csökkenti és közel állandó értéken tartja.) A felszereléshez szükséges nyomásszabályozó-kötés kialakítása szintén a felhasználó kötelezettsége és költsége.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a berendezést más ingatlanok ellátására is használhatja, amennyiben ez a felhasználó érdekeit nem sérti.

Lakossági felhasználónál a nyomásszabályozót fel és leszerelni, jogi zárral ellátni csak az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. vagy megbízottja jogosult. Lakossági fogyasztók részére a nyomásszabályozót az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. díjmentesen biztosítja, az az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. tulajdona. Egyéb felhasználók esetében a nyomásszabályozó tulajdonjogáról és a térítés mértékében külön kell megállapodni.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. tulajdonában levő nyomásszabályozók üzemképes állapotban tartása az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt., állagmegóvása és védelme minden esetben a felhasználó kötelessége. A nem rendeltetésszerű használatból és az állagmegóvás hiányából eredő meghibásodásért a felhasználó teljes felelősséggel tartozik.

Nem lakossági fogyasztó esetében eltérő megállapodás hiányában, a megfelelő teljesítményű és típusú nyomásszabályozó biztosítása a felhasználó kötelezettsége.

6.12. Oktatás

Az üzembe helyezés alkalmával az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. köteles a felhasználóval a csatlakozóvezeték és a fogyasztói vezeték szakszerű és biztonságos használatát, a gázmérő állagmegóvási és védelmi kötelezettségét, valamint a felhasználó egyéb kötelezettségeit ismertetni, ezen belül kiemelve a csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezés üzemképes és biztonságos állapotban tartásának, a rendszeres karbantartások, javítások, a szükséges cserék és a külön jogszabályban meghatározott műszaki-biztonsági felülvizsgálatok elvégzésének kötelezettségét.

A tájékoztatás megtörténtének tényét az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. és a felhasználó írásban rögzíti.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. fogyasztói készüléket nem helyez üzembe.

Az üzembe helyezett készülékekkel kapcsolatos oktatás nem az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. feladata.

6.13. A felhasználó személyében történt változás esetén alkalmazott eljárás

Ha a felhasználó a felhasználási helyéről elköltözik, illetőleg a szolgáltatás igénybevételel felhagy, úgy azt köteles 15 napon belül az őt ellátó rendszerhasználónak bejelenteni, aki erről értesíti az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt-t. A rendszerhasználónak minősülő felhasználók a fenti határidőn belül az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt-nek tartoznak bejelentési kötelezettséggel.

A rendszerhasználatra jogosító egyetemes szolgáltatási, kereskedelmi vagy földgázelosztási szerződés hatályos marad a bejelentés elmulasztása vagy késedelmes bejelentés esetén. Az új felhasználó igénybejelentéséig az elköltözött felhasználó felel a csatlakozóvezeték, a felhasználói berendezés, a nyomásszabályozó és gázmérő állapotáért, a rendszerhasználati díjak megfizetéséért, szerződésszegő magatartás esetén a következményekért.

Az új felhasználó 15 napon belül köteles bejelenteni a változást és a rendszerhasználatra jogosító szerződését megkötni az alábbiak szerint:

- Ha az új felhasználó egyetemes szolgáltatást igénybevevő felhasználó, úgy bejelentési kötelezettséggel az egyetemes szolgáltatónak tartozik, aki erről értesíti Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt-t. Az egyetemes szolgáltatást igénybevevő felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződésének megkötésével jogosult a rendszerhasználatra.

- Ha az új felhasználó versenypiacon ellátott felhasználó, úgy bejelentési kötelezettséggel az őt ellátó földgázkereskedőnek tartozik, és a kereskedelmi szerződés megkötésével jogosult a rendszerhasználatra.
- Ha az új felhasználó rendszerhasználónak minősülő felhasználó, úgy az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt-nek tartozik bejelentési kötelezettséggel, és a földgázelosztási szerződés megkötésével válik jogosulttá a rendszerhasználatra.

A felhasználó változás kapcsán az egyetemes szolgáltatást igénybevevő felhasználók, valamint a rendszerhasználónak nem minősülő egyéb felhasználók által benyújtandó dokumentumok listáját az egyetemes szolgáltató, illetve a földgázkereskedő üzletszabályzata tartalmazza.

A rendszerhasználónak minősülő felhasználók által az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt-nek benyújtandó dokumentumok az alábbiak:

- 30 napnál nem régebbi cégkivonat (gazdálkodó szervezet esetén)
- az aláírásra jogosult személy aláírási címpéldánya (gazdálkodó szervezet esetén), vagy szabályszerű meghatalmazás meghatalmazott képviselő esetén
- gázmérő átadás-átvételi nyilatkozat, vagy a gázmérő állást is tartalmazó birtokbaadási jegyzőkönyv, ennek hiányában:
 - 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap vagy ingatlan adásvételi szerződés, vagy
 - bérleti szerződés és a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata.

A felhasználó változás miatti helyszíni ellenőrzés részletes szabályai

A felhasználó személyében bekövetkező változás esetén Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. vagy megbízottja az erről szóló értesítés kézhezvételétől számított 5 napon belül a GET 17. § (2) bekezdésének megfelelően a csatlakozóvezeték és mérőberendezés állapotát a felhasználó vagy megbízottja jelenlétében a helyszínen térítésmentesen ellenőrzi, a gázmérőt leolvassa és az ellenőrzés eredményét jegyzőkönyvben rögzíti. Az ellenőrzéssel, annak körülményeivel, illetve eredményével kapcsolatos állásfoglalását a felhasználó jogosult a jegyzőkönyvben feltüntetni. A jegyzőkönyv felek által aláírt egy példányát az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. átadja a felhasználónak, másolati példányát pedig megküldi a felhasználót ellátó földgázkereskedőnek, illetve egyetemes szolgáltatónak.

A felhasználási helyről elköltöző és a beköltöző felhasználó egyaránt köteles az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt-vel együttműködni annak érdekében, hogy a csatlakozóvezeték és mérőberendezés helyszíni ellenőrzését végrehajthassa. Ennek keretében az elköltöző és a beköltöző felhasználó az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. vagy megbízottja részére köteles biztosítani a felhasználási helyre történő bejutást, illetőleg ott a szükséges ellenőrzési feladatok vagy az esetlegesen szükségessé váló munkák elvégzését.

A helyszíni ellenőrzés időpontját egyetemes szolgáltatást igénybe vevő felhasználó esetén az egyetemes szolgáltató rövid úton (távbeszélő, fax, e-mail, stb.) egyeztetni az elköltöző felhasználóval, vagy a megbízása alapján eljáró beköltöző felhasználóval. Amennyiben az egyetemes szolgáltató végzi el az időpont egyeztetést, annak megtörténtét követően haladéktalanul köteles a felhasználóval egyeztetett időpontot az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. részére továbbítani, aki az ellenőrzést az egyetemes szolgáltató által egyeztetett időpontban kísérli meg az alábbiak szerint.

Amennyiben az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. vagy megbízottja az ingatlanba az egyeztetett időpontban nem tud bejutni, úgy írásos felszólítást hagy a helyszínen, melyben megjelöli, hogy a helyszíni ellenőrzést második alkalommal mely időpontban kísérli meg. Amennyiben ez az időpont a felhasználónak nem megfelelő, a felhasználó az értesítésen megadott telefonszámon egyeztetheti a helyszíni ellenőrzés elvégzésnek időpontját az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt-vel vagy megbízottjával. Ennek hiányában úgy tekintendő, hogy a felhasználó a felszólításon megadott ellenőrzési időpontot elfogadta.

Amennyiben az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. vagy megbízottja a felhasználóknak felróható okból a bejelentést követő 30 napon belül, kétszeri írásbeli felszólítás ellenére a második alkalommal sem tud bejutni az ingatlanba, és a helyszíni ellenőrzést nem tudja elvégezni, úgy tekintendő, hogy a GET és a Vhr. 2. számú melléklete (Egyetemes Szolgáltatási Szabályzat, a továbbiakban: ESZSZ) által előírt helyszíni ellenőrzés a felhasználóknak felróható okból megghiúsult.

A földgázelosztó a második helyszíni ellenőrzés (ellenőrzési kísérlet) költségeit (így különösen a postai és kiszállással kapcsolatos költségeket) jogosult attól a felhasználótól követelni, akinek az ellenőrzés megghiúsulása felróható.

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

A helyszíni ellenőrzés megakadályozása, az ingatlanba történő bejutás biztosításának elmulasztása esetén az elköltöző 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 bejelentés megtételének bizonyítása a felhasználót terheli.

A bejelentést tevő elköltöző felhasználó mentesül a felelősség alól, ha a fentiek szerinti írásbeli felszólítások ellenére a helyszíni ellenőrzés a bejelentést követő 30 napon belül a felhasználási helyen vételezni kezdő beköltöző felhasználó felróható magatartása miatt nem hajtható végre. Ebben az esetben a bejelentés napjától az új felhasználót terheli a felelősség. A bejelentés megtételének bizonyítása az elköltöző felhasználót terheli.

Amennyiben az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. vagy megbízottja a helyszíni ellenőrzést a fentiek szerint az elköltöző és/vagy a beköltöző felhasználó felróható magatartása miatt nem tudja elvégezni, ebben az esetben mind az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt., mind az egyetemes szolgáltató/földgázkereskedő mentesül az ESZSZ 8.§ (5) bekezdésben foglaltak alól és ebben az esetben a szabálytalan vagy jogellenes vételezés iránti igény az elköltöző vagy a beköltöző felhasználóval szemben érvényesíthető. A bejutás megtagadásának bizonyítása az egyetemes szolgáltató, illetve a földgázkereskedő kötelezettsége.

7. SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK A CSATLAKOZÁSI ÉS FÖLDGÁZELOSZTÁSI SZERZŐDÉSEKHEZ

7.1. Általános szerződési feltételek

A csatlakozási szerződés tartalmi elemeinek minden felhasználóra általánosan jellemző részét általános szerződési feltételként a **6.a számú melléklet** tartalmazza, amely részét képezi a gázigénylővel megkötésre kerülő, **6.b és 6.c számú melléklet** szerinti csatlakozási szerződésnek.

Az elosztási szerződés tartalmi elemeinek minden rendszerhasználóra általánosan jellemző részét általános szerződési feltételként a **6.d számú melléklet** tartalmazza, amely részét képezi a rendszerhasználóval megkötésre kerülő, **6.e számú melléklet** szerinti elosztási szerződésnek.

Az Üzletszabályzatban meghatározott általános szerződési feltételek mindenkor hatályos szövege az ügyfélszolgálati irodákban és az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt honlapján elérhető.

A csatlakozási és elosztási szerződést érintő, az üzletszabályzatban foglalt általános szerződési feltételek megváltoztatása esetében a változás hatálybalépése előtt legalább 30 nappal a változásról az érintett rendszerhasználókat a változás tényének legalább két országos napilapban, az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. honlapján, illetve elosztási szerződés esetében számlaértesítő útján való közzététele útján értesíteni kell, és az értesítést az ügyfélszolgálati helyiségekben kifüggeszteni.

7.2. Szerződés típusok

7.2.1. A csatlakozási szerződés

A csatlakozási szerződés az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt valamint a gázigénylő, illetve felhasználó közötti kapcsolatot szabályozza a felhasználó csatlakozási pontján a vásárolt kapacitás előfeltételeinek megvalósítása és folyamatos biztosítása érdekében.

A szerződés megkötésénél a gázigénylő, illetve felhasználó képviselőjében egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználónál a meghatalmazott kereskedő vagy egyetemes szolgáltató, egyéb rendszerhasználónál a meghatalmazott kereskedő is eljárhat.

Ha a gázigénylő vagy felhasználó a szerződést véleményeltéréssel írta alá, a szerződés nem jön létre, csak a véleményeltérésben foglaltakban történő eredményes megállapodás, illetve az egyező álláspont kialakítását követően.

7.2.2. Elosztási szerződés

Az elosztási szerződés az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. valamint rendszerhasználó közötti kapcsolatot szabályozza az elosztóhálózat csatlakozási szerződésben meghatározott, és abból ténylegesen lekötött kapacitás biztosítására, a földgáz elosztására, a gázmérők leolvasására és az egyéb elosztási alapszolgáltatások biztosítására. Típusai a következők: egyetemes szolgáltatóval, földgázkereskedővel, felhasználóval kötött szerződés.

Az elosztási szerződés a felek aláírásával jön létre, határozatlan időre. A szerződés megkötésénél az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó esetében kizárólag egyetemes szolgáltató, más felhasználó esetében a kereskedő járhat el. Az egyetemes szolgáltatóval, földgázkereskedővel kötött szerződés érvényességét és hatályosságát az ezekkel szerződött felhasználó személyében vagy a felhasználók számában történő változás nem érinti, ilyen esetben az érintett elosztási szerződés(ek) felhasználók listáját tartalmazó melléklete módosul.

7.2.3. Kereskedőváltás

Kereskedőváltás esetén az érintett földgázkereskedők, a külön jogszabályban meghatározottak szerint egyeztetnek a rendszerüzemeltetőkkel – így a földgázelosztóval is - a felhasználó lekötött kapacitása földgázkereskedők közötti átadásának részletes feltételeiről. Az engedélyesek kötelesek az egyeztetéseket úgy lefolytatni, hogy a kereskedőváltás az igénybejelentéstől számított legkésőbb 30 napon belül megtörténjen. Az egyeztetések eredménytelensége esetén a felhasználó a Hivatalhoz fordulhat és kezdeményezheti a kapacitásátadásról történő döntést. A Hivatal 10 munkanapon belül dönt a kapacitás lekötésekről.

A felhasználót ellátó földgázkereskedő a felhasználó felmondásának kézhezvételétől számított 10 napon belül köteles a földgázelosztási szerződés módosítását kezdeményezni. Az új földgázkereskedő a felhasználó megbízásából a korábbi kereskedelmi szerződés megszűnésének napja előtt legalább 8 nappal köteles a Vhr. 87. § (1) bekezdés szerinti átadandó kapacitás tekintetében a földgázelosztási szerződést megkötni vagy módosítani a felhasználási hely egyedi azonosító számának alkalmazásával.

A felhasználó kérésére a vásárolt kapacitásról és a lekötött kapacitásról a földgázelosztó köteles díjmentesen igazolást kiadni.

A kereskedőváltás esetére vonatkozó, a kapacitás lekötéssel, a kapacitásszerződések módosításával kapcsolatos részletes rendelkezéseket az ÜKSZ tartalmazza.

A kereskedőváltással kapcsolatos, vagy más okból történő kapacitáslekötési szerződés módosításokért ellenérték, illetve költségtérítés nem kérhető.

Gázév közbeni kereskedőváltás esetén a gázév végéig a felhasználó - vagy a vele szerződést kötő új földgázkereskedő - köteles a korábbi földgázkereskedő által az ellátása érdekében a rendszerüzemeltetőknél lekötött és a szerződés megszűnését követően ismételten rendelkezésére bocsátott kapacitást lekötni, valamint a gázév végéig a kapacitásdíjat időarányosan a külön jogszabály rendelkezései szerint megfizetni.

Ha a Vhr. 51. §-ában foglalt feltételek teljesítésének hiányában a felhasználót ellátó földgázkereskedővel fennálló szerződés nem szűnik meg, a földgázkereskedő köteles erről a földgázelosztót és az ellátásra szerződést kötő új földgázkereskedőt a kereskedőváltást megelőző minimum 5. napig értesíteni.

7.2.4. Kapacitáslekötési (elosztási) szerződés módosításának egyszerűsített eljárásrendje és egységes okirati rendszere ¹

Az elosztási szerződés módosításának feltételeit és okirati rendszerét az ÜKSZ, illetve a jelen Üzletszabályzat 6. számú melléklete, az elosztási szerződés és mellékletei szabályozzák.

Kereskedőváltás esetére vonatkozó, a kapacitás lekötéssel, az elosztási szerződések módosításával kapcsolatos további szabályok:

- (a) A kereskedőváltás kizárólag fordulónapon, azaz a hónap 1-jén történhet meg. A fogyasztónak vagy az őt ellátó új kereskedőnek minden esetben a tervezett kereskedőváltást megelőző második hónap utolsó napján elektronikus levélben (e-mail-ben) bejelentést kell tennie az elosztó részére, amelyben megadja a felhasználó nevét, a felhasználási hely címét, a felhasználási hely azonosítóját (POD), valamint a szolgáltató váltás tervezett napját.

¹ Jelen eljárás pontosításra kerül, ha az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzatnak a kapacitáslekötési szerződések módosítására vonatkozó fő szabályokat tartalmazó változata hatályba lép (Vhr. 51. § (5) bek.).

- (b) A régi kereskedő a tervezett kereskedőváltást megelőző 5 nappal elektronikus levélben (e-mailben) értesítést küld a földgázelosztónak és az új kereskedőnek arról, hogy hozzájárul-e a kereskedőváltáshoz, vagy szerződéses feltételek nem teljesülésére hivatkozva semmisnek tekinti a felhasználó szerződés felmondásra tett igénybejelentését. Amennyiben a régi kereskedő és a felhasználó között fennálló szerződés felmondási rendelkezései nem teszik lehetővé a kereskedőváltást, a régi kereskedő köteles elektronikus levélben (e-mailben) értesíteni az elosztót és az új kereskedőt a fenti tényről legkésőbb a tervezett kereskedőváltást megelőző 15. naptári napig.
- (c) Tartozás miatt meghiúsult kereskedőváltás esetén a kapacitások továbbra is a régi kereskedőt illetik meg.
- (d) Az egyetemes szolgáltatáson kívül ellátott, de egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó jogosult visszatérni az egyetemes ellátásba, ahol szintén megilleti a kereskedelmi szerződésében rögzített, a rendszerhez való csatlakozás során megszerzett vásárolt, illetve nyilvántartott kapacitása. Az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnéséhez kapcsolódó szerződésmódosítás bejelentése a földgázszállító Informatikai Platformján történik a rendszerüzemeltető üzletszabályzatában lévő eljárásrend szerint, legkésőbb a szerződés hatályba lépését megelőző 20 nappal.
- (e) A kereskedőváltás során a VHR 51.§ (4) szerint előírt adatokról (vásárolt és lekötött kapacitás, valamint profilba sorolás) a földgázelosztó a GET 71.§ (3)-ban meghatározottak szerint igazolást ad ki a felhasználónak, vagy a nevében eljáró új kereskedőnek.
- (f) Abban az esetben, ha az egyetemes szolgáltató, vagy a kereskedő adott felhasználóra vonatkozóan rendelkezik kereskedelmi/egyetemes szolgáltatási szerződéssel, de a felhasználónál bármilyen ok miatt mérő nincs felszerelve (pl. korábbi tartozás miatti kikapcsolás), az elosztói engedélyes az adott felhasználó vonatkozásában elosztási szerződés megkötésére a gázmérő felszereléséig nem kötelezhető. A gázmérő felszerelését követően a kereskedőváltásra az általános irányelvek vonatkoznak.

7.3. Egyedi feltételek kezelése

Az általánostól eltérő egyedi szerződés megkötésére, illetve az általános szerződési feltételektől való eltérésre kizárólag egyedi műszaki megoldás esetén, illetve egy adott fogyasztói kategóriára tekintettel van lehetőség, oly módon, hogy ezáltal a diszkrimináció mentesség, a versenysemlegesség és az egyenlő bánásmód alapelvei ne sérüljenek.

Amennyiben az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó által kötendő csatlakozási szerződés egyedi feltételeket tartalmaz, abban szerződő félként kell részt vennie az egyetemes szolgáltatónak, amely kötelezettséget vállal arra, hogy a szerződésben szereplő egyedi feltételeket a csatlakozási szerződés alapján megkötendő elosztási szerződésben is érvényesíti.

Az egyedi szerződésben, illetve feltételekben nem szabályozott kérdésekben az Üzletszabályzat mellékletét képező általános szerződési feltételek az irányadóak.

7.4. Az üzemzavar, korlátozás és szünetelés esetén alkalmazandó szabályok

7.4.1. Gázömlés-üzemzavar elhárítás

Gázömlés keletkezhet:

- közterületen
- telekhatáron belül.

A felhasználók biztonságos gázellátása érdekében az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt a saját műszeres ellenőrzéssel megállapított, vagy felhasználói bejelentés alapján tudomására jutott gázömlésből adódó veszélyhelyzet elhárítására azonnali intézkedéseket tesz, az elosztóvezetéken keletkezett gázömlést pedig saját költségére hárítja el.

A főelzáró utáni csatlakozóvezetéken és a fogyasztói berendezésen keletkezett gázömlés bejelentése vagy észlelése esetén az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a közvetlen veszélyhelyzetet a műszakilag lehetséges legrövidebb időn belül megszünteti.

Súlyos üzemzavar esetén a tudomására jutástól számított 20 vagy a közlekedési viszonyoktól függően legfeljebb 60 percen belül kiérkezik és a beavatkozást haladéktalanul megkezdi. Ha az elhárításhoz szükséges a sérült vezetékszakasz kiszakasztása és annak leürítése, úgy azt a helyszínre érkezéstől számított 20 percen belül meg kell kezdeni.

A telekhatáron (épületen) belüli gázömlés esetén az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a veszélyhelyzet megszüntetésére a felhasználó költségére intézkedéseket tesz, azonban a veszélyhelyzet okának végleges elhárítása az ingatlan tulajdonos (vagyonkezelőt) kötelezettsége. az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. tulajdonát képező gázmérő és lakossági felhasználó esetében nyomásszabályozó kivételével.

A gázömlés (üzemzavar) az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. tudomására juthat:

- állampolgári bejelentés, vagy
- saját ellenőrzés útján.

Állampolgári bejelentés esetén az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. értesítése történhet:

- személyesen az egyetemes szolgáltató ügyfélszolgálati irodában vagy az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. területi egységeinél
- telefonon (az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. központi gázömlés bejelentési telefonszámán, vagy a területi egységek telefonszámain)
- írásban (telefaxon, levélben, e-mailen).

A gázömlés és üzemzavar elhárításával összefüggő feladatokat az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. minőségirányítási rendszere szabályozza.

7.4.2. Fogyasztás korlátozása

Felhasználói korlátozásra sor kerülhet a következő esetekben:

- a) földgázellátási üzemzavar esetén;
- b) földgázellátási válsághelyzet esetén;
- c) földgázszállítási, illetve földgázelosztási üzemzavar, forráshiány esetén a földgázszállító, illetve az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. regionális korlátozást is elrendelhet.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. minden év június 30-ig a következő gázévre vonatkozóan a rendszerhasználók, illetve az egyetemes szolgáltatók és földgázkereskedők adatszolgáltatása alapján köteles a működési területén lévő felhasználók korlátozási besorolását - az ÜKSZ-ben meghatározott formátumban - a csatlakozó földgázszállítónak megküldeni.

Amennyiben a rendszerirányító vagy a Hivatal az elosztási szerződésben megjelölt besorolástól eltérően állapítja meg a rendszerhasználó, illetve felhasználó korlátozási besorolását, az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a rendszerhasználó, illetve az egyetemes szolgáltató vagy földgázkereskedő értesítése mellett az elosztói szerződés korlátozási besorolásra vonatkozó rendelkezését jogosult és köteles egyoldalúan módosítani.

A korlátozási sorrendet a 7. számú melléklet tartalmazza.

Korlátozás elrendelése esetén a korlátozás időpontját, illetve mértékét a rendszerirányító rendeli el, és közli az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt.-vel. A korlátozás végrehajtásáról a korlátozás időpontjának és mértékének megadásával az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt intézkedik a korlátozható felhasználó felé

- a rendelkezésre álló nagy-középnomású és a középnomású hálózat nyomásviszonyainak, valamint
- a korlátozási menetrendben rögzített fogyasztói korlátozási besorolás figyelembevételével.

A 7.4.2. c) esetben a korlátozási intézkedések megegyeznek az a) és b) esetben alkalmazottakkal azzal, hogy a korlátozást a földgázszállító vagy maga az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt kezdeményezi, illetve rendeli el.

A rendszerhasználó köteles az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. által elrendelt korlátozást az értesítést követően haladéktalanul megkezdeni és azt a korlátozási besorolásnak megfelelő időn belül végrehajtani.

A korlátozás elrendelése esetén az érintett rendszerhasználókat telefonon, majd írásban (telefaxon) kell értesíteni:

- a korlátozás időpontjának megkezdéséről
- a korlátozás mértékéről (korlátozás alá vonandó legnagyobb órai teljesítményértékről)
- a korlátozás várható időtartamáról.

A korlátozás megszüntetéséről a rendszerhasználót ismételtelen telefonon, majd írásban (telefaxon) tájékoztatni kell.

A 20 m³/h-ál kisebb teljesítményűvel rendelkező rendszerhasználókat az elektronikus vagy nyomtatott sajtó útján, vagy más alkalmas módon kell tájékoztatni az elrendelt korlátozásról és annak időpontjáról.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. az általa elrendelt korlátozásról, annak okáról és időtartamáról a Hivatalt 8 napon belül köteles írásban tájékoztatni.

7.4.3. A szolgáltatás szüneteltetése

A szolgáltatást az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. köteles szüneteltetni a következő esetekben:

- az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a csatlakozóvezetéken vagy a felhasználói berendezésen veszélyhelyzetet észlel, vagy ez jut tudomására;
- élet- és vagyonbiztonság, valamint a gázszolgáltatás folyamatosságának veszélyeztetettsége esetén
- a felhasználó nem tudja igazolni a csatlakozóvezeték és a felhasználó berendezések ellenőrzésének megtörténtét és az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. bizonyítja, hogy ezek nem felelnek meg a biztonságossági követelményeknek

A szolgáltatást az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. szüneteltetheti a következő esetekben:

- a szállítói engedélyes vezetékén tervszerű karbantartás történik;
- az elosztó vezeték karbantartása, felújítása, átalakítása, hibaelhárítása, cseréje más módon nem végezhető el;
- új fogyasztó bekapcsolása azt szükségessé teszi;
- vele szerződéses kapcsolatban álló egyetemes szolgáltató, földgázkereskedő kezdeményezésére, a kizárás jogszerűségének vizsgálata nélkül

A szüneteltetés kezdő időpontját és előrelátható időtartamát, valamint a szükséges biztonsági intézkedéseket hálózatrekonstrukció, felújítás, hálózatfejlesztés és új fogyasztó bekapcsolása esetén legalább 15 nappal korábban, tervszerű megelőző karbantartás esetén három hónappal korábban helyileg szokásos módon (így különösen sajtó vagy számlaértesítő útján történő közléssel) a felhasználók és az érintett engedélyesek tudomására hozza.

Gázömlés-üzemzavar esetén az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. előzetes bejelentés nélkül is szüneteltetheti a szolgáltatást, de az érintett felhasználóknak a lehető legrövidebb időn belül kell tájékoztatást adni.

A szüneteltetést a lehető legrövidebb időre kell korlátozni.

A fentiekén túl lehetőség van a felhasználó erre irányuló kifejezett írásbeli kérelmére történő szüneteltetésre a felhasználó által meghatározott időszakra, ha a felhasználó költségén az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. tulajdonában lévő gázmérő leszerelésre vagy a fogyasztói főelzáró leplombálásra került. A szolgáltatás újraindításához a felhasználó költségére az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. tulajdonában álló gázmérő felszerelése vagy a fogyasztói főelzáró plombájának eltávolítása szükséges.

Amennyiben az egyetemes szolgáltató vagy a földgázkereskedő kezdeményezésére kerül sor a felhasználó elosztási szolgáltatásból történő kizárására, erre lakossági fogyasztó esetében csak olyan időpontban kerülhet sor, amelyről a felhasználót az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a kizárást megelőzően már tértivevényes levél útján értesítette. Az értesítésben a földgázelosztó köteles meghatározni azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a kikapcsolást végre kívánja hajtani. Az értesítésnek - a földgázkereskedő által szolgáltatott adatok alapján - tételesen tartalmaznia kell a lakossági fogyasztóval szemben fennálló teljes követelést jogcímenként összegszerűen, azok eredeti fizetési határidejével együtt.

Ha a felhasználó nem található a fogyasztási helyen és a kikapcsolást az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. végre tudta hajtani, a kikapcsolásról értesítőt kell hagyni a helyszínen.

Ha az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a kikapcsolást a megrendelés kézhezvételétől számított 30 napon belül nem tudja végrehajtani, köteles erről a földgázkereskedőt, illetve az egyetemes szolgáltatót értesíteni. Ebben az esetben a földgázkereskedő, illetve az egyetemes szolgáltató a lakossági fogyasztóval a kereskedelmi, illetve egyetemes szolgáltatói szerződést felmondhatja az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. egyidejű tájékoztatása mellett.

A földgázkereskedelmi, illetve egyetemes szolgáltatási szerződés felmondását követően az érintett lakossági fogyasztó kikapcsolásáig a fogyasztó által vételezett földgáz tekintetében a szerződés nélküli vételezés szabályai szerint kell eljárni. A földgázelosztó a földgázkereskedőnek a GET 29. § (6) bekezdése szerinti kezdeményezése alapján a lakossági fogyasztót a földgázellátásba 24 órán belül visszakapcsolja.

A Vhr. 24-25. § rendelkezéseit nem kell alkalmazni, ha a lakossági fogyasztó magatartása az együttműködő földgázrendszer biztonságos üzemelését veszélyezteti.

A kikapcsolás földgázelosztónak felróható okból történő elmaradásából vagy késedelméből eredő földgázfogyasztás következtében keletkező kárt a földgázelosztó viseli.

7.4.4. A szolgáltatás megtagadása

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. köteles megtagadni

- a hiba kijavításáig a rendszerhasználó bekapcsolását, ha a csatlakozóvezeték vagy felhasználói berendezés kivitelezése nem felel meg a műszaki-biztonsági előírásoknak, így különösen ha azokat az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt-vel felülvizsgáltatott kiviteli terv nélkül létesíti vagy az elkészült rendszert az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. műszaki-biztonsági ellenőrzése nélkül üzembe helyezi;
- a felhasználó bekapcsolását, a szolgáltatás megkezdését vagy annak folytatását, ha a felhasználót ellátó földgázkereskedő a földgázelosztás szüneteltetését kezdeményezi.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a felhasználó bekapcsolását, a szolgáltatás megkezdését vagy annak folytatását azonnali hatállyal megtagadhatja, ha:

- a csatlakozó vezeték, a fogyasztói berendezés az életre, a testi épségre, az egészségre, vagy a vagyonbiztonságra veszélyes;
- a felhasználó a nyomás alatti elosztóvezeték vagy a csatlakozóvezeték megbotja, továbbá, amennyiben a felhasználó vagy a megbízásából eljáró, gázszerelőnek nem minősülő személy a fogyasztói vezeték megbotja;
- a felhasználó a csatlakozási vagy kapacitáslekötési szerződésben megállapított lényeges kötelezettségének az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. írásbeli felszólítása ellenére nem tett eleget, különösen, ha
 - o a nyomásszabályozó vagy a gázmérő működését befolyásolja;
 - o a szerződésben meghatározott felhasználási helyen kívüli területre vezet át földgázt;
 - o a fogyasztáskorlátozási - illetve megszakítható felhasználó esetén a megszakítási - rendelkezéseknek nem tett eleget;
- 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 az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt-nek vagy a földgázkereskedőnek, illetve egyetemes szolgáltatónak nem jelenti be;
- földgázt egyébként szabálytalanul vételez.

(Jelen Üzletszabályzat alkalmazásában „kerülővezeték” a csatlakozó és fogyasztói vezetéket összekötő elzáró szerelvénytől ellátott vezetékdarab, amely a gázmérő üzemzavara esetén a szolgáltatás fenntartására szolgál.)

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a felhasználó bekapcsolását, a szolgáltatás megkezdését vagy annak folytatását saját maga vagy a felhasználó ellátó kereskedő kezdeményezésére tértivevényes levél útján történő felszólítást követően megtagadhatja, ha

- a felhasználó a csatlakozási vagy kapacitáslekötési szerződésben megállapított lényeges kötelezettségének az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. vagy a földgázkereskedő írásbeli felszólítása ellenére nem tett eleget, különösen, ha
 - o a nyomásszabályozó vagy a gázmérő ellenőrzését, illetve a mérő leolvasását az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. vagy megbízottja részére nem teszi lehetővé;
 - o a gázmérő nélküli fogyasztás - üzletszabályzatban meghatározott - feltételeit megszegte.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. megtagadhatja továbbá a szolgáltatást, ha a felhasználót ellátó földgázkereskedő a földgázelosztás szüneteltetését kezdeményezi.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a szolgáltatást 2 munkanapon belül helyre kell állítani, ha a megtagadást kiváltó ok megszűnt. Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a földgázkereskedő erre irányuló kezdeményezése alapján a lakossági fogyasztót a földgázellátásba 24 órán belül visszakapcsolja.

7.4.5. Megszakítás

Megszakítás elrendelésére az a megszakításra joggal rendelkező adhat utasítást, akinek ilyen megállapodása van a rendszerhasználóval. A megszakítási helyzet fennállásáról kapott értesítést követően a rendszerhasználó a megszakítási joggal rendelkező felszólítására, a szerződésükben meghatározott időn belül megkezdheti a megszakítható vételezés előírt szintre való beállítását, és azt a meghatározott időn belül befejezi.

Ha a megszakítási joggal rendelkező az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt közreműködését kéri a megszakítás során, úgy azt az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. külön díjazás fejében vállalja.

A megszakítási joggal rendelkező köteles az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt-nél a rendszerhasználó szakszerű kizárását kérni, amennyiben a megszakítás a teljes gázvételezés megszüntetésével jár. Ebben az esetben az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt a megszakítási joggal rendelkező utasítására jár el a rendszerhasználó kizárása és visszakapcsolás során.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt a megszakítás elrendelésének jogszerűségét nem vizsgálja, az ebből eredő esetleges károkért a megszakítási joggal rendelkező felel. A kizárás és a visszakapcsolás költségei a megszakításra joggal rendelkezőt illetik.

Valamennyi megszakítási joggal rendelkező köteles megszakítható rendszerhasználóiról és a megszakítható teljesítmény mértékéről a Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt -t tájékoztatni.

7.5. Az engedélyes rendszerének karbantartása és hibaelhárításának rendje

7.5.1. Az elosztói hálózat karbantartása

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. az előre tervezett éves rendszer karbantartási terv, valamint belső minőségirányítási folyamatleírásai és eljárási, valamint technológiai utasításai alapján jogosult a szolgáltatást szüneteltetni a szükséges karbantartási feladatok elvégzéséhez szükséges ideig. Ha egy rendszerhasználó egyedi műszaki megoldás alkalmazását igényelve lehetővé kívánja tenni a karbantartás gázszüneteltetés nélküli elvégzését, a megoldás kiépítésének többletköltsége a hozzáférésre jogosultat terheli.

Egyes karbantartási feladatokat az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt külső vállalkozóval végeztet, így különösen a katódvédelmi berendezések rendszeres ellenőrzését, a villámvédelmi és érintésvédelmi méréseket, bizonyos műszerek karbantartását és ellenőrzését.

Gázfogadó állomások ikerágas kivitelűek, tehát az egyik berendezés karbantartása vagy üzemzavara esetén a tartalékág biztosítja a normál üzemmenetet.

A csatlakozóvezeték, fogyasztói vezeték és a fogyasztói berendezés karbantartása a rendszerhasználó kötelezettsége.

Ha a gázmérő cseréjére a felhasználó állagmegóvási kötelezettségének elmulasztása miatt kerül sor, az ezzel kapcsolatos költségeket a felhasználó viseli.

7.5.2. Hibaelhárítás

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt a munkatársai által tapasztalt vagy ügyfélszolgálatára, diszpécsterszolgálatára beérkezett hibákat a műszakilag lehetséges legrövidebb időn belül elintézi.

Ha a csatlakozó vezetéken és a fogyasztói berendezésen az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt szabálytalan helyzetet vagy veszélyhelyzetet észlel, illetve ilyen a tudomására jut, köteles akár a szolgáltatás megszüntetésével is annak elhárításáról azonnal gondoskodni.

A tudomására jutott esetekben az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt köteles a szakszerűtlen és az általa nem ellenőrzött kivitelezéseket feltárni és a szabálytalan körülmények megszüntetésére a felhasználót, illetve a tulajdonost felszólítani, illetve kötelezni.

Az üzemeltetési körülmények szabálytalanná válása esetén (pl.: építményben történt változtatások) az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt a közvetlen veszélyhelyzet megszüntetésével kezdeményezi a műszaki-biztonsági követelményeknek megfelelő állapot kialakítását.

A szolgáltatás részben is megtagadható, ha olyan veszélyhelyzet keletkezik egy, vagy több gázkészülék használata során, amely a felhasználóra, vagy a fogyasztás helyén kívüli más személyek életére, vagy vagyonbiztonságára veszélyt jelent (pl. égéstermék elvezető rendszer hibája). Ilyen esetekben a felhasználó köteles a veszélyt jelentő gázkészüléknek a fogyasztásból történő kizárását elvégeztetni. A veszélyt jelentő körülmény felszámolása után az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt nem tagadhatja meg a készülék ismételt üzembe helyezését.

7.6. A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények

A szerződő partner felé követelmény, hogy:

- a jogszabályokban, a szabályzatokban meghatározott szerződéseket a vonatkozó előírásoknak megfelelően határidőre kösse meg;
- a hatályos szerződéseket az előírásoknak megfelelően maradéktalanul tartsa be;
- az ÜKSZ szerinti adatszolgáltatási és bejelentési kötelezettségét a megjelölt határidőre teljeskörűen teljesítse;
- az elosztóhálózat hidraulikai vizsgálatához szükséges órai legnagyobb kapacitásadatokat minden átadás-átvételi pontra évenként adja meg
- a GESZ 42-45. §-aiban foglaltaknak tegyen eleget.

7.7. A csatlakozásért fizetendő díj mértéke és számításának szabályai

A fogyasztók a földgázelosztás bővítésére és fejlesztésére a földgázellátásba történő bekapcsolásuk vagy földgázigényük növekedése esetén a mindenkor hatályos jogszabályban meghatározott mértékű csatlakozási díjat fizetnek az elosztóvezeték tulajdonosának.

A csatlakozási díj mértékére és számítására vonatkozó szabályokat jelen Üzletszabályzat 4.a számú melléklete tartalmazza.

7.8. Mennyiségi elszámolási és fizetési előírások

7.8.1. Fogyasztásmérő berendezések leolvasásának gyakorisága

A mérőleolvasás időszaka felhasználói kategóriánként az alábbi:

- **20 m³/h-nál kisebb mérőteljesítménnyel rendelkező felhasználóknál**

Ebben a felhasználói kategóriában **éves mérőleolvasásra** kerül sor.

Az éves mérőleolvasás esetén a gázmérő leolvasása évente egyszer történik az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. vagy megbízottja által.

A leolvasott adatok továbbítása a rendszerhasználók részére informatikai úton vagy elektronikus úton történik.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a jelen Üzletszabályzatban meghatározottaktól eltérően gyakoribb mérőleolvasást külön térítés ellenében végezhet. Ennek díjtételeit az érintett felek megállapodásban rögzítik.

- **20-100 m³/h közötti mérőteljesítménnyel rendelkező felhasználóknál**

Ebben a felhasználói kategóriában **havi mérőleolvasásra** kerül sor az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. vagy megbízottja által.

Abban az esetben, ha a gázmérő távadat gyűjtővel van ellátva, a mérőleolvasás a 101-500 m³/h és az 500 m³/h feletti teljesítménylekötésű felhasználókra vonatkozó eljárás szerint történik.

- **101-500 m³/h és az 500 m³/h feletti teljesítmény lekötésű (teljesítménydíjas) felhasználóknál**

Ebben a felhasználói kategóriában **havi mérőleolvasásra** kerül sor.

Ebben a kategóriában a havi mérőleolvasás esetén a felhasználónál felszerelt mérő(k) leolvasása ütemezetten, a hónap teljes időszaka alatt, havonta egy alkalommal történik.

A mérőállásokat az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. SAP I-SU számlázási rendszere folyamatosan automatikusan archiválja az óraállásokhoz kapcsolódó információkkal együtt, így azok szükség esetén visszakereshetőek.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a gázmérő leolvasására a Hivatal előzetes engedélyével - külső vállalkozót vonhat be. A mérőleolvasást végző vállalkozó munkatársainak névre szóló megbízólevéllel és fényképes igazolvánnyal kell rendelkezniük.

A felhasználó köteles az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. részére a mérő leolvasását és ellenőrzését lehetővé tenni.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. felhasználási helyre való bejutás érdekében az illetékes önkormányzat jegyzőjéhez fordulhat, amennyiben a fogyasztó megtagadja:

- a fogyasztásmérő berendezés leolvasását, ellenőrzését
- gázszolgáltatásból történő kikapcsolást
- a fogyasztói berendezés ellenőrzését.

Az illetékes önkormányzat jegyzője a határozatot azonnal végrehajthatóvá nyilváníthatja.

Földgázfogyasztás becsléssel történő meghatározása

Amennyiben az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. vagy annak megbízottja a gázmérő leolvasását nem tudja elvégezni, vagy a felhasználó a gázmérő állását az erre vonatkozó megállapodással ellentétben nem közli, akkor a számlázási időszakra a felhasználó által elfogyasztott földgázmennyiséget az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. az ÜKSZ szerinti fogyasztói profilok alkalmazásával határozza meg.

7.8.2. Az elszámolás alapja, időszaka és rendje

Az elszámolás alapja

Az átadott földgáz mérése - az átalánydíjas fogyasztók kivételével - az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. tulajdonában levő hiteles gázmérővel vagy mérési rendszerrel történik.

Az elszámolás alapja a gázmérőn leolvasott érték, amelyet az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. gáztechnikai normál m³-re számít át. Az elosztó jogosult a gázmérőn szereplő nem egész értékeket az általános matematikai kerekítés szabályai alapján a legközelebbi egész értékre kerekíteni és leolvasott értéként ezt feltüntetni, illetve számlázás alapjául felhasználni.

A rendszerhasználati díjak beszedése során az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. jogosult részszámlázásos módszert alkalmazni.

Áremelés esetén a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően az egyetemes szolgáltató vagy kereskedő megbízásából rendkívüli leolvasást végez az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt.

Ha a háztartási felhasználónál felszerelt gázmérő a fogyasztást nem vagy rosszul jelzi, azt a felhasználónak haladéktalanul be kell jelenteni az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. részére.

Mérésügyi felülvizsgálat:

A rendszerhasználó, illetve felhasználó egyetemes szolgáltatóján vagy földgázkereskedőjén keresztül írásban kérheti a mérőeszköz és az ahhoz kapcsolódó berendezés mérésügyi felülvizsgálatát az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt.től, aki 30 napon belül intézkedik a felülvizsgálat elvégzéséről.

A felülvizsgálat idejére - eltérő megállapodás hiányában - a gázmérő tulajdonosa köteles a gáz méréséről gondoskodni.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a mérő felülvizsgálatát az MKEH-val végezteti.

A vizsgálat időpontjáról a felhasználót és az egyetemes szolgáltatót, vagy a földgáz-kereskedőt értesíteni kell, és lehetőséget kell biztosítani jelenlétükre.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a mérésügyi felülvizsgálat hivatalos eredményének kézhezvételét követő 15 napon belül a vizsgálat eredményéről értesíti a felhasználót és az egyetemes szolgáltatót vagy kereskedőt.

Ha a mérőeszköz felülvizsgálata indokolatlan volt, akkor az ezzel kapcsolatos indokolt költséget a vizsgálatot kérő köteles megtéríteni.

Ha a fogyasztónál felszerelt gázmérő a fogyasztást nem, vagy hibásan méri az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a számlázandó mennyiség meghatározásánál a GESZ 36. §-a szerint jár el.

Az elszámolás időszaka felhasználói kategóriánként:**• Az alap-, illetve teljesítménydíj esetében**

- **Gázmérővel nem rendelkező felhasználóknál**
Az elosztási átalánydíj összege **havonta** kerül elszámolásra.
- **20 m³/h-nál kisebb és a 20-100 m³/h közötti mérőteljesítménnyel rendelkező felhasználóknál**
Ebben a felhasználói kategóriában az éves elosztási alapidj összege **havi bontásban** kerül elszámolásra.
- **101-500 m³/h és az 500 m³/h feletti teljesítmény lekötésű (teljesítménydíjas) felhasználóknál**
Az éves teljesítmény-lekötéssel rendelkezők éves elosztási teljesítménydíjának elszámolására **havi bontásban** kerül sor.

Évesnél kisebb időszakai teljesítmény-lekötés esetén a teljesítménydíj elszámolása havonként történik a lekötésnek megfelelően.

- **Elosztási forgalmi díj esetében**
 - **20 m³/h-nál kisebb mérőteljesítménnyel rendelkező felhasználóknál**

Ebben a fogyasztói kategóriában **éves elszámolásra** kerül sor.

Az éves elszámolás esetén a gázmérő leolvasása évente egyszer történik az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. vagy megbízottja által. Az elszámolási időszakon belül havonta az ÜKSZ szerinti fogyasztási profilnak megfelelő gázmennyiség, míg az elszámolási célú leolvasás esetén, a gázmérő leolvasását követően, a ténylegesen leolvasott és az elszámolási időszakban, a profil alapján meghatározott gázmennyiség különbsége kerül elszámolásra.
 - **20-100 m³/h közötti mérőteljesítménnyel rendelkező felhasználóknál**

Ebben a felhasználói kategóriában **havi elszámolásra** kerül sor.

A havi elszámolás esetén a gázmérő leolvasása havonta egyszer történik a földgázelosztó vagy megbízottja által a hónap első 5 munkanapján. A gázmérő leolvasása alapján kerül kiállításra a számla.
 - **101-500 m³/h és az 500 m³/h feletti teljesítmény lekötésű (teljesítménydíjas) felhasználóknál**

Ebben a felhasználói kategóriában **havi elszámolásra** kerül sor.

A mért felhasználási adatok a távadat gyűjtővel ellátott gázmérő berendezések beérkezett adatai alapján minden hónap első munkanapján 8:00 órától az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt.-vel szerződéses viszonyban álló rendszerhasználó számára az informatikai felületen biztosítottak. Az adatok a hónap első napjának 6:00 órájára vonatkozóan a mérő/korrektorállást és a forgalmi díj alapját képező havi elfogyasztott gázmennyiséget foglalják magukban, amit a rendszerhasználó a földgázelosztó informatikai felületén legkésőbb a hónap első munkanap 15:00 óráig leigazol.

Amennyiben a közölt adatokkal kapcsolatban eltérő vélemény merül fel, az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. ezzel megbízott munkatársa a helyszínen jegyzőkönyvet vesz fel a mérő/korrektorállásról.

Amennyiben a rendszerhasználó részéről a hónap első munkanap 15:00 óráig nem történik semmiféle visszajelzés, a közölt adatok elfogadottnak tekinthetők.

Azon mérőrendszerek esetében, melyek távadat gyűjtővel nem rendelkeznek, az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a hónap első munkanapján mérőleolvasást végez. Ebben az esetben a leolvasott mérőállás alapján meghatározott havi elfogyasztott gázmennyiség a forgalmi díj alapja.

Az elszámolás rendje

Árváltozás esetén a hatálybalépést magában foglaló felhasználási időszakról készült számlát az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. jogosult a hatálybalépés időpontjának figyelembevételével megosztani. A megosztás alapja a leolvasásból származó mérőállás vagy ennek hiányában az ÜKSZ szerinti fogyasztási profil által meghatározott napi gázmennyiségek.

Egyetemes szolgáltatás és versenypiaci ellátás közötti váltás esetén az egyetemes szolgáltatásból történő ki- és visszalépés szabályait a hatályos jogszabályok és az egyetemes szolgáltató üzletszabályzata tartalmazza. Egyéb vonatkozásban a versenypiaci kereskedő váltás szabályai alkalmazandóak.

Versenypiacon történő kereskedőváltás esetén a felhasználót ellátó (rég) földgázkereskedő köteles a földgázelosztási szerződést az abban foglaltak szerint felmondani a kereskedő váltás napjára. Ezzel egy időben a felhasználót ellátni szándékozó (új) földgázkereskedő köteles az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt.-nél kezdeményezni a földgázelosztási szerződés megkötését ugyanezen időpontra. Amennyiben az új földgázkereskedő által kezdeményezett szerződés időpontja nem egyezik meg a régi földgázkereskedő szerződésének felmondásával, az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a szerződés megkötését megtagadhatja.

A régi földgázkereskedő a kereskedelmi szerződés felhasználó által kezdeményezett felmondása kézhezvételét követő 5 napon belül megküldi az elosztási szerződés megkötéséhez szükséges felhasználói adatokat, ellenkező esetben az elosztási szerződés késedelmes létrejöttéből adódó károkért az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. nem tehető felelőssé.

Kereskedőváltás esetén nincs lehetőség a lekötött teljesítmény lekötési időszakon belüli módosítására, megváltoztatására.

Elszámolás

- **alap- és teljesítménydíj**
Hó eleji kereskedőváltás esetén az aktuális alap- vagy teljesítménydíjat az új földgázkereskedő fizeti.

Hóközi kereskedőváltás esetén az aktuális alap- vagy teljesítménydíjat a régi földgázkereskedő fizeti.
- **forgalmi díj**
A pontos elszámolás érdekében a kereskedőváltás minden esetben a gáznapnak megfelelően, reggel 6 órakor történik. A váltáskor aktuális mérőállást, mely alapján a forgalmi díjak elszámolása történik, a régi és az új földgázkereskedő megállapodása alapján az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. felé megadhatja a felhasználó, a régi vagy az új földgázkereskedő, illetve a két földgázkereskedő közös bejelentéssel.

Megrendelésre és külön térítés ellenében az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. helyszíni mérőleolvasással is meghatározhatja a váltáskor aktuális mérőállást.

Amennyiben a fent leírtak szerint az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. nem kapja meg a váltáskor aktuális mérőállást, úgy azt becsléssel állapítja meg, amelyet az érdekelt felek kötelesek elfogadni a rendszerhasználati díjak elszámolása szempontjából.

Az új földgázkereskedővel kötött földgázelosztási szerződés hatályba lépésével a régi földgázkereskedő földgázelosztási szerződéséből eredő minden fizetési kötelezettség esedékessé válik, ide értve a váltás napjáig esedékes alap- és teljesítménydíjakat, forgalmi díjakat és egyéb fizetési kötelezettségeket (kötbér, pótdíj, kártérítés, stb.).

Amennyiben a régi földgázkereskedő nem teljesíti fizetési kötelezettségeit, úgy arra a késedelmes fizetésre vonatkozó szankciók (7. hi) pont), illetve az elosztási szolgáltatás felfüggesztésének előírásai (7. d) pont) vonatkoznak.

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 kell meghatározni. (Geszt. 36. § (2) bek.)

Mérőpontossági vizsgálat rendje a gázmérő hitelességi idején belül

A felhasználó mérési pontossággal kapcsolatos írásos bejelentése és előzetes költségvállalási nyilatkozata alapján az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a helyszínen leszereli, és plombával vagy engedélyesi jogi zárral ellátott zsákba helyezi a gázmérőt, amelyet az MKEH által akkreditált gázmérő vizsgáló laboratóriumba szállít.

A felhasználó a vizsgálat helyéről és időpontjáról írásbeli értesítést kap.

Amennyiben a vizsgált gázmérő mérési pontossága az MKEH típusvizsgálati engedélyében rögzített hibahatáron belül van, úgy a vizsgálat költségeit a felhasználó viseli, ha a gázmérő hibája nagyobb az elfogadott hibahatárnál, az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt-t terheli a vizsgálat költsége.

Amennyiben a mérőpontossági vizsgálat eredménye az elszámolás korrigálását teszi szükségessé, úgy az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. az MKEH vizsgálati jegyzőkönyv kézhezvételét követő 8 munkanapon belül intézkedik a rendszerhasználó felé.

Mérőpontossági vizsgálat lejárt hitelesítési idejű mérő esetén

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. gondoskodik a lejárt hitelességű gázmérő cseréjéről. A felhasználó mérési pontossággal kapcsolatos írásos bejelentése alapján, abban az esetben, ha a gázmérő hitelesítési ideje lejárt, az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a helyszínen leszerelt gázmérőt plombával vagy engedélyesi jogi zárral ellátott zsákba helyezi, amelyet az MKEH által akkreditált vizsgáló laboratóriumba szállít.

A felhasználó írásbeli értesítést kap a vizsgálat helyéről és időpontjáról. A vizsgálat költségeit a gázmérő tulajdonosa viseli.

Lejárt hitelességű mérőt csak abban az esetben vizsgálunk, ha bizonyítható, hogy az elosztói engedélyes törtivevényes felszólítása ellenére a felhasználó nem tette lehetővé a hitelesség lejárt előtti mérőcserét. Amennyiben a mérőpontossági vizsgálat eredménye az elszámolás korrigálását teszi szükségessé, úgy az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a vizsgálati jegyzőkönyv kézhezvételét követő 8 munkanapon belül intézkedik a rendszerhasználó felé.

Egyéb feltételek

A földgázelosztóhoz telefaxon, e-mailen, interneten, vagy egyébként írásban érkező a felhasználó által közölt mérőállásokat az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a rendszerhasználóhoz továbbítja a felhasználó és a rendszerhasználó közötti elszámolás céljából

A felhasználó jogosult saját költségén – az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt-vel egyeztetett módon – ellenőrző mérőeszközt alkalmazni. Eltérő mérési eredmény esetén a fogyasztás elszámolásánál a jogszabályban meghatározott mérésügyi felülvizsgálat befejezéséig az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. által biztosított mérő mérési adatai az irányadók.

A célvezeték tulajdonosa, üzemeltetője és a telephelyi vezeték engedélyese köteles a célvezeték, telephelyi vezeték elosztóvezetékhez való csatlakozása esetén a csatlakozási ponton az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat szerinti elszámolásról gondoskodni.

7.8.3. Hatósági árhoz képest alkalmazott árengedményezés szabályai

Az egyenlő elbánás, a versenysemlegesség, az átláthatóság, az üzembiztonság, az ellátás biztonsága, a felhasználók védelme, valamint a legkisebb költség elvének érvényesülése érdekében az elosztói tevékenység körében az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. biztosítja, hogy az azonos típusú rendszerhasználók, illetve a földgáz vásárlói az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. részéről azonos, diszkriminációmentes szolgáltatásban és azonos elbánásban részesüljenek.

Fentiekre tekintettel amennyiben az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a vonatkozó jogszabályi előírások szerint a hatósági árszabályozás körébe tartozó szolgáltatás tekintetében a legmagasabb hatósági árból bármely ügyfelének engedményt ad, azt honlapján nyilvánosságra kell hoznia, és ugyanazon szerződéses feltételek fennállta esetén ugyanazt az engedményt minden felhasználójának meg kell adnia.

7.8.4. A mérés és elszámolás során alkalmazott számítások

Az elosztott földgáz elszámolásakor a gázmérőn leolvasott ún. üzemi állapotú gázmennyiséget gáztechnikai normál állapotra kell átszámítani. Az átszámítás szabályait a 5. számú melléklet határozza meg.

Gázmérő nélküli, átalánydíjas fogyasztóknál átszámításra nem kerül sor.

7.8.5. A számlázás és a számlakifogások intézésének rendje

A számlázás általános rendje az alábbi:

elosztási teljesítménydíj: a számlázás havonta történik a tárgyhó első napját megelőző 15 naptári nappal (munkanapon); a számla esedékessége a tárgyhó első napja;

elosztási forgalmi díj: az elszámolási időszak zárónapját követő első 8 munkanapon belül kerül számlázásra; a számla esedékessége a számla keltétől számított 15 naptári nap;

elosztási alapidj: a számlázás havonta történik az elosztási forgalmi díj számlázásával együtt, a számla esedékessége a számla keltétől számított 15 naptári nap;

elosztási átalánydíj: a számlázás havonta történik az elosztási forgalmi díj számlázásával együtt, a számla esedékessége a számla keltétől számított 15 naptári nap.

A pótdíjakra vonatkozó számla az alap- vagy teljesítménydíj, illetve forgalmi- és átalánydíj számlával együtt kerül kiállításra a hozzáférésre jogosult számára, aki a pótdíj számláját az elosztói alap- vagy teljesítménydíj, illetve forgalmi- és átalánydíj számlájával együtt köteles kiegyenlíteni.

Integrált földgázipari vállalkozás esetén a rendszerhasználati díjak (pótdíjak, stb.) ÁFA nélküli belső elszámolással kerülnek átterhelésre.

Számlakifogások intézésének rendje:

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a számlareklamációkat, panaszokat köteles kivizsgálni. Ha a rendszerhasználó számlakifogással él, a számla visszautasítás okát egyértelműen és konkrét tényeket megjelölve kell közölnie a számla kézhezvételét követő 5 munkanapon belül. Az utólag indokolatlannak bizonyult számlakifogás az eredeti fizetési határidőt nem módosítja és az esetleg így keletkező fizetési késedelem után az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. késedelmi kamat felszámítására jogosult.

Amennyiben a kifogás jogosnak bizonyult, haladéktalanul intézkedni kell a számlahelyesbítésről.

Indokolt számlakifogás esetén a helyesbítő számla esedékessége a kiállítást követő 15. naptári nap.

Amennyiben a rendszerhasználó csak a számla értékének egy részét kifogásolja, ez nem jogosítja fel a teljes ellenérték visszatartására. A kifogásolás kivizsgálásának eredményétől függően a nem megalapozott fizetés-visszatartás késedelmi kamat érvényesítést von maga után.

7.8.6. A kötbérek alkalmazásának és fizetésének rendje

A kötbérfizetési igény keletkezésének okait részletesen az üzletszabályzat szerződésszegést szabályozó 8. pontja tartalmazza. A kötbér mértékének meghatározására vonatkozó szabályokat a 8. számú melléklet tartalmazza.

A kötbér alapja a szerződésszegéssel érintett szolgáltatás díja. A megfelelően alátámasztott kötbér igény kiterhelése felszólító levél alapján történik, számlaadási kötelezettség nincs. A fizetési esedékesség a kiállítást követő 8. naptári nap.

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

7.8.7. A választható fizetési módok

Amennyiben jogszabály vagy az ÜKSZ a választást lehetővé teszi, a választható, a számlán is feltüntetett fizetési módok az alábbiak lehetnek:

- banki átutalás,
- azonnali inkasszó,
- postai csekk.

A választott fizetési mód a szerződésben illetve megrendelésben rögzítésre kerül.

a.) Banki átutalás

A fizetési mód az ügyfelek által pénzügyi számlájukról egyedileg indított banki átutalásokat foglalja magában. Minden egyedi esetben az átutalások fogadására az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. bankszámlája konkrétan megnevezésre kerül.

b.) Azonnali inkasszó

A fizetési mód megállapodás keretében, jön létre, melynek értelmében az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. azonnali beszedési megbízással megbízza bankját, hogy bankszámlája javára az ügyfél bankszámlája terhére meghatározott összeget szedjen be. A fizetési mód abban az

esetben alkalmazható, ha a kötelezett felhatalmazó levélben engedi meg az inkasszó benyújtását.

7.8.8. A választható fizetési határidők

Egyéb megállapodás hiányában a fizetési határidő a csatlakozási díj és a hálózatfejlesztési hozzájárulás vonatkozásában a számla keltétől számított 8 naptári nap, az elosztási forgalmi díj vonatkozásában 8 naptári nap, az elosztási alap és teljesítménydíj esetében 15 naptári nap.

7.8.9. A késedelmes fizetés esetére alkalmazható szankciók

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a rendszerhasználóval kötött földgázelosztási szerződésben foglalt ügyletek biztosítására a hatályos jogszabályok alapján a rendszerhasználótól szerződéses biztosítékot (bankgaranciát) kér.

Amennyiben a rendszerhasználó a kibocsátott számla összegét annak fizetési határidejének lejártára nem fizeti meg, úgy az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a Ptk. 301/A. § szerinti késedelmi kamat felszámítására jogosult. A fizetés elmaradása esetén az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. felszólító levelet küld a tartozás rendezése érdekében. Amennyiben a rendszerhasználó a felszólítás kézhezvételét követő nyolc napon belül nem rendezi számlatartozását, az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. lehívja a szerződéses biztosítékot. Amennyiben a szerződéses biztosíték nem került feltöltésre, vagy nem nyújt elegendő fedezetet a számlatartozás rendezésére, úgy az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a rendszerhasználó részére a szolgáltatást felfüggeszti.

A felfüggesztést megelőzően az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a felhasználót és a rendszerhasználót írásban felszólítja a fizetésre és tájékoztatja a késedelem jogkövetkezményéről, valamint a felfüggesztés várható időpontjáról.

Amennyiben a felhasználó és az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. nem áll közvetlen szerződéses kapcsolatban, úgy az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. tájékoztató jelleggel a felhasználó részére is megküldi a felszólító levelet.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a fizetést azon a napon tekinti teljesítettnek, amikor a pénzösszeg a bankszámláján jóváírásra kerül.

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.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. jogosult a felhasználó, vagy a rendszerhasználó késedelmes fizetéséből adódó egyéb igazolt költségek (pl. postaköltség) felszámítására és megtérítésére is.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a beérkezett pénzüsségeket a követeléseire következő sorrendben számolja el:

- elsődlegesen kamatra, kötbérre,
- másodlagosan költségre,
- harmadsorban a fennálló tőketartozásra.

8. SZERZŐDÉSSZEGÉSRE ÉS SZERZŐDÉS NÉLKÜLI VÉTELEZÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK

8.1. A szerződésszegés esetei

A Felek csatlakozási szerződésben, illetve földgázelosztási szerződésben (jelen 8.1. pontban együttesen: szerződés) 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.

A csatlakozási szerződés, illetve a földgázelosztási szerződés megszegésének eseteit, valamint az alkalmazandó jogkövetkezményeket a jelen üzletszabályzat 8.2.1. és 8.2.2. pontja tartalmazza.

8.1.1. Eljárásrend szabálytalan vételezés esetén

Ha a szabálytalan vételezés bizonyítást nyer, a bizonyítás során felmerült költségek a rendszerhasználót terhelik.

A felhasználó mérőjének ellenőrzését a felhasználó, vagy nagykorú képviselőjének, illetve amennyiben ez biztosítható, idegen tanúk jelenlétében kell elvégezni, lehetőleg fénykép vagy videófelvétel készítésével.

Az ellenőrzésről felvett jegyzőkönyvben rögzíteni kell, ha a mérőellenőrzésnél az kerül megállapításra, hogy a mérőn, mérési rendszeren, nyomásszabályozón (együtt: gázmérőn), hatósági plombán, engedélyesi jogi záron, stb. semmilyen külsérelmi nyom nincs, a felszerelt plombák sértetlenek, szabálytalan földgázvételezés nem állapítható meg.

Lejárt hitelességű mérő befolyásolásával megvalósított szerződésszegés esetén csak abban az esetben indítható szabálytalan vételezési eljárás, ha bizonyítható, hogy az elosztói engedélyes tértivevényes felszólítás ellenére a felhasználó nem tette lehetővé a hitelesség lejárta előtti mérőcserét.

Amennyiben a gázmérőn külsérelmi nyom látható, vagy az engedélyesi jogi zár vagy a hatósági plomba sérült, vagy egyébként a szabálytalan földgázvételezésre vonatkozó gyanú merül fel,

- a megállapításokról a helyszínen jegyzőkönyvet kell felvenni,
- a gázmérőt zárt dobozba, vagy átlátszó műanyag zsákba kell helyezni és a felhasználóval közösen kell lezárni úgy, hogy a lezárás megsértése nélkül ismételtelen ne lehessen a dobozt, vagy a műanyag zsákot felnyitni. A lezárt dobozon, vagy műanyag zsákon fel kell tüntetni a felhasználó nevét, címét és a leszerelt gázmérő gyártási számát, amelyet mindkét fél aláírásával hitelesít. Ezzel egyenértékű megoldás, ha a felvett jegyzőkönyvben rögzítik az eszközöket tartalmazó zsák számát, valamint annak lezárására használt, csak roncsolással oldható plombát.
- A leszerelt gázmérőt tartalmazó dobozt, vagy műanyag zsákot a szakértői vizsgálatnál lehet csak felbontani, a felhasználó írásbeli (15 nappal a vizsgálatot megelőzően tértivevényes) kiértékelése után annak érdekében, hogy a felhasználó részt tudjon venni a vizsgálatnál. A felhasználó távolléte nem akadályozhatja a vizsgálat elvégzését.
- A szakértői vizsgálat eredményéről a felhasználót minden esetben írásban tájékoztatni kell a felmerülő költségek megjelölésével.
- Amennyiben a felhasználó elismeri a szabálytalan gázvételezés tényét, úgy nem kell szakértőhöz fordulni, de a felhasználó álláspontjának esetleges megváltoztatása miatt a leszerelt gázmérőt ebben az esetben is zárt dobozban, vagy műanyag zsákban kell a helyszínről elszállítani és a hatósági, bírósági eljárás jogerős lezárultáig, illetve egy évig meg kell őrizni.
- Ha a felhasználó csak a rongálást ismeri el és a szabálytalan gázvételezést nem, szakértői vizsgálatot kell végeztetni annak megállapítására, hogy a gázmérő megrongálása a gázmérő működésének befolyásolására irányult-e, illetőleg az azon látható sérülések alapján megállapítható-e a gázmérő működésének befolyásolása, a szabálytalan földgázvételezés.
- Amennyiben a felhasználó, vagy nagykorú képviselője nem írja alá a jegyzőkönyvet, ezt a jegyzőkönyvben külön megjegyzésben fel kell tüntetni, és egyben meg kell kísérelni a jegyzőkönyv két tanúval történő aláíratását.
- Szerződésszegő állapot feltárása esetén jegyzőkönyvben kell rögzíteni minden olyan tény, adatot, körülményt, amely a későbbi bizonyíthatóság esetén szükséges, fénykép, vagy videofelvételt kell készíteni a jogsértő állapot későbbi bizonyíthatósága céljából.

Ha a felhasználó a szabálytalan vételezés tényét elismeri, és a jegyzőkönyv aláírásával vállalja annak következményeit, akkor a szabálytalan helyzet megszüntetését, valamint a gázmérő le- és felszerelési költségének megfizetését követően a gázszolgáltatást továbbra is biztosítani kell. Szabálytalannak kell minősíteni a terven szereplő, beépített, de a fogyasztói szerződésben kizáróként jelölt gázüzemű berendezést, függetlenül attól, hogy az ellenőrzés pillanatában üzemelt-e. Ebben az esetben is ki kell zárni a készüléket. A szerződésnek megfelelő állapot megteremtéséig a kizárás jogszzerű.

Ha a helyszíni ellenőrzés során a szabálytalan gázvételezés ténye egyértelműen megállapítható (pl. gázmérőátkötés, gázmérő megfordítása, manipulált számlálószerkezet, kerülővezetéken való vételezés, plomba vagy jogi zár feltörése, stb.), de a felhasználó ezt nem ismeri el, vagy a jegyzőkönyvet nem írja alá, vagy a sérült gázmérő csere díjat nem egyenlíti ki, a gázszolgáltatást azonnali hatállyal meg kell szüntetni.

Amennyiben a felhasználó megakadályozza a szolgáltatásból való kizárást, akkor az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. jogosult a közterületi főelzáró lezárására, vagy a leágazó elosztóvezeték közterületen történő levágására.

8.1.2. Szabálytalan vételezéssel összefüggő mérő szerkezeti vizsgálat

Amennyiben a helyszíni mérőellenőrzés során feltárt szabálytalan vételezés a gázmérő külső fizikai befolyásolásával valósult meg, a gázmérőt az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a felhasználó vagy nagykorú megbízottja, illetve ezek hiányában két tanú jelenlétében leszereli, az aláírásukkal ellátott lezárt zsákba helyezi és elszállítja. A lezárt zsákon fel kell tüntetni a felhasználó nevét, címét és a leszerelt gázmérő gyártási számát. Ezzel egyenértékű megoldás, ha a felvett jegyzőkönyvben rögzítik az eszközöket tartalmazó zsák számát, valamint annak lezárására használt, csak roncsolással oldható plombát.

A gázmérő szerkezeti vizsgálatát az igazságügyi szakértői névjegyzékben feltüntetett igazságügyi szakértő vagy az MKEH szakértője végzi el. A leszerelt gázmérőt tartalmazó zsákot csak a szakértői vizsgálat során lehet felbontani, melynek időpontjáról az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a felhasználót előzetesen írásban értesíti annak érdekében, hogy a felhasználó részt tudjon venni a vizsgálaton. A felhasználó távolléte nem akadályozza a vizsgálat lefolytatását. Az ügyfél és az elosztói engedélyes a szakértői vizsgálat mellőzésével is megegyezhet a szabálytalan vételezés következményeinek rendezésére, ennek érdekében közösen dönthetnek a lezárt zsák kibontásáról. Megegyezés létrejötté esetén is vissza kell zárni a mérőt, s az eredetivel megegyező állapotot jegyzőkönyvezni kell.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. biztosítja, hogy az általa megbízott igazságügyi szakértő a gázmérő vizsgálatát a leszereléstől számított 90 napon belül elvégezze és a vizsgálati jegyzőkönyv a felhasználónak megküldésre kerüljön.

Amennyiben a szakértő szakvéleménye a gázmérő fizikai befolyásolásának tényét állapítja meg, a vizsgálati díj és felmerülő egyéb költségek a felhasználót terhelik.

8.2. Szankciók és következmények

8.2.1. Csatlakozási szerződés megszegésének szankciói és következményei

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. részéről történt csatlakozási szerződésszegés esetei és következményei:

- Az elosztói csatlakozási szerződés szerinti teljesítmény nem áll rendelkezésre az elosztói csatlakozási szerződésben meghatározott időpontban.
Jogkövetkezménye:
 - kötbér
- Az elosztói csatlakozási szerződésben foglalt műszaki tartalom nem szerződésszerűen valósul meg.
Jogkövetkezménye:
 - kártérítés
- Az elosztói csatlakozási szerződésben foglaltakat egyébként megszegi
Jogkövetkezménye:
 - kártérítés

A Felhasználó részéről történt csatlakozási szerződésszegés szankciói és következményei (alapdíjas felhasználó hálózati kapacitásigényének bekapcsoláshoz képest nagyobb műszaki beruházással történő kielégítésére, illetve teljesítménydíjas felhasználó hálózati kapacitásigényének kielégítésére vonatkozó csatlakozási szerződés esetén):

- A csatlakozási díj / hálózatfejlesztési hozzájárulás megfizetésének elmulasztása, vagy késedelmes teljesítése.
Jogkövetkezménye:
 - késedelmi kamat
 - a rendelkezésre állási időpont az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. általi módosítása
 - a vételezés megkezdésének időpontjának az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. általi módosítása
 - a csatlakozási szerződés azonnali hatállyal történő felmondása, amennyiben a késedelem a harminc (30) napot meghaladja
- A fentiekén kívül a csatlakozási szerződésben, az üzletszabályzatban és a hatályos jogszabályokban foglaltakat egyébként megsérti.
Jogkövetkezménye:
 - kártérítés

8.2.2. A földgázelosztási szerződés megszegésének szankciói és következményei

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. részéről történt földgázelosztási szerződésszegés szankciói és következményei:

- Nem értesíti az érintett rendszerhasználót az üzletszabályzatban, illetve a szerződésben meghatározott időben és módon az elosztóvezetéken elvégzendő tervezhető karbantartási, felújítási, fejlesztési munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról. (GESZ 46. § (1) bek. a) pont)
Jogkövetkezménye:
 - kötbér
 - kártérítés
- Jogszerűtlen magatartása folytán a gázszolgáltatás megszakad, vagy azt a jogszabályokban foglaltakon túlmenően szünetelteti, illetőleg korlátozza. (GESZ 46. § (1) bek. b) pont)
Jogkövetkezménye:
 - kártérítés
 - arányos díjvisszatérítés (egy naptári napnál hosszabb jogszerűtlen szünetelés esetén az elosztói teljesítménydíjat vagy az alapidíjat a kieső napok arányában nem kell megfizetni)
 - kötbér
- A földgázelosztás minőségi és szolgáltatási színvonala a földgázelosztási működési engedélyben, illetve az üzletszabályzatban előírtaknak nem felel meg. (GESZ 46. § (1) bek. c) pont)
Jogkövetkezménye:
 - kötbér
- Olyan fogyasztásmérőt üzemeltet, amely érvényes hitelesítéssel nem rendelkezik, és annak hitelesítésére jogszabály vagy egyéb megállapodás az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt-t kötelezi. (GESZ 46. § (1) bek. d) pont,)
Jogkövetkezménye:
 - kötbér
- A szerződésben rögzített adatszolgáltatási kötelezettségeinek nem vagy csak késedelmesen tesz eleget. (GESZ 46. § (1) bek. e) pont)
Jogkövetkezménye:
 - kötbér
- A földgáz elosztását nem a földgázelosztási szerződésben meghatározott módon végzi. (GESZ 46. § (1) bek. f) pont)
Jogkövetkezménye:
 - kártérítés

- A hálózati hozzáférésből kizárt Felhasználó részére - az arra okot adó szabálytalanság vagy szerződésszegés megszűnését követően haladéktalanul, de legkésőbb 2 munkanapon belül a hálózati hozzáférést nem biztosítja. (GET 16. § (2) bek.)
Jogkövetkezménye:
 - kötbér
- A fentiekén kívül a földgázelosztási szerződésben, az üzletszabályzatban és a hatályos jogszabályokban, az ÜKSZ-ben foglaltakat egyéb módon megszegi, illetőleg az azokban foglalt lényeges kötelezettségének nem tesz eleget. (GESZ 46. § (1) bek. g) pont)
Jogkövetkezménye:
 - kártérítés
 - jogszabályban, ÜKSZ-ben meghatározott jogkövetkezmények
- Nem tesz eleget a védendő fogyasztók nyilvántartására vonatkozó kötelezettségeinek, illetőleg nem biztosítja számukra a jogszabályban, üzletszabályzatban meghatározott elbánást.
Jogkövetkezménye:
 - kötbér
- Nem tartja be a hivatal határozatában foglalt garantált szolgáltatásra vonatkozó kötelezettségeket.
Jogkövetkezménye:
 - a határozat szerinti kötbér

A rendszerhasználó részéről történt földgázelosztási szerződésszegés szankciói és következményei:

- A szerződésben meghatározott gázteljesítményt egy adott átadás-átvételi pont vonatkozásában túllépi, vagy a teljesítmény lekötés bejelentését elmulasztja vagy késedelmesen teszi meg. (GESZ 46. § (2) bek. a) pont)
Jogkövetkezménye:
 - jogszabályban meghatározott pótdíj
- A rendszerhasználat díját (beleértve az esetleges pótdíjakat, illetve az egyéb díjakat is) nem, vagy késedelmesen fizeti. (GET 77. § (2) d) pont, GESZ 46. § (2) bek. b) pont)
Jogkövetkezménye:
 - késedelmi kamat
 - az elosztás felfüggesztése
 - a földgázelosztási szerződés felmondása

- A szerződésben meghatározott felhasználási helyen kívüli területre vezeti át az elosztóvezetékéről vételezett mért földgázt, vagy az elosztóvezetékéről vételezett és mért földgázt az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. hozzájárulása nélkül más részére bármilyen formában továbbadja. (GET 16. § (1) cc) pont, GESZ 46. § (2) bek. c) pont)

Jogkövetkezménye:

- kártérítés
- az elosztás megtagadása

- A szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget. (GESZ 46. § (2) bek. d) pont)

Jogkövetkezménye:

- kötbér

- A fogyasztáskorlátozási - illetve megszakítható felhasználó esetén a megszakítási - rendelkezéseknek nem tett eleget. (GESZ 46. § (2) bek. e) pont)

Jogkövetkezménye:

- kártérítés (ideértve a más felhasználónak, földgázipari engedélyesnek okozott kárt is)
- az elosztás megtagadása (GET 16. § (1) ce) pont)

Szabálytalanul vételez (GESZ 46. § (2) bek. f) pont), így különösen

- A gázmérőn vagy mérési rendszeren elhelyezett hatósági, gyártói vagy engedélyesi jogi zár sérülését a sérülés észlelését követő 2 munkanapon belül nem jelenti be, illetve a fenti jogi zár sérülésének körülményei a felhasználó vétlenségét nem támasztják alá.

Jogkövetkezménye:

- kártérítés,

- A gázmérőn vagy mérési rendszeren elhelyezett előző pont szerinti jogi zár eltávolításával, megrongálásával, vagy a mérőberendezés megrongálásával, működésének befolyásolásával a gázmérőt méretlen gáz felhasználására alkalmassá teszi.

Jogkövetkezménye:

- a szolgáltatás megtagadása, amennyiben a hiteles mérés feltételei a helyszínen azonnal nem állíthatók helyre,
- az üzletszabályzat 8. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér
- kártérítés.

- A gázmérő megrongálásával vagy működésének befolyásolásával méretlen gázt vételez
Jogkövetkezménye:
 - az üzletszabályzat 8. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér megfizetése
 - szolgáltatás megtagadása, amennyiben a hiteles mérés feltételei a helyszínen azonnal nem állíthatók helyre
 - kártérítés fizetése

- A gázmérő megkerülésével méretlen gáz vételezésére alkalmas állapotot idéz elő.
Jogkövetkezménye:
 - az üzletszabályzat 8.sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése
 - szolgáltatás megtagadása, amennyiben a hiteles mérés feltételei a helyszínen azonnal nem állíthatók helyre.
 - kártérítés fizetése

- A szolgáltatás szüneteltetése esetén önkényes visszakapcsolással vételez
Jogkövetkezménye:
 - az üzletszabályzat 8. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése
 - a gázszolgáltatás felfüggesztése
 - kártérítés

- A nyomás alatti gázellátó rendszert (szállítóvezeték, elosztóvezeték, vagy a csatlakozóvezeték) megbontja, a gázmérőt vagy a mérési rendszert, vagy a nyomásszabályozót jogosulatlanul eltávolítja, vagy a szerződésben meghatározott felhasználási helyen kívüli területre vezet át földgázt, és ezen magatartások valamelyikével méretlenül vételez.
Jogkövetkezménye:
 - az üzletszabályzat 8. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése
 - a gázszolgáltatás felfüggesztése
 - kártérítés

- A gázmérő nélküli fogyasztás – földgázelosztó üzletszabályzatában meghatározott – feltételeit megszegi.
Jogkövetkezménye:
 - az üzletszabályzat 8. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése
 - a gázszolgáltatás felfüggesztése
 - kártérítés

- A nyomásszabályozó vagy a gázmérő, mérési rendszer ellenőrzését, a hibás nyomásszabályozó, gázmérő vagy mérési rendszer javítását, hitelesítési vagy egyéb cseréjét, illetve a mérő vagy mérési rendszer leolvasását a szerződésben előírtak szerint az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. vagy megbízottja részére nem teszi lehetővé, illetve - ha erre megállapodás a rendszerhasználót kötelezi - ezek javítását vagy a cseréjét nem végzi el. (GESZ 46. § (2) bek. g) pont)

Jogkövetkezménye:

- kötbér
 - kártérítés
 - az elosztás megtagadása (GET 16. § (1) cb) pont)
 - a földgázelosztási szerződés azonnali hatályú felmondása az adott felhasználó vonatkozásában.
- A felhasználási helyen olyan gázmérő üzemel, amely érvényes hitelesítéssel nem rendelkezik, és megállapodás alapján annak hitelesítésére a rendszerhasználó köteles. (GESZ 46. § (2) bek. h) pont)

Jogkövetkezménye:

- kötbér
 - kártérítés
 - az elosztás megtagadása (GET 16. § (1) c) pont)
 - a földgázelosztási szerződés azonnali hatályú felmondása.
- A fogyasztói vezetéket engedély nélkül átalakítja, továbbá a felhasználó vagy megbízásából eljáró, gázszerelőnek nem minősülő személy a fogyasztói vezetéket megbontja. (GESZ 46. § (2) bek. i) pont)

Jogkövetkezménye:

- kötbér
 - kártérítés
 - az elosztás megtagadása (GET 16. § (1) b) pont)
 - a földgázelosztási szerződés azonnali hatályú felmondása az adott felhasználó vonatkozásában
 - büntetőeljárás kezdeményezése a rendszerhasználóval szemben.
- A műszaki-biztonsági követelményeknek nem megfelelő csatlakozóvezetéket, felhasználói berendezést használ, vagy azokat az életre, testi épségre, az egészségre vagy a vagyonbiztonságra veszélyes módon használja.

Jogkövetkezménye:

- kötbér
- elosztás megtagadása

- Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. által előírt pénzügyi biztosíték szolgáltatási kötelezettségének nem tesz eleget (Vhr. 85. §)
Jogkövetkezménye:
 - elosztás megtagadása
- A fentiekén kívül a földgázelosztási szerződésben, az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. üzletszabályzatában és a hatályos jogszabályokban foglaltakat egyéb módon megsérti, illetőleg az azokban foglalt lényeges kötelezettségének nem tesz eleget. (GESZ 46. § (2) bek. j) pont)
Jogkövetkezménye:
 - kártérítés

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. jogosult földgázelosztási szerződés alapján az egyetemes szolgáltatón, illetve földgázkereskedőn keresztül használatra jogosított felhasználó részéről történő földgázelosztási szerződés megszegésének jogkövetkezményeit a felhasználót ellátó egyetemes szolgáltatóval, illetve földgázkereskedővel szemben érvényesíteni.

A felhasználói szerződésszegések jelen pontban meghatározott jogkövetkezményei együttesen is alkalmazhatók.

A szerződésszegésre egyebekben a GET és a Ptk. előírásai az irányadók.

8.3. A szerződéses állapot helyreállítása

A csatlakozási szerződésből, illetve a földgázelosztási szerződésből eredő jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése, valamint a szerződésszerű teljesítés ellenőrzése során az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. és a rendszerhasználó, illetve az általa ellátott felhasználó a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően, kölcsönösen együttműködve kötelesek eljárni. A szerződésszerű teljesítést az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. belső szabályozásában foglaltak szerint folyamatosan ellenőrzi és figyelemmel kíséri.

Amennyiben bármely fél szerződést sért, úgy köteles a tőle elvárható gondossággal és határidőn belül minden szükséges lépést megtenni a szerződéses állapot helyreállítása érdekében.

Ennek keretében különösen a felhasználó köteles a veszélyhelyzetet vagy szabálytalan helyzetet kiváltó okot megszüntetni. A szerződés nélküli vételezés jogszerűvé tételének szabályait a 8.4 pont írja le.

A szerződéses állapot helyreállításának mindenkor alapfeltétele a szerződést szegő fél által fizetendő, a hatályos jogszabályokban, jelen Üzletszabályzatban és a szerződésekben rögzített pótdíjak, kötbérek, kártérítés és egyéb kötelezettségek maradéktalan rendezése.

8.3.1. Eljárásrend az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. szerződésszegése esetén

Amennyiben szerződésszegésről az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a vele szerződő fél bejelentése alapján, vagy egyéb módon tudomást szerez, köteles a szerződésszegés körülményeit kivizsgálni, a bejelentést érdemben megválaszolni, és a szerződésszerű állapotot haladéktalanul helyreállítani.

8.3.2. Eljárásrend Felhasználó, illetve a rendszerhasználó szerződésszegése esetén

Ha a felhasználó, illetve a rendszerhasználó a szerződésszegő állapotot önként nem szünteti meg, az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a hozzáférést megtagadhatja, a szerződésszegés jellegétől függően a szükséges munkákat a felhasználó, illetve a rendszerhasználó költségére elvégezheti, vagy elvégeztetheti, illetőleg jogai védelme érdekében az illetékes hatósághoz, bírósághoz fordulhat.

- Lejárt pénztartozás esetében e tényről, illetve a nemfizetés jogkövetkezményeiről az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a felhasználót, illetve a rendszerhasználót a GET-ben és a Vhr-ben, illetőleg a jelen Üzletszabályzatban meghatározottak szerint értesíti, illetőleg felszólítja a szerződésszerű teljesítésre. Amennyiben a felszólítás eredménytelen, az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. jogosult kezdeményezni a tartozás jogi úton történő behajtását, illetve külső behajtó szakcég igénybevételét.
- A rendszerhasználó, illetve az általa ellátott felhasználó folyamatosan köteles biztosítani, hogy a szolgáltatott földgáz mennyiségének ellenőrzése, elszámolása érdekében az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. vagy megbízottja a gázmérőt leolvashassa.
- Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. folyamatosan jogosult ellenőrizni
 - a tulajdonában, a felhasználó tulajdonában és birtokában lévő, a szolgáltatott földgáz mennyiségének méréséhez szükséges műszaki eszközöket, így különösen a gázmérőt és nyomásszabályozót,
 - a felhasználó ezekre vonatkozó állagmegóvási kötelezettségének teljesítését,
 - azt, hogy az ingatlan telekhatárán belül a felhasználó tulajdonában lévő, a földgázellátás biztosításához szükséges műszaki eszközök, csatlakozóvezetékek, felhasználói berendezések, stb. a jogszabályok által előírt, szabályszerű, műszakilag megfelelő állapotban vannak, és azokat a felhasználó az előírásoknak megfelelően használja, a földgázt szabályosan, az előírásoknak megfelelően vételezi, stb.

A felhasználó a szerződés szerű teljesítés ellenőrzése érdekében köteles lehetővé tenni az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt., illetve megbízottja részére a felhasználási helyre történő bejutást.

Ha a felhasználó a földgázellátás során a biztonsági előírásokat nem tartja be és az ezzel kapcsolatos ellenőrzést nem teszi lehetővé vagy megakadályozza, az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a szolgáltatást jogszabály alapján felfüggesztheti, illetve megtagadhatja.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a felhasználási helyre való bejutás érdekében a GET felhatalmazása alapján az illetékes jegyzőhöz fordulhat, és a felhasználó elleni hatósági eljárás lefolytatását kérelmezheti, amennyiben a felhasználó megtagadja:

- a gázmérő leolvasását, ellenőrzését,
- szerződésszegés vagy szabálytalan vételezés esetén a földgázelosztási szolgáltatásból történő kikapcsolást,
- a felhasználói berendezés ellenőrzését.

A jegyző az ügyben hozott határozatát a törvény alapján fellebbezésre tekintet nélkül végrehajthatóvá nyilváníthatja a közigazgatásról szóló 2004. évi CXL.Tv. (Ket.)101. §.(3) bek. a) pontja alapján.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. köteles a szerződésszegés megállapításához szükséges tényállást tisztázni. Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. által hivatalosan ismert és a köztudomású tényeket nem kell bizonyítani.

A szerződésszegés vizsgálata során minden olyan bizonyíték felhasználható, amely alkalmas a tényállás tisztázására, a szerződésszegés bizonyítására, így például az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. nyilvántartási adatai, a felhasználó, illetve a rendszerhasználó nyilatkozata, az irat, levelezés, befizetési bizonylat, a helyszíni ellenőrzés megállapításai, illetőleg az arról készült jegyzőkönyv, a szakértői vélemény és a tárgyi bizonyíték (pl. megrongált gázmérő, fénykép, videofelvétel, stb.). Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. az ügy jellegére és körülményeire figyelemmel szabadon választja meg az alkalmazott bizonyítási eszközt.

8.4. Szerződés nélküli vételezés

A felhasználó szerződés nélküli vételezésének minősül a földgáz igénybevétele a vételezésre jogosító szerződés hiányában. Vételezésre jogosító szerződés nélkül használja a gázelosztó vezetékét az a felhasználó, aki a hálózathoz való csatlakozásra nem kötött csatlakozási szerződést, illetve a rendszerhasználatra – akár egyetemes szolgáltatóján, akár földgázkereskedője útján – nem rendelkezik földgázelosztási szerződéssel, így különösen ha

- lakossági fogyasztóként a vele szerződéses jogviszonyban álló földgázkereskedő kezdeményezésére megszünt földgázkereskedelmi szerződés esetén a szerződés megszűnése és a kikapcsolás közötti időszakban gázt vételez;
- olyan illegális gázvezeték épít vagy használ, amelyen keresztül méretlen gázvételezés valósítható meg.
- a csatlakozási pontot megelőző helyen vételez gázt;
- csatlakozási pont után hatályos szerződésben nem szereplő készülék üzemeltetéséhez méretlenül földgázt vételez.

Nem minősül szerződés nélküli vételezésnek, ha

- a szerződéskötés elmaradásában a felhasználó vétlen, és
- a felhasználó az elosztóvezetékhez szabályszerűen csatlakozott, a csatlakozó vezeték, a fogyasztói vezeték és a felhasználói berendezést szabályszerűen építette ki, vagy olyan felhasználási helyre költözött, ahol van gázszolgáltatás, és
- az egyetemes szolgáltatási szerződés, illetve kereskedelmi szerződés megkötését szabályszerűen kezdeményezte olyan egyetemes szolgáltatónál vagy földgázkereskedőnél, akinek hatályos elosztási szerződése van az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt.-vel, és
- az egyetemes szolgáltatás díjait, illetve a földgázkereskedő által ellátott felhasználó a felhasznált földgáz díját, az ellátásért fizetendő, külön jogszabályban meghatározott díjakat folyamatosan határidőre megfizeti.

Az egyetemes szolgáltatási, vagy földgáz kereskedelmi szerződés felmondását követően az érintett felhasználó kikapcsolásáig a felhasználó által vételezett földgáz tekintetében a szerződés nélküli vételezés szabályai szerint kell eljárni.

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

- az elosztóvezetékre engedély nélkül rácsatlakozott
- a kiépített elosztó vagy annak részét képező leágazó vezeték engedély nélkül összekötötte a csatlakozó vezetékkel
- engedély nélkül épített és helyezett üzembe csatlakozó vezeték és/vagy felhasználói berendezést
- jogi zárral ellátott, zárt állású elzáró-szerelvényt önkényesen visszanyitott
- a gázellátására kötött egyetemes szolgáltatási, földgáz kereskedelmi (értékesítési) vagy elosztási szerződés hatályának megszűnése után a földgáz vételezését folytatta

Ha a szerződés nélküli vételezés kezdő időpontja bizonyítható, akkor a kötbér ettől kezdődően számítandó. Ha szabálytalanság kezdete nem állapítható meg egyértelműen, akkor 50 napos időtartam vehető figyelembe. Az elfogyasztott gáz mennyiségét – függetlenül az évszaktól, a készülék ellenőrzéskori állapotától - a beépített készülékek névleges teljesítménye alapján, napi 24 órás felhasználást vételezve kell megállapítani.

A szerződés nélküli vételezés során, a felhasznált földgáz elszámolási árának megállapítására a kiegyensúlyozó földgáz - az időszakban kialakult - legmagasabb ára, rendszerhasználatra a rendszerhasználati díjakat tartalmazó rendelet pótdíjazásra vonatkozó szabályai alkalmazandók.

A szerződés nélkül vételező felhasználó a földgázellátásból minden külön értesítés nélkül, azonnal kikapcsolható. Ez a rendelkezés vonatkozik azokra a felhasználókra is, akik egyébként hatályos egyetemes szolgáltatási, földgáz kereskedelmi vagy elosztási szerződés birtokában lakossági fogyasztónak minősülnének, ideértve azt is, ha ezen belül védendő fogyasztói státuszt kapnának. Esetükben a Get. 29. § (4) bekezdésében foglalt kikapcsolási tilalmak esetében nem alkalmazandók.

A szerződés nélküli vételezés jogszerűvé tételének módja:

A szerződés nélküli felhasználónak - ha erre korábban nem került sor - meg kell fizetnie az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. részére a hálózatra történő csatlakozásért fizetendő mindennemű díjat, költséget, a kikapcsolás és a visszakapcsolás költségeit. Meg kell fizetni a szerződés nélküli vételezés jogkövetkezményeként kiterhelt pótdíjat vagy kötbért, illetve ezt követően az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt-vel meg kell kötnie a csatlakozási szerződést.

9. PANASZÜGYINTÉZÉSRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

9.1. A beérkező panaszok rögzítése, archiválása

A felhasználók és egyéb rendszerhasználók számára az elosztási tevékenységgel kapcsolatos panaszok benyújtására az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a 2. sz. *mellékletben* felsorolt elérhetőségeket biztosítja.

Egyetemes szolgáltatást igénybe vevő felhasználók esetén a panaszügyek kezelése a felhasználóval szerződéses kapcsolatban álló egyetemes szolgáltató üzletszabályzatában foglaltak szerint történik.

Az elektronikus úton benyújtott panaszokra elektronikus levélben történik a válaszadás.

A benyújtott panaszok az elévülési határidő végéig visszakereshetően megőrzésre kerülnek.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt a tevékenységén kívül más engedélyest érintő beadvány beérkezésétől számított 8 napon belül az ügyben eljáró engedélyesnek a beadványt átadja, és arról a felhasználót haladéktalanul írásban tájékoztatja.

9.2. A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása

Amennyiben a panasz földgáz-értékesítéssel és földgázelosztói tevékenységgel egyaránt összefügg, és ennek következtében az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt-n kívül más engedélyest is érint, az érintett engedélyesek a beadvány beérkezésétől számított 15 napon belül az intézkedési hatáskörök rendezéséhez illetve a megfelelő intézkedések megtételéhez szükséges egyeztetéseket lefolytatják. A lefolytatott egyeztetés eredményéről a Hivatalt minden esetben tájékoztatják.

9.3. Érdemi válaszadási határidő

A beadványok intézése során az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt-nek 15 napos határidőn belül érdemben írásban választ kell adnia a felhasználó részére. A 15 napos válaszadási határidő a Vhr. 54.§(3) bekezdés szerinti eljárási illetékesség megállapításának, illetve a Vhr. 54.§(4) bekezdés szerinti egyeztetéseknek az időtartamával meghosszabbodhat, ha ezen eljárások lefolytatásának helye van. A válaszadási határidőbe nem számít bele a felhasználóval történő időpont egyeztetéstől a beadvánnyal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő.

9.4. A válaszadási határidő elmulasztásának következménye

Amennyiben az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. neki felróható okból határidőre nem tesz eleget a jelen Üzletszabályzatban a panaszokkal kapcsolatosan előírt válaszadási kötelezettségének, úgy a panaszost a jelen üzletszabályzat 8. számú mellékletében meghatározott kötbér illeti meg.

10. ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK, EGYÉB ELÉRHETŐSÉGEK

A felhasználók és a rendszerhasználók számára az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a földgázelosztási működési engedélye alapján ellátott tevékenységekkel kapcsolatosan önálló, az egyetemes szolgáltatótól elkülönített ügyintézészt biztosít az alábbiak szerint.:

a) személyesen az Üzletszabályzat 2. sz. mellékletben felsorolt ügyfélszolgálatokon és nyitva tartási időben, a mellékletben felsorolt, elosztással kapcsolatos ügyek intézésére;

b) telefonon

Központi telefonos ügyfélszolgálat (munkanapokon 8:00 – 15:00)
6724 Szeged, Vásárhelyi Pál u. 6. (Telefon: 40-820-005)

Hibafeltevő diszpécser szolgálat (non-stop)
6724 Szeged, Vásárhelyi Pál u. 6. (Telefon: 80-820-141; 80-440-141);
valamint

c) e-mailben: info@ed-fg.hu

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. kizárólag a fent említett elérhetőségek valamelyikén személyesen vagy írásban (beleértve az e-mailt is) benyújtott beadványt tekinti iratkezelése szempontjából felhasználói beadványnak.

11. VITARENDEZÉS, ÉRTESÍTÉSEK

11.1. Irányadó jogszabályok megjelölése

A jelen Üzletszabályzatban és a csatlakozási, földgázelosztási szerződésekben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény és az annak végrehajtásáról szóló 19/2009. (I.30.) Korm. rendelet, az egyéb vonatkozó földgázipari és más hatályos jogszabályok, továbbá az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat előírásai az irányadók.

11.2. Bírósági kikötések

A felek a jelen Üzletszabályzattal, a csatlakozási, földgázelosztási szerződéssel, azok teljesítésével, megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban esetlegesen felmerülő minden vitás kérdést békés úton kísérelnek meg rendezni.

Amennyiben a pertárgy értéke az 50.000.000.- Ft-ot meghaladja a GET szerinti engedélyesek közötti, a GET hatálya alá tartozó tevékenységre vonatkozó, jogszabályban, vagy az az alapján kötött szerződésben foglalt jogokkal és kötelezettségekkel kapcsolatos jogvitákban, továbbá abban az esetben, ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult fogyasztó nem lakossági fogyasztó, az ügyben az eljárásra a GET 131. §-a szerinti Energetikai Állandó Választottbíróságnak van hatásköre és illetékessége.

A Választottbíróság saját Eljárási Szabályzata alapján jár el. A Választottbírók száma három (3), akik közül mindkét Fél az eljárás megindításától számított harminc (30) napon belül egy személyt jelöl.

A Felek által ekként megválasztott személyek jelölik a harmadik személyt, aki egyben a Választottbíróság eljáró tanácsának elnöke lesz. Az eljárás nyelve magyar. A Választottbíróság ettől eltérő értelmű határozatának hiányában a Felek a választottbírósági eljárással kapcsolatban felmerült költségeiket maguk viselik.

11.3. A kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a rendszerhasználó részére szóló iratokat, ajánlatokat, értesítéseket általában postai úton előre fizetett ajánlott levélküldeményként faxon vagy e-mail-ben arra a címre küldi, amely a rendszerhasználó értesítési címe vagy fizető címe a csatlakozási, földgázelosztási szerződésben. Ennek hiányában az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. az általa a rendszerhasználó részére legutoljára kibocsátott számlán szereplő címre küldi meg az iratokat. (Az e-mail-ben küldött értesítés csak akkor tekinthető kézbesítettnek az e-mail-ben szereplő időpontban, ha a kézhezvételt a rendszerhasználó kifejezetten írásban vagy e-mail útján visszajelezte.)

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. – amennyiben azt tartalma miatt indokoltnak tartja, vagy a jogszabály előírása alapján kötelező – a felhasználó, illetve a rendszerhasználó részére szóló küldeményeket tértivevényes ajánlott levélben küldi meg a jogszabály által előírt határidőben.

Ha az ajánlott vagy ajánlott-tértivevényes küldemény az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt.-hez „nem kereste” vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza, az iratot - az ellenkező bizonyításig - a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő 5. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. jogosult a postai úton megküldendő küldeményeket a postai kézbesítés helyett saját kézbesítés útján továbbítani a felhasználó, illetve a rendszerhasználó részére. Ebben az esetben tértivevény alatt a küldemény átvételéről szóló írásbeli átvételi igazolás értendő, mely tartalmazza címezett, vagy az egyéb jogosult átvevő nevét, aláírását, az átvétel dátumát.

A rendszerhasználók az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. felé jelen Üzletszabályzat 10. pontjában meghatározott elérhetőségek, valamint 2. számú Mellékletében meghatározott Ügyfélszolgálatok elérhetőségei útján (elsősorban személyesen, faxon vagy e-mailben) küldhetnek értesítést.

Ha a felhasználó csatlakozási szerződésben, illetve a rendszerhasználó a földgázelosztási szerződésben rögzített elérhetőségi adataiban bármely változás áll be, köteles azt haladéktalanul, de legkésőbb 15 napon belül az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. részére bejelenteni. A felhasználó, illetve a rendszerhasználó köteles a bejelentés elmulasztásával az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt.-nek okozott károkat megtéríteni.

12. A VÉDENDŐ FOGYASZTÓKRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK

12.1. A szociálisan rászoruló fogyasztók

12.1.1. Szociálisan rászoruló fogyasztók meghatározása

A GET, illetve a Vhr. alkalmazásában szociálisan rászoruló fogyasztónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki, vagy akinek háztartásában élő személy a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló hatályos jogszabály szerinti

- a) időskorúak járadékában részesül,
- b) aktív korúak ellátására jogosult,
- c) lakásfenntartási támogatásban részesül, vagy
- d) ápolási díjban részesül, illetve

a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló hatályos jogszabály szerint

- e) rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
- f) otthonderemelési támogatásban részesült, a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül vagy
- g) nevelőszülő, hivatásos nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába elhelyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket.

A háztartás fogalmát a szociális törvény szerint kell értelmezni. (GET Vhr. 56. § (1) bek.)

A fentiek alapján szociálisan rászoruló fogyasztó kérheti

- részletfizetési kedvezmény, vagy
- fizetési haladék alkalmazását, illetve
- előre fizető mérő (ld. részletesen a 12.1.2 pontban) felszerelését.

Részletfizetési kedvezmény és fizetési haladék csak olyan szociálisan rászoruló fogyasztót illet meg, aki vállalja, hogy a részletfizetés, fizetési haladék igénybevételenek időtartama alatt elfogyasztott földgáz ellenértékét, a tartozás részösszegeit, illetve a tartozás halasztott összegét határidőben kiegyenlíti. Részletfizetési kedvezmény, illetve fizetési haladék 12 naptári hónapon belül egy alkalommal illeti meg a szociálisan rászoruló fogyasztót.

A szociálisan rászoruló fogyasztói jogosultság igazolása, nyilvántartásba vétele

A szociálisan rászoruló fogyasztó a nyilvántartásba történő felvételéhez köteles beszerezni védendő fogyasztói státuszát igazoló iratot, amelyet az ellátást megállapító szerv ad ki, és annak eredeti példányát az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt.-nek bemutatni. Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. csak a 30 napnál nem régebbi keltezésű igazolást fogadja el.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. köteles a szociálisan rászoruló fogyasztót a rászorultság igazolását követő 8 napon belül nyilvántartásba venni, és a nyilvántartásba vételről a fogyasztóval egyidejűleg értesíteni a fogyasztóval jogviszonyban álló földgázkereskedőt vagy egyetemes szolgáltatót. A fogyasztó nyilvántartásba vételét követően válik jogosulttá az őt megillető kedvezmények igénybe vételére.

Amennyiben a nyilvántartásba vétel alapjául szolgáló körülmény határozott ideig áll fenn, és annak meghosszabbítását az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. által a határidő lejártát 30 nappal megelőzően megküldött írásbeli figyelemfelhívás ellenére a fogyasztó nem igazolja, az igazoló iratban meghatározott véghatáridő lejártát követő 8 napon belül az érintett fogyasztót törli a nyilvántartásból.

Amennyiben a védendő fogyasztókról vezetett nyilvántartásban szociálisan rászoruló fogyasztóként szereplő fogyasztó minden év március 1-jéig megkapott írásbeli tájékoztatást követően adott év március 31-ig az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. felé nem igazolja, hogy védettsége továbbra is fenn áll, a nyilvántartásból törlésre kerül.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. az igazolást a jogosultság megszűnését követően legalább öt évig köteles megőrizni.

Az egyetemes szolgáltató, földgázkereskedő és az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. köteles a nyilvántartásba történő felvételt követő legkésőbb 10 napon belül a védendő fogyasztóval a szerződést megkötni és a szerződés megkötését követő hónap első napján a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

A szociálisan rászoruló fogyasztó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja. Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó a vele egy háztartásban élő személyre tekintettel kéri felvételét a GET szerinti nyilvántartásba, ezen személy sem jogosult egy másik felhasználási hely tekintetében nyilvántartásba vételét kérni.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. értesíti azt a jegyzőt és gyámhivatalt, amelynek igazolása alapján a fogyasztó a szociálisan rászoruló nyilvántartásba felvételre került, ha a szociálisan rászoruló fogyasztó három havi (90 napos) számlatartozást halmozott fel és a GET 65. § (5) bekezdése szerinti tilalom hiányában a földgázellátásból kikapcsolható lenne.

12.1.2. Előre fizető mérő felszerelése

Szociálisan rászoruló fogyasztó esetében előre fizető mérő felszerelésére kerülhet sor

- a) a fogyasztó földgázkereskedőjének kezdeményezésére; vagy
- b) a fogyasztó kérésére, lakossági fogyasztó által a díjtartozás miatti kikapcsolás időtartama alatt vagy ezt követően szociálisan rászoruló fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel kezdeményezésével egyidejűleg.

A védendő fogyasztók esetében az előre fizető mérő felszerelésének költségei az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt.-t, leszerelésének költsége a felhasználót terheli. A telekhatáron belül az előre fizető mérő számára megfelelő mérőhely kialakításának költségei a felhasználót terhelik. Az előre fizető mérő tulajdonosa az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt.

A felhasználó díjhátralékát az előre fizető mérő felszerelése esetén is köteles megfizetni.

12.2. Fogyatékkal élők

Fogyatékkal élő fogyasztók köre:

- a) a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló hatályos jogszabály szerinti fogyatékosági támogatásban részesül
- b) a vakok személyi járadékában részesül
- c) továbbá az a személy aki /vagy aki után szülője vagy eltartója a családok támogatásáról szóló törvény szerint magasabb összegű családi pótlékban részesül.

A fogyatékkal élő fogyasztói jogosultság igazolása, nyilvántartásba vétele

A fogyatékkal élő a fogyatékkal élő fogyasztók körénél felsorolt támogatások folyósítását igazoló eredeti irat bemutatásával köteles igazolni az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. felé.

A fogyatékoság jellegét a kezelőorvos, ennek hiányában a házi orvos állapítja meg és a Vhr. 10. sz. melléklet C) szerinti formanyomtatvány kitöltésével igazolja, amely igazolás alapján az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. a fogyatékoság jellegét az alábbi csoportok egyikébe (vagy egyidejűleg több csoportba) sorolás révén kell megállapítania:

- a) olyan jellegű fogyatékoság, amely a fogyatékkal élő fogyasztót alkalmatlanná teszi a mérő leolvasására, mérőállás közlésére, a számlaolvasásra, vagy a számla felhasználási helyen kívüli, készpénzes fizetéstől eltérő kiegyenlítésére,
- b) olyan jellegű fogyatékoság, amely a fogyatékkal élő személy egészségét, életét veszélyezteti a fogyasztó szerződésszegése alapján kezdeményezett kikapcsolása esetén,
- c) olyan jellegű fogyatékoság, amely a fogyatékkal élő személy életét veszélyezteti a földgázellátás tervezett szüneteltetése vagy üzemzavar jellegű szünetelése esetén.

A fenti a) pont szerinti csoportba tartozó fogyatékkal élő fogyasztókat megillető különleges bánásmód lehet:

- a) havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen,
- b) rendkívüli, ingyenes mérő-pontossági felülvizsgálat 12 naptári hónapban egyszer,

- c) az általánostól eltérő, de a műszaki-biztonsági előírásoknak megfelelő mérőhely-kialakítás,
- d) a fogyatékkal élők földgázellátásban való részvételét megkönnyítő egyéb szolgáltatás.

A nyilvántartásba történő felvétel iránti igény bejelentésekor a fogyasztó nyilatkozik arról, hogy a fentiekben meghatározott szolgáltatások közül melyekre tart igényt. E nyilatkozatot a fogyatékkal élő fogyasztók nyilvántartásában szereplő fogyasztó évente legfeljebb két alkalommal módosíthatja. Az igényelt szolgáltatást a fogyasztó részére a nyilvántartásba vételt követő legkésőbb 30. naptól kell biztosítani, amennyiben az megfelel a védendő fogyasztó fogyatékosági jellegének. A fogyasztó olyan igényét, amelyet a benyújtott iratok nem támasztanak alá, az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. nem köteles teljesíteni.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. köteles a fogyatékkal élő fogyasztót a 30 napon belül nem régebbi igazolásának bemutatását követő 8 napon belül nyilvántartásba venni, és a nyilvántartásba vételről az egyetemes szolgáltatót vagy földgázkereskedőt a fogyasztóval egyidejűleg értesíteni. A fogyasztó nyilvántartásba vételét követően válik jogosulttá az őt megillető kedvezmények igénybe vételére.

A fogyatékkal élő fogyasztó minden év március 31-ig köteles a megfelelő irattal igazolni, hogy védettsége továbbra is fenn áll. Nem kell évenkénti igazolást benyújtania azon fogyatékkal élő fogyasztónak, akinek állapotában – orvosi szakvéleménnyel igazolhatóan – nem várható jelentős javulás.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. az igazolás céljára bemutatott iratok másolatát a jogosultság megszűnését követően legalább öt évig köteles megőrizni.

A fogyasztó köteles a védelemre jogosultságot adó körülmény megszűnését 15 napon belül írásban bejelenteni az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt-nél.

A fogyatékkal élő fogyasztót nem kell személyes körülményeinek megfelelő, különleges bánásmódban részesíteni, amennyiben háztartásában van olyan személy, aki nem fogyatékkal élőknek minősül. A fogyatékkal élő fogyasztó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja. Amennyiben a fogyatékkal élő fogyasztó az erre vonatkozó jogosultságát nem saját maga, hanem a vele egy háztartásban élő, fogyatékkal élőknek nem minősülő személy érvényesíti, a jogosult személy is csak ezen a felhasználási helyen szerepelhet a nyilvántartásban védettségi jogalapként.

13. AZ ALAPTEVÉKENYSÉGEN KÍVÜL VÉGZETT TEVÉKENYSÉGEK BEMUTATÁSA

Az alaptevékenységen kívül végzett tevékenységek közül a térítés ellenében végzett szolgáltatásokra vonatkozó díjszabás jelen Üzletszabályzat 5. számú függelékében található.

13.1. Az alaptevékenységhez kapcsolódó szolgáltatások felsorolása

- kiviteli tervek felülvizsgálata
- Csatlakozó vezetékek és berendezések műszaki biztonsági felülvizsgálata a felhasználó kérésére;
- Elosztó- és leágazó vezeték közműre kötése, áthelyezése, megszüntetése a felhasználó kérésére;
- csatlakozóvezetékek közműre kötése, áthelyezése, megszüntetése a felhasználó kérésére;
- Felhasználói berendezések jogszabályi kötelezettség alapján történő rendszeres ellenőrzése;
- Építésügyi hatósági engedélyhez nyilatkozat kiadása
- A felhasználó elosztási szolgáltatásból történő kizárása egyetemes szolgáltató, földgázkereskedő kezdeményezésére;
- Vezetékszakítással kapcsolatos munkák
- Közműegyeztetés adatszolgáltatás
- Rendkívüli fogyasztói ellenőrzés az egyetemes szolgáltató vagy földgázkereskedő kérésére

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

- Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. által kezelt hálózaton történő munkavégzés, ha arra az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. egyébként nem köteles, így különösen
 - üzemzavar elhárítás a csatlakozó vezetéken;
 - csatlakozóvezetékek földi szakaszának ellenőrzése
 - épületen belüli csatlakozóvezetékek állapotvizsgálata;
- előre fizető gázmérő felszerelése vagy hagyományos gázmérő ilyenre való cseréje;
- felhasználónak földgázellátásból történő kizárása (kikapcsolása) utáni visszakapcsolás;
- háztartási felhasználó által kért szolgáltatás szüneteltetés esetén gázmérő le- és felszerelése;
- fogyasztói vezetéken vagy berendezésben észlelt gázszivárgás feltárása és külön megrendelt megszüntetése;
- munkavégzés céljából történő kiszállás;
- számlamásolat készítés naptári évenként és fogyasztási helyenként a második alkalomtól kezdődően, valamint üzletszabályzat (vagy részei), egyéb dokumentum, igazolás másolatának kiadása;

- rendkívüli gázmérő leolvasás a felhasználó kérésére;
- gázmérőből kinyerhető, felhasználó földgázfogyasztására vonatkozó adatok rendelkezésre bocsátása a második alkalomtól kezdődően.
- a Műanyag Vizsgáló Laboratórium által végzett vizsgálatok:
 - Nemzeti Akkreditáló Testület (NAT) által akkreditált vizsgálatait tekintetében független a Társaság földgázelosztási és más forgalmazási tevékenységeitől. A laboratórium megkülönböztetésmentesen, függetlenül és pártatlanul végzi a termoplasztikus műanyag alapanyagok és termékek, hegesztett kötések vizsgálatát, valamint termoplasztikus anyagokból készült hálózatok meghibásodásának elemzését.
 - egyéb vizsgálatok (polietilén hegesztőgép vizsgálatok)

Szeged, 2010. október 1.

Taji Péter
általános vezérigazgató

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Üzletszabályzatát

A 176/2011 számú határozattal jóváhagyom.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. Üzletszabályzata 2010. év november
hónap 18. napján lép hatályba.

Budapest, 2010. november 18.



Horváth Péter
Magyar Energia Hivatal Elnöke