

OERG Kft
Egyetemes Szolgáltatói
ÜZLETSZABÁLYZAT

TARTALOMJEGYZÉK

I. Általános rész

1. Az üzletszabályzat hatálya és érvényességi köre.

1.2. Fogalmi meghatározások.

1.3 A Társaság által végzett tevékenységek és szolgáltatások bemutatása.

2. Az engedélyes külső környezettel való kapcsolata:

3. Az üzletszabályzattól történő eltérés lehetőségei

4. Általános biztonsági előírások

5. Az ellátás minőségi és szolgáltatási színvonala

a) Az engedélyes tevékenység minőségi jellemzői

b) a forgalmazott gáz minőségi előírásai

c) a gázminőség ellenőrzésének részletes eljárásrendje.

d) A szolgáltatás színvonalának eljárásrendje és mutatói

e) A fogyasztói elégedettség vizsgálat bemutatása;

6. Az engedélyes által nyújtott szolgáltatás részletes bemutatása és annak részletes szabályai

a). A szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó szerződéskötési igényének kezelés

aa) Az igénybejelentés rendje

ab) Az igénybejelentő részére történő tájékoztatás rendje és szabályai;

ac) A szerződéskötéshez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje

ad) A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények

ae) ajánlattétel szabályai, ajánlati kötöttség,

b) a szerződéskötésre vonatkozó szabályok,

- ba) A szerződés létrejöttének módja
- bb) A szerződés hatálybalépéséhez szükséges további feltételek
- c) A szerződés módosítása,
 - ca) A szerződés egyoldalú módosításának esetei, a módosítás közzétételének módjára és határidejére vonatkozó előírások
 - cb) Felhasználónál történt változás esetén alkalmazott eljárás,
- d) A szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések
 - da) Az engedélyes által nyújtott szolgáltatás mennyiségi és minőségi paraméterei
 - db) A leolvasás gyakorisága, rendje
 - dc) Mérés, elszámolás hibás mérés esetén
 - dd) a mérés és az elszámolás során alkalmazott számítások részletes szabályai,
 - de) az elszámolás alapja, elszámolási időszakok,
 - df) A számlázás rendje
 - dg) Az alkalmazott árak (az egyetemes szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatás díjai, és az értékesített földgáz ára), az árváltozás bejelentésének módjára és határidejére vonatkozó előírások
 - dh) Választható fizetési és elszámolási módok és határidők,
 - di) Fizetési és elszámolási módok közötti váltás lehetőségére, módjára, feltételeire, az igénybe vehető kedvezményekre és az igénybevétel feltételeire vonatkozó aktuális tájékoztatás elérhetősége.
- e) A szerződő felek jogai és kötelezettségei,
- f) A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolatok bemutatása
- g) az üzemzavart, korlátozás és üzemszünetelés estén alkalmazandó szabályok,
Üzemzavar, korlátozás
- ga) Kölcsönös tájékoztatási kötelezettség.

- gb) Az értesítési kötelezettség ideje, módja, értesítés a földgázszállító, vagy földgázelosztó által végzett előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szünetelés időpontjairól, várható időtartamáról,
- gc) Az értesítés elmaradásának következményei
- gd) A felek együttműködése a helyreállítás érdekében
- ge) A földgázelosztás szünetelése kedvezményezésének módja,
- h) A szerződés megszűnésének esetei
 - ha) A szerződés időtartamának meghatározása
 - hb) A rendes felmondás szabályai
 - hc) Azonnali hatályú felmondás –az azonnali felmondáshoz vezető súlyos szerződésszegésnek meghatározása
 - hd) A szerződés megszűnésének egyéb esetei
 - he) Elszámolás a szerződés megszűnése esetén
- i) A szerződésszegés kezelése
 - ia) A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje
 - ib) A szerződésszegés bizonyítására vonatkozó szabályok,
 - ic) Az azonnali felmondást nem eredményező szerződésszegések következményei
 - id) A gázmérő nélküli fogyasztás feltételei, megszegésének szankciója (a szolgáltatás folytatásának megtagadása)
- j) a szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályok,
- k) panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések
 - ka) A beérkező panaszok rögzítése, archiválása,
 - kb) A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása,
 - kc) Érdelem válaszadási határidő,
 - kd) A válaszadási határidő elmulasztásának következménye,
- l) Ügyfélszolgálatok, egyéb elérhetőségek

- la) Állandó ügyfélszolgálatokon ellátott feladatok,
- lb) Ügyfélszolgálati fiókirodákban ellátott feladatok
- lc) Telefonszámok, postacímek, azok megjelölésével együtt, hogy mely telefonszámon milyen ügyleteket lehet elintézni, illetve mely postacímen milyen bejelentés tehető
- m) Vitarendezés, értesítések
 - ma) Irányadó jogszabályok megjelölése,
 - mb) Bírósági kikötések,
 - mc) Kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja,
- n) A védendő fogyasztókra vonatkozó speciális rendelkezések.

Üzletszabályzatának mellékletei

- 1. sz. melléklet Az OERG Kft Ügyfélszolgálat Irodájának elérhetősége.
- 2. sz. melléklet Telefonszámok, postacímek, egyéb elérhetőségek
- 3. sz. melléklet Elszámolás során alkalmazott számítási eljárás, paraméterek.
- 4. sz. melléklet Szerződésminták
- 5. sz. melléklet Kötbértábla
- 6.sz melléklet A Magyar Energia Hivatal határozatai a garantált szolgáltatásról

Az OERG Kft Egyetemes Szolgáltatói Üzletszabályzatának függeléke

- 1. sz. függelék A társaság szervezeti felépítése
- 2. sz. függelék Jogszabályok, szabványok, belső utasítások
- 3. sz. függelék Az érdekképviselői szervezetek felsorolása

Jóváhagyó oldal

I. Általános rész

A Társaság adatai:

A Társaság megnevezése:	OERG Ózdi Energiaszolgáltató és Kereskedelmi Kft.
A Társaság székhelye:	3600 Ózd, Gyár út 1.
A Társaság telephelye:	3600 Ózd, Gyár út 1.
A Társaság levelezési címe:	3601 Ózd-1, Pf.: 194
Cégjegyzékszám:	05-09-002972
Adószám:	11069966-2-05
Bankszámlaszám:	1204 6102 - 0022 2511 - 0010 0002
Egyetemes szolgáltatói működési engedély száma	23/2009

1. Az üzletszabályzat hatálya és érvényességi köre.

A szabályzat célja, hogy az OERG Ózdi Energiaszolgáltató és Kereskedelmi Kft. mint földgáz Egyetemes Szolgáltatói Engedélyes (a továbbiakban: Engedélyes), mindazon partnerei számára, akikkel a földgázszolgáltatói tevékenységének ellátása során kapcsolatban áll, lehetővé tegye a Egyetemes gázszolgáltatói tevékenység mindkét fél számára kötelező érvényű, részletes szabályainak megismerését.

Az Üzletszabályzat az Engedélyes és szerződéses partnerei között a szerződés megkötésekor érvényre jutó jogok, kötelezettségek, szabályok összefoglalása a 2008. évi XL törvény (a továbbiakban GET) és a 19/2009. (I. 30.) Kormányrendelet által előírt egységes szerkezetben.

Jelen Üzletszabályzat előírásainak betartása kötelező mind az Engedélyes és valamennyi, az egyetemes szolgáltatói tevékenységben közreműködő munkavállalójára számára, mind az Engedélyessel szerződéses jogviszonyban álló jogi és természetes személyek számára, amennyiben a szerződés jelen Üzletszabályzatra hivatkozik.

Az Üzletszabályzat előírásait kell alkalmazni a földgázszolgáltatással kapcsolatba hozható valamennyi tevékenység végzése során.

Az Engedélyes módosítja Üzletszabályzatát, ha azt a jogszabályok változása kötelezővé teszi, illetve ha a szolgáltatások és a Fogyasztók igényeinek változása miatt szükséges, ezután jóváhagyásra beterjeszti a Magyar Energia Hivatal (1081. Budapest, Köztársaság tér 7., tel: 06 1-459-7777, fax: 06 1-459-7766; a továbbiakban Hivatal) részére. A módosítás a Hivatal jóváhagyásával lép hatályba.

Az üzletszabályzat érvényessége a hatályba lépés időpontjától a visszavonásig terjed.

A Hivatal végzi - többek között - a gáziparral kapcsolatos tevékenységek engedélyezését, a fogyasztói igény kielégítésének és a szolgáltatás színvonalának ellenőrzését. A Hivatal ellátja a fogyasztói érdekvédelmet is, melyet jelen üzletszabályzat jóváhagyási eljárása során is gyakorol.

1.2. Fogalmi meghatározások.

GET: A 2008. évi XL. törvény a földgázellátásról

VHR: A 19/2009. (I. 30.) számú kormányrendelet a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény végrehajtásáról

GESZ: Gázelosztási Szabályzat: a 19/2009. (I.30.) Korm. rendelet 1. sz. mellékletében meghatározott szabályzat

ESZSZ: Egyetemes szolgáltatási Szabályzat: a 19/2009. (I.30.) Korm. rendelet 2. számú mellékletében meghatározott szabályzat

A GET-ben meghatározott fogalmak alatt a következők értendők:

Alapvető eszköz: a működési engedélyben felsorolt azon eszközök és vagyoni értékű jogok összessége, amelyek a földgázipari vállalkozás alaptevékenységének folytatását biztosítják.

Célvezeték: a földgáztermelőhöz, határon túli földgázrendszerhez, a szállító-, elosztóvezetékhez vagy a tárolóhoz közvetlenül csatlakozó olyan földgázvezeték, amely kizárólag egy felhasználó egy felhasználási helyének ellátására szolgál és nem része az együttműködő földgázrendszernek.

Csatlakozási szerződés: a földgázszállító vagy földgázelosztó és a leendő rendszerhasználók között létrejött szerződés, amely biztosítja a rendszerhasználók szállító- vagy elosztóvezetékre való csatlakozási jogát, valamint rögzíti a csatlakozás műszaki-gazdasági feltételeit.

Csatlakozóvezeték: a felhasználási hely telekhatárától a fogyasztói főcsapig terjedő vezeték.

Egyablakos kapacitásértékesítő: az a földgázipari vállalkozás, amely az egyablakos kiszolgálású nemzetközi földgázszállító-vezeték kapacitását értékesíti.

Egyablakos kiszolgálású nemzetközi földgázszállító-vezeték: a Magyar Köztársaság és rajta kívül egy vagy több ország területét érintő - a hazai együttműködő földgázrendszernek részét nem képező - földgázszállító-vezeték, amelynek egy vagy több országot érintő szakaszára vonatkozóan egyetlen ügylettel lehet kapacitást lekötöni.

Egybefüggő telephely: a gázfelhasználó(k) tulajdonában, kezelésében vagy használatában lévő egybefüggő ingatlan, vagy bérlemény, ahol a gázfelhasználók felhasználói

berendezése(i), és a gázfogyasztást szolgáló nyomásszabályozó(k), a gázmérőhely(ek) vagy a fogyasztói főcsap van. Egy telephely több felhasználási helyet is tartalmazhat.

Egyetemes szolgáltató: a jogosult felhasználók földgázellátására vonatkozó, e törvényben és külön jogszabályban meghatározott szolgáltatások értékesítése.

Egyetemes Szolgáltató: az az engedélyes, aki az egyetemes szolgáltatás végzésére engedélyt kapott.

Együttműködő földgázrendszer: az egymással összekapcsolt szállítóvezeték, a szállítóvezetékhez közvetlenül kapcsolódó elosztóvezeték, valamint a földgáztároló.

Ellátás biztonsági szint: meteorológiai viszonyok jogszabályban meghatározott előfordulási valószínűsége, amely feltételek mellett a felhasználók földgázellátása még biztosítható.

Elosztóvezeték: az a csővezeték tartozékaival együtt, amelyen keresztül a földgáz elosztása történik, és amelynek kezdőpontja a Magyar Köztársaság államhatára, a gázátadó állomások kilépő pontja, a földalatti gáztároló vagy a földgáztermelő üzem betáplálási pontja, végpontja pedig a Magyar Köztársaság államhatára vagy a felhasználási hely telekhatára.

Előre fizető mérő: olyan fogyasztásmérő berendezés, amely a földgáz ellenértékének előzetes megfizetését követően biztosítja a földgáz vételezését.

Elszámolási mérés: a földgázforgalomnak az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat szerint kialakított, a földgázszállító, a földgázelosztó vagy földgáztároló (a továbbiakban együtt: rendszerüzemeltető) által működtetett, a mérésügyi jogszabályok szerint mérésre alkalmas fogyasztásmérő berendezésekkel történő meghatározása.

Engedélyes: aki e törvény szerint engedélyköteles tevékenység végzésére a Magyar Energia Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) által kiadott érvényes engedéllyel rendelkezik.

Felhasználási hely: a felhasználó tulajdonában vagy használatában lévő ingatlan, ahol a felhasználói berendezés, a gázfogyasztást szolgáló nyomásszabályozó, a gázmérőhely vagy a fogyasztói főcsap van.

Felhasználó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli társaság, aki (amely) földgázt vagy vezetéken keresztül PB-gázt saját felhasználás céljára vásárol.

Felhasználói berendezés: a fogyasztói vezeték, a gázfogyasztó készülék és a gázfelhasználó technológiák, valamint az azok rendeltetésszerű és biztonságos használatához szükséges tartozékok összessége.

Fogyasztói főcsap: a gázmérőnél lévő, ennek hiányában a csatlakozóvezeték és a fogyasztói vezeték közé beépített elzáró szerelvény, amely a csatlakozóvezeték tartozéka.

Fogyasztói főelzáró: a telekhatáron vagy annak közelében létesített elzáró szerelvény, amely az elosztóvezeték tartozéka.

Fogyasztói vezeték: az a vezetékszakaszz tartozékaival együtt, amely a gázmérőtől - ennek hiányában a fogyasztói főcsaptól - a gázfogyasztó készülékig terjed.

Fogyatékkal élő fogyasztó: e törvény alkalmazásában a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékosági támogatásban részesülő személy, a vakok személyi járadékában részesülő személy, továbbá az a személy, aki, vagy aki után szülője vagy eltartója a családok támogatásáról szóló törvény szerint magasabb összegű családi pótlékban részesül.

Földgáz: olyan természetes éghető gáz, amely a földkéregben keletkezett, bányászati tevékenység során kerül a felszínre, valamint bármely, az e törvény szerint alkalmazott berendezésben környezetvédelmi és műszaki biztonsági szempontból megfelelő módon, biztonságosan felhasználható, ideértve a 28. pont szerinti gázfajtákat is.

Földgázelosztás: a földgáznak elosztóvezetéken történő továbbítása a felhasználóhoz.

Földgáz-kereskedelem: a földgáz üzletszerű, ellenérték fejében, nem saját felhasználási célra történő vásárlása és értékesítése.

Földgáz minőségű biogáz és biomasszából származó gázok, valamint egyéb gázfajták: olyan mesterségesen előállított gázok, amelyek külön jogszabályban meghatározott feltételek mellett, környezetvédelmi és műszaki-biztonsági szempontból megfelelő módon az együttműködő földgázrendszerbe juttathatók (szállíthatók, eloszthatók és tárolhatók), a földgázzal keverhetők, és ez a keverék a földgázrendszerbe juttatáskor megfelel a földgáz szabványban meghatározott minőségi követelményeknek.

Földgáz-nagykereskedelem: e törvény III. Fejezete vonatkozásában az a tevékenység, amelynek során a földgázkereskedő a földgázt viszonteladónak, és nem közvetlenül a felhasználónak értékesíti.

Földgáz-kiskereskedelem: e törvény III. Fejezete vonatkozásában az a tevékenység, amelynek során a földgázkereskedő a földgázt közvetlenül a felhasználónak adja el.

Földgázipari tevékenység: e törvényben szabályozott engedélyköteles tevékenység.

Földgázipari vállalkozás: olyan gazdálkodó szervezet [Polgári Törvénykönyv 685. § c) pont], vagy az Európai Unió tagállamában, illetve az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes valamely más államban székhellyel rendelkező külföldi vállalkozás belföldön bejegyzett fióktelepe, amely létesítő okiratában meghatározott tevékenységként e törvény alapján engedélyköteles földgázipari tevékenységek közül legalább egyet folytat.

Földgáztárolás: a földgáz engedély alapján végzett tárolása.

Földgáztároló: az a besajtoló és kitermelő technológiai létesítménnyel ellátott földalatti természetes földtani szerkezet, mesterségesen kialakított földalatti üreg, vagy a földfelszínen létesített építmény, amely földgáz tárolására alkalmas.

Földgáztermelő: az a gazdálkodó szervezet [Polgári Törvénykönyv 685. § c) pont], amely a Magyar Köztársaság területén földgázbányászati tevékenységet végez, vagy biogáz és biomasszából származó gázok, valamint egyéb gázfajták előállítását üzletszerűen végzi.

Földgázszállítás: a földgáznak szállítóvezetéken történő továbbítása.

Gázátadó állomás: a szállítóvezeték alkotórészét képező létesítmény a szállítóvezeték kilépési pontján, ahol a szállítóvezetetről a gáz átadása, mérése és a földgázelosztáshoz szükséges nyomáscsökkentés történik.

Gázév: a tárgyév július 1-jei gáznapi kezdetétől a következő év június 30-ai gáznapi végéig terjedő időszak.

Gázfogyasztó készülék: földgázzal, valamint propán- vagy butángázzal és ezek elegyeivel üzemeltetett készülék.

Gáznapi: az adott nap reggel 06:00-tól a következő nap reggel 06:00-ig tartó időszak.

Határkeresztező gázvezeték: azon szállító- vagy elosztóvezeték, amely a Magyar Köztársaság államhatárát keresztezi, és földgáz mérőállomással rendelkezik.

Hidraulikai egyensúly: az együttműködő földgázrendszer azon állapota, amikor minden ponton biztosított az előírt nyomásérték.

Integrált földgázipari vállalkozás:

a) Vertikálisan integrált vállalkozás: a vállalkozások közötti összefonódások ellenőrzéséről szóló 139/2004/EK tanácsi rendelet 3. cikkének (1) bekezdésében meghatározott földgázipari vállalkozás vagy vállalkozások csoportja, ahol az érintett vállalkozás (vállalkozáscsoport) a földgázszállítás, a rendszerirányítás, a földgázelosztás vagy a földgáztárolás közül legalább az egyik tevékenységet, továbbá a földgáztermelés és a földgáz-kereskedelem közül is legalább az egyik tevékenységet végzi.

b) Horizontálisan integrált vállalkozás: olyan vállalkozás, amely a földgáztermelést, vagy az e törvény szerinti engedélyköteles tevékenységek közül legalább az egyik tevékenységet végzi, valamint egyéb nem földgázipari tevékenységet is folytat.

Kapacitás: adott szállító- és elosztóvezeték, valamint földgáztároló időegységre vonatkoztatott teljesítő képessége.

Kapacitáslekötési szerződés: az a földgázszállítási, földgázelosztási, földgáztárolási szerződés, amelyben a rendszerhasználó adott időszakra a szállító- és elosztóvezeték vagy a tároló kapacitását leköti.

Kereskedelmi egyensúly: az az egyensúlyi állapot, amikor adott gáznapon a rendszerhasználó által az együttműködő földgázrendszerbe betáplált és onnan vételezett földgáz mennyisége megegyezik.

Kiegyensúlyozó földgáz: adott gáznapon a rendszerhasználók által az együttműködő földgázrendszerbe beadott és a ténylegesen vételezett földgázmennyiségek közötti különbség kiegyenlítésére a földgázszállító által felhasznált földgázmennyiség.

Korlátozás: földgázellátási zavar esetén az egyes korlátozási kategóriákba besorolt felhasználók gázfogyasztásának csökkentése vagy megszüntetése annak érdekében, hogy az együttműködő földgázrendszeren vagy annak egy részén a hidraulikai egyensúly helyreálljon és fenntartható legyen.

Lakossági fogyasztó: az a felhasználó, aki saját háztartása - egy felhasználási helyet képező, lakás céljára használt lakóépület, lakás, üdülő vagy hétvégi ház, továbbá lakossági célra használt garázs - fogyasztása céljára vásárol földgázt földgáz vételezésére megkötött szerződés alapján, és az így vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet.

Legkisebb költség: az engedélyezett tevékenység gyakorlásához az engedélyesnél, illetve nemzetgazdasági szinten szükséges és indokoltan felmerülő ráfordítás.

Lekötött kapacitás: a szállító- és az elosztóvezeték, valamint a földgáztároló értékesíthető kapacitásának az a része, amelyet adott időszakra a rendszerhasználók kapacitáslekötési szerződéssel lekötnek.

Nominálás: a rendszerhasználó által a betáplálási és kiadási pontokra - az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzatban meghatározottak szerint - igénybe venni tervezett kapacitás, valamint a szállítási, elosztási, tárolási feladat gáznapra történő megadása.

Rendszerhasználó: aki a szállító- vagy az elosztóvezetékbe, valamint a földgáztárolóba kapacitáslekötési szerződés alapján földgázt betáplál, valamint abból földgázt vételez.

Rendszerirányítás: az együttműködő földgázrendszer e törvényben meghatározott irányítási és koordinációs feladatainak ellátása.

Szabad kapacitás: a szállító- és az elosztóvezetékek, valamint a földgáztárolók rendelkezésre álló műszaki kapacitásának kapacitáslekötési szerződéssel le nem kötött, a rendszerhasználók részére rendelkezésre álló része.

Szállítóvezeték: az a csővezeték tartozékaival együtt, amelyen keresztül a földgázt továbbítják, és amelynek kezdőpontja a Magyar Köztársaság államhatára, a termelés betáplálási pontjai, a földgáz tároló be- és kitáplálási pontja, végpontja pedig a Magyar Köztársaság államhatára, a gázátadó állomások kilépő pontjai - illetve az engedélyben foglaltak szerint a felhasználó telekhatára -, vagy a földgáz tároló be- és kitáplálási pontja.

Szervezett földgázpiac: speciális árutőzsde, ahol a földgáz-kereskedelem szabványosított ügyletek formájában folyik.

Telephelyi felhasználó: a telephelyi vezetéken földgázt vételező, a telephelyi szolgáltató által földgázzal ellátott felhasználó.

Telephelyi szolgáltatás: a telephelyi vezeték üzemeltetése és a vezetékhez kapcsolódó telephelyi felhasználók ellátásának biztosítása.

Telephelyi vezeték: az egybefüggő telephelyen belül lévő telephelyi felhasználók földgázellátását szolgáló vezeték.

Település: a Központi Statisztikai Hivatal által évente kiadott, „A Magyar Köztársaság Helységnévtára” (a továbbiakban: helységnévtár) kiadványban meghatározott központi belterületi egység az adott településnél nevesített egyéb belterület, és a nevesített külterület kivételével.

Településrész: a helységnévtárban nevesített egyéb belterület és külterület.

Teljesítmény: a felhasználók időegységre eső gázfogyasztása.

Terület: a helységnévtárban külön nem nevesített, önálló helyrajzi számmal, számokkal azonosított földrészlet.

Újranominálás: a gáznapra vonatkozó nominálásnak az Üzemi és Kereskedelmi Szabályzatban rögzített eljárási rend szerint történő módosítása.

Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat: az együttműködő földgázrendszer technikai működésére, valamint a kereskedelmi folyamatra vonatkozó főbb szabályokat tartalmazó, a Hivatal által jóváhagyott szabályzat.

Üzemzavar: minden olyan a földgáz termelését, tárolását, szállítását, elosztását korlátozó vagy megszüntető esemény, amelynek oka az együttműködő földgázrendszer normál üzemmenettől eltérő olyan működése, amelynek következménye veszélyeztetés vagy földgázellátási zavar, és amely egy vagy több felhasználó földgázellátásának szünetelését okozza.

Üzletszabályzat: az engedélyesek, felhasználók és más szerződéses partnereik közötti jogviszonyt rendező szabályzat.

Vásárolt kapacitás: a földgáz átadás-átvételi ponton a felhasználó rendelkezésére álló kapacitás, amelyet fejlesztési megállapodás alapján, hálózatfejlesztési hozzájárulással vagy csatlakozási díj megfizetésével a felhasználó megvásárolt, vagy egyéb igazolt módon megszerzett.

Védendő fogyasztó: a lakossági fogyasztók azon köre, akik (jogszabályban meghatározott szociális helyzetük, vagy valamely egyéb tulajdonságuk alapján) a földgázellátásban megkülönböztetett feltételek szerint vehetnek részt.

Végső menedékes szolgáltatás: ideiglenes földgáz ellátás, amelyet a Hivatal által kijelölt földgázkereskedő vagy az egyetemes szolgáltató biztosít azon felhasználók részére, akiket kereskedőjük vagy egyetemes szolgáltatójuk valamilyen okból nem képes ellátni.

Vezetékes PB-gáz szolgáltatás: a felhasználók részére propán-, butángázok és ezek elegyeiből álló gázok csővezetéken keresztül történő elosztása és értékesítése.

A VHR-ben és az ÜKSZ-ben meghatározott további fogalmak alatt az ott meghatározottakat kell érteni.

1.3 A Társaság által végzett tevékenységek és szolgáltatások bemutatása.

Az Ózdi Energiaszolgáltató és Kereskedelmi Kft feladata a szolgáltatási területén alakult társaságok, betelepült vállalkozók ellátása földgázzal, ivóvízzel, hűtővízzel, elektromos energiával. A társaság kezeli a terület telefonközpontját, felügyeli az energiarendszerek műszereit, méréseit, automatika rendszereit. A Társaság a GET szerinti „földgázelosztási”, és „Egyetemes szolgáltatási” működési engedélyek alapján működik, eszközeivel, megfelelően képzett, és a földgázelosztás és földgázszolgáltatás terén tapasztalt alkalmazottaival meg tudja oldani az energiarendszerek biztonságos üzemeltetését, bővítését, átépítését. A társaság szervezeti felépítését a **1. sz. Függelék** tartalmazza.

A Társaság Egyetemes gázszolgáltatói működési területe Ózd város közigazgatási területének meghatározott helyrajzi számú területére, Királd Község közigazgatási területére és Vecsés település külterületének meghatározott területére terjed ki.

A Társaság mint Egyetemes Szolgáltatói Engedélyes (a továbbiakban Engedélyes) földgázszolgáltatással kapcsolatban a következő főbb tevékenységeket lát el:

- földgázszolgáltatás, földgáz mennyiségek allokálása,
- fogyasztási igénybejelentéshez kapcsolódó feladatok kezelése,
- bekapcsolási ajánlatok elkészítése,
- bekapcsolás, üzembe helyezés
- szerződéskötés,
- földgáz mennyiség mérése,
- a gázdíjak elszámolása,
- hatósági és egyéb adatszolgáltatás, hatósági, partneri kapcsolatok.
- fogyasztási igénybejelentéshez kapcsolódó elosztási feladatok kezelése,
- tervfelülvizsgálat, műszaki-biztonsági ellenőrzés
- kivitelezői kapcsolatok, ajánlatok kezelése, szerződéskötés,
- építés, tervezés-fejlesztés, engedélyeztetés, dokumentálás, bekapcsolás, üzembe helyezés,
- gázömlés (üzemzavar) elhárítása,
- vezetékjogi-, elosztóvezeték tulajdonjogi ügyek lebonyolítása,
- fogyasztói kapcsolattartás elosztási kérdésekben,
- ügyfélszolgálat,
- korlátozás, Fogyasztó által kezdeményezett szolgáltatás-szüneteltetés,
- a földgázszolgáltatás szüneteltetése, megtagadása.

2. Az engedélyes külső környezettel való kapcsolata:

a) A felettes szervekkel való kapcsolattartás:

Az Engedélyes tevékenységét a hatályos jogszabályok által megszabott keretek között végzi. A jogszabályi környezet kialakítása elsődlegesen a Közlekedési, Hírközlési és Energiaügyi Minisztérium jogköre.

Magyar Energia Hivatal: A Hivatal adja ki az Engedélyes részére a Földgáz Egyetemes Szolgáltatói Működési Engedélyt és módosításait, jóváhagyja az Üzletszabályzatot, és ellátja a GET-ben előírt felügyeleti és ellenőrzési feladatokat.

Magyar Bányászati Hivatal (a továbbiakban MBH): az Engedélyes tevékenységéhez a vezetékes földgáz továbbítására használt földgáz elosztóvezeték műszaki biztonsági felügyeletével kapcsolatban együttműködik az MBH-val és a Miskolci Bányakapitánysággal.

Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal: A felügyelet a gáz- és olajtüzelésű berendezések, égők és szerelvények jogszabályok szerinti műszaki biztonsági felügyeletét, piacfelügyeletét és ellenőrzését végzi.

Területi Műszaki Biztonsági Felügyelőség Miskolc: az éghető gázok csatlakozó vezetékeire és egyes fogyasztói berendezéseire (fogyasztói vezetékeire, fogyasztó készülékeire), valamint ezek tartozékainak felügyelete, balesetek, üzemzavarok kivizsgálása, hegesztő üzemi alkalmasságára vonatkozó bizonyítványok kiállítása, hatósági ellenőrzés.

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság: A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság eljár a lakossági felhasználók elszámolására, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a földgázellátásból történő - fizetési késedelem miatt végrehajtott – felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolásra vonatkozó ügyekben a GET 64.§, a Vhr 54.§, valamint a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról hozott 225/2007.(VIII.31) Korm. rendelet szerint.

b) A fogyasztói kapcsolattartás szervezetének és működésének rendje

Az Engedélyes a leendő és a már Fogyasztók részére a földgázszolgáltatással kapcsolatos, bekapcsoláshoz, működéshez szükséges információkat az érvényes jogszabályoknak megfelelően alapvetően az Ügyfélszolgálati irodájában belül biztosítja, ahol az Üzletszabályzat, a szerződésminták, az ellátott terület helyszínrajza, a jogosult szerelők névjegyzéke is elérhető. Az ezen dokumentációkban fellelhető információk lefedik a következő területeket:

- a ellátás és az egyetemes szolgáltatói ellátásból való kilépés rendje
- a hazai gázpiac szabályai, az Engedélyes tevékenysége során alkalmazott szabályok,
- a mérés, elszámolás rendje, a jogszabályban meghatározott tarifák alkalmazása és elszámolása,
- a szerződéskötés folyamata,

- a rendszeres, valamint az egyéb szükség és igény szerinti kapcsolattartás, adatforgalom módszere,
- a speciális fogyasztói kérések teljesítése,
- a Fogyasztók megelégedettségi színvonalának figyelemmel kísérése.
- a hatályos, és földgázellátással kapcsolatos jogszabályok és műszaki előírások, szabványok

3. Az üzletszabályzattól történő eltérés lehetőségei

A társaság az üzletszabályzattól, mint általános szerződési feltételrendszerrel történő eltérést csak azokban az esetekben biztosít amelyeket az erre vonatkozó törvények kormányrendeletek, az ÜKSZ, vagy a magyar Energia Hivatal határozatban nevesít. A társaság különös tekintettel van az azonos bánásmód biztosításának betartására és erre kötelezi alkalmazottait. A fogyasztók a jóváhagyott üzletszabályzatot az OERG Kft honlapján és Ügyfélszolgálati Irodáján ismerhetik meg.

4. Általános biztonsági előírások

a) A fogyasztók biztonságos ellátására vonatkozó garanciák és az ellátást biztosító rendelkezések;

Az Engedélyes köteles az engedélyében meghatározott településrészekben földgázt vételező fogyasztók ellátásához szükséges földgázt a kereskedőtől megvásárolni, melyre szerződéskötési kötelezettség terheli.

Az Engedélyes a Kft Belső Utasításait betartva biztosítja, hogy az általa kötött szerződésekben rögzített földgázmennyiségek a földgázelosztónál lekötésre kerüljen.

Az Engedélyes a Fogyasztók számára az alábbi alapszolgáltatásokat biztosítja:

- fogyasztói bekapcsolási igények kezelése, ajánlatok elkészítése,
-
- a földgáz szolgáltatása,
- földgáz mérése, elszámolása,
- adatszolgáltatási kötelezettség (az elosztórendszer kapacitásának közzététele),
- a ki nem használt elosztórendszeri kapacitások visszaadásának és/vagy elvonásának bonyolítása,
- az elosztóvezetékbe betáplált és kiadott gázmennyiség fizikai egyensúlyának biztosítása,
- napi operatív intézkedések megtétele,
- gáznap utáni mérlegkészítés,
-
- az előírt adatszolgáltatás biztosítása a Hivatal, a Rendszerirányító és a Fogyasztók felé,

- a lekötött maximális kapacitás túllépések és a nominált, vagy fogyasztási igénybejelentésben megadott értékektől való eltérések figyelése,
- a Fogyasztókat korlátozó szükséges intézkedések elrendelése, végrehajtása,
- a Szolgáltató az általa biztosított alapszolgáltatások szabályozott díjait a gázdíjakra vonatkozó rendeletben meghatározott díjtételek szerint alkalmazza,
- a Szolgáltató részéről a Fogyasztók részére választható szolgáltatásokat, amely szolgáltatások igénybevétele az Üzletszabályzatban és egyéb jogszabályokban meghatározott külön díjazás ellenében lehetséges,
- egyéb szolgáltatásokkal kapcsolatos megállapodások előkészítése és megkötése,
- egyéb kapcsolódó szerződések előkészítése és megkötése.

b) Az adatvédelemre vonatkozó biztosítékok

A Fogyasztók az Engedélyes által kezelt személyes adatai az adatvédelmi törvénnyel összhangban:

- A szerződések adatai.
- A mérési, jegyzőkönyvezési, elszámolási adatok.
- Díjfizetéssel és tartozással összefüggő adatok.
-
- Azon adatok, melyek a gázszolgáltatási/kereskedelmi szerződés teljesítése érdekében szükségesek.

A szerződés hatálya alatt, illetve azt követően, a polgári jogi elévülési időn belül őrizhetők, illetve őrizendők meg.

Az Adatvédelmi törvény alapján a Fogyasztó:

- tájékoztatást kérhet az Engedélyestől az adatainak kezeléséről,
- jogosult adataiba betekinteni,
- adatainak helyesbítését kérni.

A Fogyasztók adatainak korrekt, bizalmas kezelése érdekében az Engedélyes a személyes adatok védelméről és közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint a Ptk. személyiségi jogok védelmére vonatkozó előírásain alapuló adatforgalmi és információszolgáltatási rendszert üzemeltet. Az Engedélyes zárt információtechnológiai rendszere biztosítja a Fogyasztók adatainak védelmére. Az adatvédelem másik biztosítója, hogy a jogszabályokban előírt jelentésekben a gázforgalmi és pénzügyi adatok összevontan jelennek meg, így a fogyasztói adatok egyedi beazonosítása nem lehetséges.

Az adatok bizalmas kezelését felelősen a földgáz egyetemes szolgáltatási szerződésben rögzítik.

Az Engedélyes a következő célokból kezelheti a Fogyasztók, valamint a külön jogszabályban meghatározott Fizetők azonosításhoz szükséges és elégséges személyes adatait:

- földgáz szolgáltatási, valamint
- az ehhez szükséges műszaki berendezések létesítésére és üzemeltetésére vonatkozó szerződés megkötése,
- a szerződés tartalmának meghatározása, módosítása,
- a szerződés teljesítésének figyelemmel kísérése,
- a szerződésben meghatározott díjak számlázása,
- továbbá a szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, valamint
- az ÜKSZ-ben foglalt együttműködési, adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése

A Fogyasztónak az Engedélyessel történő szerződéskötése az előző bekezdésben nem szabályozott célból történő további adatkezeléshez való hozzájárulásától nem tehető függővé. Az Engedélyes a földgáz szolgáltatási tevékenységével kapcsolatban tudomására jutott információkat és adatokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli. Az Engedélyes minden tőle elvárhatóat megtesz a Fogyasztók személyes adatainak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés elleni védelméért.

Az engedélyköteles tevékenységgel kapcsolatos információk és adatok kezelése, továbbítása, más módon hozzáférhetővé tétele, valamint nyilvánosságra hozatala megfelel:

- a jogszabályokban, valamint az ÜKSZ-ben foglalt előírásoknak,
- a külön jogszabályokban az engedélyes vállalkozás tulajdonosainak jogaira vonatkozó rendelkezéseknek,
- az azonos típusú engedéllyel rendelkező engedélyesekkel, és Fogyasztókkal szemben az egyenlő bánásmód követelményének.

A Fogyasztók adatai az alábbiak során kerülnek felhasználásra:

- Az Engedélyes és a Fogyasztók közötti szerződések megkötéséhez.
- A földgázellátás biztosításához, szerződések előírásainak teljesítéséhez

Az Engedélyes a tevékenysége során tudomására jutott adatokat alapvetően a már említett adatvédelmi törvény előírásait betartva kezeli. Továbbá betartja az ÜKSZ 10.5 pontjában rögzített elveket. Az ÜKSZ az Engedélyes Ügyfélszolgálati irodájában megtekinthető.

c) A környezetvédelmi előírások és az előírást biztosító rendelkezések.

Az Engedélyes környezetvédelemmel kapcsolatos teendőinek részletes szabályzása a Környezetvédelmi Szabályzatban található, mely az ügyfélszolgálatnál megtekinthető és ott a környezetvédelemmel kapcsolatos kérdések is feltehetőek. A tevékenységeket úgy tervezzük, hogy a környezet terhelése minimális legyen, a keletkezett veszélyes anyagokat az előírásoknak megfelelően kezeljük, és tevékenységeink során a partnereinket is tájékoztatjuk az energiatudatos működés részleteiről.

Az Engedélyes a környezetvédelem követelményeit, feltételeit úgy határozza meg, hogy azok a saját munkavállalóira, valamint az Engedélyes területein vállalkozási szerződés alapján munkát végző szervezetekre, illetve azok munkavállalóira egyaránt vonatkozzanak.

A földgázszolgáltatói tevékenységeket kiszolgáló minden vállalkozói szerződés pályázati feltételeinek része a környezetvédelmi előírások betartása és hatósági engedélyek megléte. A földgázszolgáltatói tevékenységekhez kapcsolódó engedélyezések során érvényesülnek a környezetvédelmi előírások. Az elosztási tevékenység végzése során az Engedélyes betartja és rendszeresen ellenőrzi a környezetvédelmi előírások érvényesülését.

A környezetvédelmi tevékenységeink legfontosabb céljai:

- a munkahelyek, telephelyek és a települési környezet megóvása,
- a tevékenységhez szükséges földterületek kíméletes igénybevétele,
- a környezetszennyezés megelőzése,
- bekövetkezett üzemzavarok, környezeti szennyeződések mielőbbi megszüntetése,
- a környezetre veszélyes szennyeződések, ártalmak és károsodások okainak feltárása,
- a fejlesztések befolyásolása olyan irányban és mértékben, hogy azok a legkisebb környezeti terhelést váltsák ki,
- energiatakarékosági programok lehetséges alkalmazása a környezeti terhelés csökkentésére,
- teljes körű hulladékgazdálkodás megvalósítása,
- a munkavállalók rendszeres környezetvédelmi képzése.

Mindezek megvalósítása érdekében az Engedélyes szoros kapcsolatot tart az illetékes környezetvédelmi felügyelőséggel, az érintett önkormányzatokkal, szakhatóságokkal.

Az Engedélyes a tevékenységei végzéséhez szükséges eszközeit, technikai hátterét úgy választja meg, hogy azok a technika jelenlegi színvonalán gazdaságosan elérhető legalacsonyabb környezeti terhelést okozzák. Az Engedélyes az tevékenysége végzése közben

gondoskodik az élővilág, a vizek, a levegő, a termőtalaj védelméről, illetőleg fontos szerepet kap a zaj elleni védelem, a hulladékgazdálkodás, és az épített környezet valamint az energiatakarékos, környezetkímélő berendezések üzemeltetése.

5. Az ellátás minőségi és szolgáltatási színvonala

A Magyar Energia Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) a GET -ben foglalt hatáskörében eljárva határozataiban elrendelte, a földgázszolgáltatás minimális minőségi követelményeit, és meghatározta azok elvárt színvonalát. A határozatokba foglalt előírások és követelmények az alábbiak.

a) Az engedélyes tevékenység minőségi jellemzői

Új fogyasztó gázellátási igénybejelentésének ügyintézési időtartama: új fogyasztó közvetlenül vagy megbízott útján benyújtott írásbeli gázigényének a szolgáltató bármelyik egységéhez való beérkezése és az arra adott szolgáltatói nyilatkozat közötti időtartam. (naptári nap)

Csatlakozó vezeték és/vagy fogyasztói berendezések kiviteli terv-felülvizsgálatának időtartama: A szolgáltatóhoz a fogyasztó vagy megbízottja által a tartalmilag és formailag megfelelő terv benyújtási időpontjától a kivitelezhetőségről szóló, a szolgáltató által közvetített elosztói nyilatkozatnak a fogyasztó részére történő átadásáig eltelt, dokumentált időtartam (naptári nap).

A csatlakozó vezeték, és/vagy fogyasztói berendezés műszaki felülvizsgálatának időtartama: A fogyasztó vagy megbízottja által a szolgáltatónak benyújtott szerelési nyilatkozat átvételi, vagy beérkezési időpontjától a kivitelezés műszaki felülvizsgálatáig terjedő idő (naptári nap).

A gázszolgáltatással kapcsolatos írásbeli reklamációk megválaszolásának időtartama: A Fogyasztó gázszolgáltatással kapcsolatos írásbeli reklamációjának a Szolgáltató bármely egységéhez való érkezése és az arra adott írásbeli válasz, vagy kiegészítés kérésének igazolt időpontja közötti idő.

A háztartási fogyasztó csatlakozó vezetéke és/vagy fogyasztói vezetéke üzembe helyezésének időtartama: Új háztartási fogyasztó csatlakozó vezetékének és/vagy fogyasztói vezetéke sikeres műszaki felülvizsgálata alapján a fogyasztó vagy megbízottja írásbeli bejelentésének beérkezési időpontja és a csatlakozó vezeték üzembe helyezése és/vagy a gázmérő felszerelése közötti dokumentált időtartam (naptári nap)

A földgáz szolgáltatással kapcsolatos írásbeli kérdések megválaszolásának időtartama: A Fogyasztó szolgáltatással kapcsolatos írásbeli kérdésének a Szolgáltató bármelyik egységéhez való érkezése és az arra adott írásbeli válasz, vagy kiegészítés kérésének igazolt időpontja közötti idő

Az a) pontban meghatározott normaértékek nem teljesítésének minden olyan esetében, amikor az az Engedélyesnek felróható mulasztás eredménye, az Engedélyes az érintett fogyasztó részére 2.000 Ft kötbért köteles fizetni. Ezen kötelezettség elmulasztása esetén a kötbér mértéke 5.000 Ft.

b) a forgalmazott gáz minőségi előírásai

Az Engedélyes szolgáltatási területén 33,8 MJ/gNm³ ±5% fűtőértékű, 2/H minőségű földgázt forgalmaz az MSZ 1648 szerint. A földgáz minőségi jellemzőit a szállító, a MOL Földgázszállító Rt. folyamatosan méri, és a mérési eredményeket jegyzőkönyvben rögzítve adja át az elosztói engedélyesnek. A gázminőségi adatokat az Engedélyes öt éven keresztül megőrzi, ezekbe a fogyasztó, a rendszerhasználó, azok megbízottja, vagy a fogyasztói érdekképviselő betekinthet.

A fogyasztók nagyobb biztonsága érdekében az Engedélyes szagosított földgázt szolgáltat. A földgáz szagosítását a szállító végzi a nagynyomású szállítóvezeték átadóállomásain.

A szagosító anyag összetétele:

50 % THT (tetrahidrotiofén)

50 % TBM (tercierbutilmerkaptán)

A szaghatás megfelelőségét az Elosztói Engedélyes, a Technológiai Utasításában rögzített módon ellenőrzi és dokumentálja.

Az Engedélyes a fogyasztói igények kielégítésére különböző nyomású földgázt szolgáltat. A fűtési célú gázfogyasztó készülékek általában 28 mbar csatlakozási nyomáson üzemelnek, az ipari berendezéseknél ettől eltérő csatlakozási nyomást is alkalmaznak. A lakossági fogyasztók részére a gázszolgáltatás középnyomású hálózaton, házi, és egyedi nyomásszabályzók közbeiktatásával 28 mbar nyomáson történik. Az ipari fogyasztók számára biztosított földgáz nyomásfokozatai: 28 mbar, 1 bar, 2 bar és 8 bar.

Az előírt nyomásértékek biztosítását az Elosztói Engedélyes a Technológiai Utasításában rögzített módon ellenőrzi és dokumentálja.

c) a gázminőség ellenőrzésének részletes eljárásrendje.

Az Engedélyes a földgázelosztó által rendelkezésre bocsátott földgáz-összetételi jegyzőkönyvek ellenőrzésével követi nyomon a gáz összetételét. A kívánttól eltérő összetételű földgáz átvétele esetén értesíti a vele szerződésben álló kereskedőt.

A földgáz minőségi jellemzőit (gáz összetétel, fűtőérték, nyomás, sűrűség, hőmérséklet) a földgázszállító méri, óránként legalább háromszor, a gázátadó állomásokon kiépített automatikus minőségellenőrző berendezésekkel. Az ehhez szükséges mérőeszközöket az

Országos Mérésügyi Hivatal hitelesíti. A földgáz minőségi jellemzőit a földgázszállító jegyzőkönyvben adja át az OERG Kft Földgázelosztó részlegének.

A földgázszállító által kiállított, a földgáz minőségi jellemzőit tartalmazó műbizonylatot az Engedélyes kérésre a fogyasztónak, vagy érdekképviselői szervének megmutatja.

A szagosító anyag (szaghatás) ellenőrzését eseti mintavételezéssel a gázelosztó végzi a hálózat különböző pontjain, illetve a fogyasztói berendezéseknél. Az ellenőrzés rendszeres, havi gyakoriságú a különböző hálózati és fogyasztói helyeken. A szagnak 1:250-szeres hígítás mellett jól érezhetőnek kell lenni, az ellenőrzésről jegyzőkönyvet kell felvenni. Elégtelen szaghatás esetén azonnal értesíteni kell a MOL Rt-t. Azon a helyen, ahol a szaghatást elégtelennek találták, a MOL Rt. értesítése után 24 órán belül a szaghatás ellenőrzést meg kell ismételni.

A gáz minőségi jellemzőinek adatait a földgázszállító biztosítja, ellenőrzi. A fűtőérték adatokat az Engedélyes öt éven keresztül megőrzi, ezekbe a fogyasztó, vagy a fogyasztói érdekképviselő betekinthet.

A fűtőérték ellenőrzésére a fogyasztó személyesen az Ügyfélszolgálati Irodában, illetve közvetve az önkormányzati és a fogyasztóvédelmi szervezeteken keresztül bármikor jogosult.

Amennyiben a Fogyasztók köréből a szolgáltatott földgáz nem megfelelő minőségével kapcsolatos észrevétel, panasz, reklamáció érkezik és erről az Engedélyes tájékoztatja az Elosztót. A panasz ellenőrzésének és kivizsgálásának folyamata a következő:

Az Engedélyes az Ügyfélszolgálati irodán a Panaszos és az elosztói engedélyes jelenlétében jegyzőkönyvet vesz fel, melyben rögzítésre kerülnek a következő adatok:

- a Fogyasztó neve, a nem megfelelő minőségű földgáz fogyasztás helye
- a kifogásolt földgáz használatának időpontját vagy időtartama,
- a nem megfelelő minőségre utaló jelenségek (lassan fő a leves, sárga vagy vörös a láng)

A panaszos által elmondott körülményeken felül az Engedélyes szakembere rákérdez olyan külső körülmények meglétére, ami a tapasztalat szerint hasonló jelenségeket okozhatnak, de a laikus földgázhasználó számára nem szembeötlően kapcsolható az általa észlelt hibajelenségekhez.

A jegyzőkönyv elkészülte után a földgázszállító tárgynapi gázösszetételi jegyzőkönyvét össze kell hasonlítani a korábbi napok jellemzőivel, valamint ellenőrizni kell a szerződésben vállalt összetételhez való megfelelést. Erre a célra a földgázszállító által az Elosztói engedélyes számára minden nap reggel 10 óra után elérhetővé tett kromatográf-adatokat kell felhasználni.

Amennyiben a panaszolt időszakban eltérés mutatkozik a referenciaként használt időszakban jegyzőkönyvezett összetétellel, az Engedélyes megteszi a szükséges lépéseket a földgázkereskedő felé.

A gázminőség ellenőrzésének eljárásrendje - Részlet a Földgáz kereskedő üzletszabályzatából

Az átadott földgáz mennyiségét és minőségét érintő reklamációs kérdésekben a kereskedő jár el a szállítói, elosztói engedélyes felé.

A szerződő fél a mérési vagy az elszámolási időszakra vonatkozó mennyiségi és minőségi adatokkal szembeni kifogását írásban közli a kereskedővel. A reklamáció kivizsgálását a kereskedő a lehető legrövidebb időn belül megkezdi, és megalapozottság esetén a szükséges korrekcióról intézkedik.

A földgáz minőségi hibáját az észleléstől számított 24 órán belül, illetve legkésőbb az elszámolási időszakra vonatkozó jegyzőkönyvezéskor kell bejelenteni. Később minőségi kifogás nem érvényesíthető.

Ha a szerződő fél mintával rendelkezik a kifogásolt gázból, akkor annak vizsgálatára a felek megegyezést kísérelnek meg. Megegyezés hiányában a mintát az OMH-ba kell szállítani döntő vizsgálat céljából.

Ha a szerződő fél minőségi reklamációját a kereskedő nem ismeri el és a szerződő fél mintával nem rendelkezik, a kereskedő a rendelkezésére álló dokumentumok alapján igazolja a kifogásolt időszak tényleges gázminőségét. Sikertelenség esetén a Felek szakértők illetve az OMH, illetve egyéb akkreditált szervezet bevonásával kísérlik meg a megegyezést.

Ha a földgáz minőségi paraméterei nem elégítik ki a szabványban vagy szerződésben rögzített határértékeket (specifikáción kívüli gáz), akkor a kereskedő a specifikációtól való eltérés várható vagy bekövetkezett mértékéről a szerződő felet a tudomására jutást követően haladéktalanul értesíti.

A szerződő fél az értesítést vagy a minőségváltozást követően igényelheti a gáz átadásának megszüntetését anélkül, hogy szerződést szegne, feltéve, hogy a változás a szerződésben kikötötnél nagyobb mértékű.

Abban az esetben, ha az átadott földgáz minősége eltér a szerződésben meghatározott minőségtől, amelyre vonatkozóan a kereskedő a szerződő felet a lehetséges módon és időben értesítette, azonban a szerződő fél az ellen kifogást - 2 munkanapon belül - nem emelt, akkor a szolgáltatott gázminőséget szerződésszerűnek kell tekinteni.

Amennyiben a minőség a kereskedőnek fel nem róható okok miatt változik, úgy a teljesítés szerződésszerű, de a szerződő fél szerződésszegés nélkül visszautasíthatja a gáz átvételét.

Amennyiben nem mutatkozik szembetűnő eltérés a referencia-időszak összetételével, abban az esetben az Engedélyes felkínálja a panaszos csatlakozó hálózatának külön díj ellenében történő felülvizsgálatát.

d) A szolgáltatás színvonalának eljárásrendje és mutatói

A Hivatal határozatában meghatározta a földgázszolgáltatás fogyasztói ügyeinek intézésére vonatkozó minimális minőségi követelményeket, és azok elvárt színvonalát. Az Engedélyes a fogyasztói berendezések kiviteli terveinek felülvizsgálatáról, a csatlakozó vezetékek, és fogyasztói berendezések műszaki felülvizsgálatáról, és a háztartási fogyasztók üzembe helyezéséről nyilvántartást vezet. A nyilvántartásból egyértelműen megállapíthatók az egyes ügyintézés időintervallumai.

A földgázelosztás fogyasztói ügyeinek intézésére vonatkozó minimális minőségi követelményeket az alábbi táblázat mutatja:

Megnevezés	Előírt normaérték
Új fogyasztó gázellátási igénybejelentésének ügyintézése	20 naptári nap
Csatlakozó vezeték és/vagy fogyasztói berendezések kiviteli terveinek felülvizsgálata	15 naptári nap
Csatlakozó vezeték és/vagy fogyasztói berendezések műszaki felülvizsgálata	15 naptári nap
Háztartási fogyasztó csatlakozó vezetékének és/vagy fogyasztói vezetékének üzembe helyezése	7 munkanap
Egyetemes szolgáltatással kapcsolatos írásbeli kérdések megválaszolása	20 naptári nap
Gázszolgáltatással kapcsolatos írásbeli reklamációk megválaszolása	20 naptári nap

e) A fogyasztói elégedettségi vizsgálat bemutatása;

A Hivatal előírta a fogyasztók elégedettségének mérése céljából, a földgázszolgáltatóhoz érkező megkeresések, panaszok, reklamációk gyűjtését. Az Engedélyes a hozzá érkező panaszokról, reklamációkról az ügyfélszolgálati napló, a gázdiszpécseri jelentéskönyv, és a titkársági iktatókönyv adatai alapján, az alábbi részletezésben végez gyűjtést:

	Megkeresések száma	Reklamációk száma	Panaszok száma	Ellátott fogyasztók száma	Fajlagos jogos panasz mutató
A megkeresések oka					
1. Számlázás, elszámolás					
2. Szerződéskötéssel kapcsolatos					

3.	Szerződészegés					
4.	Kikapcsolások (nem a fogyasztó kérésére)					
5.	Szolgáltatásminőség					
7.	Egyéb (szolgáltatói)					
8.	Összesen					

A táblázatban szereplő megnevezések értelmezése:

- **Megkeresés:** Az engedélyeshez érkező bejelentés. Megkeresésnek minősül, de nem minősül panasznak az az információkérés, az adatszolgáltatás, a tevékenység minőségének javítására tett javaslatok.
- **Reklamáció:** reklamációnak minősül minden olyan megkeresés, amelyben a bejelentő azt állítja, hogy az Engedélyes tevékenységével kapcsolatos szolgáltatás vagy az Engedélyes alkalmazottjának, vagy a megbízásból eljárónak munkavégzése részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban, az engedélyben, illetve az üzletszabályzatban foglaltaknak. Az Engedélyes tevékenységével kapcsolatos szolgáltatást igénybevevő fogyasztótól érkező bejelentések. Érkezhet személyesen, telefonon, levélben, e-mail-ban, stb.
- **Panasz:** Panasznak tekintendő, amikor a fogyasztó az Engedélyeshez intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást.
 A telefonon történő bejelentés nem tekinthető panasznak, csak ha azt személyesen vagy írásban megismétli a fogyasztó.
- **Jogos reklamáció, vagy panasz:** Az Engedélyes a fogyasztó kérésének helyt ad, és intézkedik a reklamáció, vagy a panasz okának megszüntetése érdekében. Nem minősül reklamációnak vagy panasznak az információkérés, az adatszolgáltatás, a tevékenység minőségének javítására tett javaslat.
- **Fajlagos jogospanasz-mutató:** Az ezer fogyasztóra jutó jogos panaszok száma

Az Engedélyes a fenti táblázat alapján a Hivatal részére éves jelentést készít. A táblázat adatai alapján a Hivatal előírja a minimális minőségi követelményeket, és az elvárt színvonalmutató, a fajlagos jogos panaszmutató értékét. A színvonalmutatók előírásának célja a fogyasztói elégedettség növelése. A minimális minőségi követelmények nem teljesítését a Hivatal szankcionálhatja.

Az Engedélyes minőségirányítási rendszere előírja, hogy a vevők, fogyasztók elégedettségét rendszeresen vizsgálni kell, a kapott adatokat statisztikai módszerekkel elemezni kell, majd az eredmények függvényében helyesbítő és/vagy megelőző intézkedéseket kell hozni a kívánt cél elérése érdekében. Az Engedélyes ennek megfelelően a fogyasztóit fogyasztási jellegük alapján csoportokba sorolja, és ezeken a csoportokon belül véletlenszerűen kiválasztott reprezentatív mintán kérdőíves megkérdezést folytat. A kérdőív összeállításakor a korábbi tapasztalatokat is felhasználva azokra a szolgáltatási területekre és jellemzőkre koncentrálunk, ahol az Ügyfélszolgálati Napló vagy a diszpécseri Jelentéskönyv a korábbi időszakban bejegyzéseket tartalmaz.

Az eredményeket az Engedélyes összesíti, majd a vezetőség meghozza a szükséges intézkedéseket a Fogyasztók elégedettségének növelése érdekében.

6. Az engedélyes által nyújtott szolgáltatás részletes bemutatása és annak részletes szabályai

a). A szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó szerződéskötési igényének kezelés

aa) Az igénybejelentés rendje

Ha az egyetemes földgáz szolgáltatói engedélyes szolgáltatási területén egy gázfogyasztó a gázigényét növelni akarja, vagy új igénylő akar a gázszolgáltatásba bekapcsolódni, akkor annak az egyetemes szolgáltató ügyfélszolgálati irodáját kell megkeresnie, ahol az előzetes tájékozódás során a gázszolgáltató általában szóban (írásos tájékoztatók átadásával együtt) tájékoztatja az igénylőt a gázellátás lehetőségéről, a szükséges dokumentációkról (például: kéményvizsgálati dokumentáció, építési engedély), az igénylő teendőiről, a várható költségekről, és a gázszolgáltatás megkezdése előtti és utáni feladatokról.

Az előzetes tájékozódás nem helyettesíti az igénybejelentést, ezért a szolgáltató **Igénybejelentő űrlapon** kéri az igény adatait. Ennek egy példányát az elosztói engedélyesnek adja át, a kielégíthetőség lehetőségeinek megvizsgálására.

A fogyasztók, és hozzáférésre jogosultak részéről az alábbi igények jelentkezhetnek:

- Új elosztóvezetéki kapacitásigény, az elosztóvezetéki csatlakozással nem rendelkezők részéről
- Többlet hálózati kapacitásigény, a hálózati csatlakozással már rendelkezők részéről
- Meglévő kapacitás részben, vagy egészében történő lemondása

Az Engedélyest a Fogyasztó részére történő folyamatos és biztonságos földgázszolgáltatásra egyetemes szerződéskötési kötelezettség terheli, mely szerződés az általános szerződési feltételektől eltérő egyedi szolgáltatási szerződés is lehet.

A szolgáltatás feltételei:

- a hálózati csatlakozási szerződés megkötése, az elosztóvezetéki kapacitás biztosítása,
- Az Elosztó által jóváhagyott tervek alapján megépített a csatlakozó vezeték,
- a Fogyasztó és a Szolgáltató között kötött, érvényes földgáz szolgáltatási szerződés.

A Szolgáltató az igény-kielégítést az alábbiak miatt megtagadhatja:

- a kapacitás igényvel jelentkező a csatlakozási díj vagy egyéb költség megfizetését nem vállalja, továbbá, ha
- jogszabály másként rendelkezik,
- az igény-kielégítését hatósági engedély, szakhatósági hozzájárulás, vagy vezetékjog bejegyzéséhez való tulajdonosi/tulajdon-közösségi hozzájárulás hiánya akadályozza,
- ha a szállítói és elosztói kapacitás nem áll rendelkezésre, nem bővíthető, vagy nem kiépíthető ahhoz, hogy a Hozzáférési jogosult gázigénye, illetőleg a Fogyasztó többlet gázigénye kielégíthető legyen.

ab) Az igénybejelentő részére történő tájékoztatás rendje és szabályai;

Az igénybejelentő az új vagy növekvő kapacitás igény kielégítésének feltételeiről, lehetőségeiről az Engedélyestől írásban előzetes tájékoztatást, adatszolgáltatást kérhet, melyet az Engedélyes köteles részére 30 napon belül megadni.

Az előzetes tájékoztatásért, adatszolgáltatásért az Engedélyes díjat nem számíthat fel. Az Engedélyes köteles nyilvántartásba venni mindazon igénylőket, akik részére tájékoztatást, adatszolgáltatást adott.

Az igénybejelentő részére adott előzetes tájékoztatás legalább az alábbi adatokat tartalmazza:

- az igénybejelentő előzetesen közölt jogosultságának és adatainak visszaigazolása,
- az előzetesen megadott fogyasztási helynek és céljának visszaigazolása,
- az előzetesen közölt igény adatainak visszaigazolása az igénybejelentő részére (kapacitásigény, valamint mennyiségek évi, vagy havi bontásban),
- az ellátás műszaki megoldása, feltételei,
- a csatlakozási díj vagy egyéb, az igénylőt terhelő költség, mértéke, és megfizetésének módja,
- a gázmérő és nyomásszabályozó biztosításának feltételei,
- az igénybejelentő feladatai (csatlakozó vezeték és fogyasztói berendezés megvalósítása, szerződések megkötése),
- idegen ingatlan igénybevételének szükségessége, vezetékjog,
- a tulajdonjog, illetőleg a tulajdonjogi határ rögzítése,
- a gázelosztó vezeték létesítésének egyéb feltételei,
- a várható üzembe helyezési időpont megadása, a hatósági építési engedélyeztetési, vezetékjogi, tulajdonjogi kérdések rendezésének és kivitelezési feladatok becsült időtartamának figyelembe vételével.

ac) A szerződéskötéshez szükséges adatok, iratok biztosításának rendje

A fogyasztó a földgázhálózathoz való csatlakozási, vagy kapacitásnövelési igényét az ügyfélszolgálatán beszerezhető **Igénybejelentő** kitöltésével, aláírásával, és az OERG Kft-hez történő benyújtásával adhatja meg. A benyújtás történhet postai úton, vagy személyesen az ügyfélszolgálatnál. Az **Igénybejelentő** az alábbiakat tartalmazza:

- Igénybejelentő egyértelmű azonosításához szükséges adatok
- A tervezett fogyasztási hely pontos földrajzi azonosításához szükséges adatok
- A fogyasztás céljának, jellegének megadása
- Az új igény, vagy a kapacitás növekedés mértéke, és a várható fogyasztási adatok
- A gázfogyasztás megkezdésének az igénylő által tervezett időpontja.
- A tervezett fizetési mód, és az ehhez kapcsolódó adatok
- Az igénylőnek a gázellátással kapcsolatos esetleges egyedi körülményeinek bejelentése (pl: külön jogszabályban meghatározott háztartási és kommunális kapacitás lekötés mértéke, stb.)
- Az igénybejelentő aláírása

A fenti adatok hiányos megadása esetén az igénybejelentőt az Engedélyes 15 napon belül értesíti, és felszólítja azok pótlására. Az Engedélyes a fenti adatokon túlmenően, a fogyasztó egyedi körülmények figyelembevételével az elbíráláshoz további adatokat, dokumentumokat kérhet. Erről a körülményről a kért adatok, dokumentumok felsorolásával az igénylőt szintén 15 napon belül értesíti.

Az Igénybejelentőhöz - amennyiben szükséges - az alábbi dokumentumokat kell csatolni:

- **Ha az igénybejelentő a tervezett fogyasztási helynek nem tulajdonosa:** Tulajdonosi hozzájárulás a csatlakozás létesítéséhez.
- **Ha az igénybejelentő szabadpiaci kereskedelmi szerződés keretében kíván vételezni:** A nyilvántartásba vétel dokumentumait.

ad) A szerződő partnerrel szemben támasztott követelmények

Az Engedélyes szerződő partnerével szembeni elvárás, hogy határidőre és korrekten tartsa be, teljesítse a következőket:

- a szerződött mennyiséget,
- a szerződött teljesítményt,
- a szerződés szerinti fizetési feltételeket,
- a szerződés bonyolításához kötődő körülményeket,
- a szükséges adatszolgáltatást,
- az Általános Szerződési Feltételek szerint az Elosztó ellenőrzéséhez szükséges feltételek, és
- a szerződő partner területén elhelyezkedő elosztóvezetékhez, elosztóvezetéki szerelvényekhez, berendezésekhez történő hozzáférés biztosítását.
- a fogyasztói karbantartás, felülvizsgálat (csatlakozó vezeték és fogyasztói berendezés) biztosítását.

ae) ajánlattétel szabályai, ajánlati kötöttség,

A benyújtott kapacitásigény kielégítésére az Engedélyes 30 napon belül, írásban ajánlatot ad, amely tartalmazza a csatlakozási igény kielégítésének műszaki, és gazdasági feltételeit. Amennyiben az igénybejelentésnél hiánypótlásra volt szükség, a határidő annak teljesítésétől számítandó.

Amennyiben a kapacitásigény kielégítésének vizsgálata előre láthatólag a 30 napot meghaladja, erről 15 napon belül értesíti az igénybejelentőt, megjelölve az ajánlatadás várható időpontját, ami azonban nem haladhatja meg az igénybejelentés beadásától, illetve a hiánypótlás teljesítésétől számított 60 napot.

Az igénybejelentő számára adott ajánlat az alábbiakat tartalmazza

- Az igénybejelentő és a fogyasztási hely adatait
- A gázelosztó hálózat azon pontjának megjelölését ahonnan az új kapacitás, vagy többletkapacitás kielégíthető
- A rendelkezésre álló, illetve biztosított új, vagy többletkapacitás értékét
- Az igény-kielégítés biztosításának egyedi műszaki feltételeit
- A jogszabályokban rögzített csatlakozási díj, vagy hálózatfejlesztési hozzájárulás mértékét
- Az igény-kielégítés érdekében, az igénybejelentő által végrehajtandó feladatokat
- Az igény-kielégítés érdekében megépítendő műszaki berendezések tulajdonjogáról, és az ezzel kapcsolatban felmerülő feladatokról történő tájékoztatást
- Az ajánlat szerinti hálózati kapacitás, vagy többletkapacitás biztosításának várható időpontja
- Az igény-kielégítés teljesítésének esetleges egyéb feltételei
- Az ajánlat érvényességének időtartamát

Amennyiben az előírt határidőn belül az Engedélyes nem ad írásos ajánlatot, akkor az Engedélyes késedelmes naponként 1000,- Ft-ot ír jóvá az Igénybejelentő első fogyasztói számlájából.

b) a szerződéskötésre vonatkozó szabályok,

Általános szerződéses feltételek;

A szerződések általános feltételei a **4.sz. mellékletben** található.

Szerződéstípusok;

Az Engedélyesen keresztül ellátott végfogyasztók egyedi szerződéssel rendelkező, alap és teljesítménydíjas Fogyasztók. A velük kialakított mintaszerződés a **4. számú mellékletben**

megtalálható. Az Általános Szerződési Feltételek valamennyi szerződés esetén azonosak. Ezek megváltoztatásáról - amennyiben jogszabályváltozás miatt volt szükséges a módosítás - a fogyasztót a következő számlán értesíteni kell, azzal a kiegészítéssel, hogy további tájékoztatás az Ügyfélszolgálati Irodán kérhető.

ba) A szerződés létrejöttének módja

Az Egyetemes szolgáltatási szerződés részleteit és létrejöttének módját a 4. sz. melléklet tartalmazza

bb) A szerződés hatálybalépéséhez szükséges további feltételek

Az Egyetemes szolgáltatási szerződés hatálybalépési feltételeit a 4. sz. melléklet tartalmazza

c) A szerződés módosítása,

Az Egyetemes szolgáltatási szerződés módosításának részleteit a 4. sz. melléklet tartalmazza

ca) A szerződés egyoldalú módosításának esetei, a módosítás közzétételének módjára és határidejére vonatkozó előírások

Az Egyetemes szolgáltatási szerződés Egyetemes szolgáltató részéről történő egyoldalú módosítására csak a jogszabályi előírásokra tekintettel van lehetőség, illetve kötelezettség. Az előírások hatálybalépésének időpontjára tekintettel az Engedélyes honlapján és az ügyfélszolgálati irodán közzéteszi a módosított szerződést, valamint a fogyasztókat a jogszabályi környezet változásáról a részükre kiállított és megküldött következő esedékes számla mellett írásban is tájékoztatja

cb) Felhasználónál történt változás esetén alkalmazott eljárás,

Az Engedélyes az ESZSZ előírásait betartva, a 8.§ szerint folytatja le az eljárást.

8. § (1) A felhasználó személyében bekövetkező változást a felhasználó a változástól számított 15 napon belül köteles az egyetemes szolgáltatónak az üzletszabályzatban foglaltak szerint bejelenteni. A szolgáltatás szüneteltetésének szabályait az egyetemes szolgáltató üzletszabályzata tartalmazza.

(2) Ha az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő felhasználó a földgázt a továbbiakban más egyetemes szolgáltatótól vagy földgázkereskedőtől kívánja az adott felhasználási helyen beszerezni, köteles azt az üzletszabályzatban meghatározott időpontban az egyetemes szolgáltatónak bejelenteni és egyetemes szolgáltatási szerződését a GET 37. § (1) bekezdése szerinti felmondási határidővel felmondani.

(3) A felhasználó személyében bekövetkező változás esetén az egyetemes szolgáltató felhívására a földgázelosztó az erről szóló értesítés kézhezvételétől számított 5 napon belül köteles a csatlakozóvezeték és mérőberendezés állapotát a helyszínen térítésmentesen ellenőrizni, és az ellenőrzés eredményét jegyzőkönyvben rögzíteni. Az ellenőrzéssel, annak körülményeivel, illetve eredményével kapcsolatos állásfoglalását a felhasználó jogosult a jegyzőkönyvben feltüntetni. A jegyzőkönyv felek által aláírt egy példányát az egyetemes szolgáltató köteles a felhasználónak átadni, másik példányát megőrizni és esetleges hatósági ellenőrzés vagy felhasználói panasz ügyintézése esetén az eljáró hatóságnak bemutatni. E kötelezettségek megszegése az egyetemes szolgáltató súlyos szerződésszegésének minősül.

(4) Az (1)-(2) bekezdésben meghatározott felhasználói bejelentés elmulasztása vagy a helyszíni ellenőrzés megakadályozása esetén az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján az (1) bekezdés szerinti bejelentést tevő 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, a helyszíni ellenőrzés akadályozásának bizonyítása az egyetemes szolgáltatót terheli. Az (1) bekezdés szerinti bejelentést tevő felhasználó mentesül a felelősség alól, ha a helyszíni ellenőrzés nem állapít meg szabálytalan vagy jogellenes vételezést.

(5) Az egyetemes szolgáltató nem hivatkozhat szabálytalan vagy jogellenes vételezésre és ez alapján semminemű igényt nem érvényesíthet a felhasználóval szemben, ha a (3) bekezdésben meghatározott helyszíni ellenőrzési kötelezettségnek a földgázelosztó nem tesznek eleget.

(6) Az (1) bekezdés szerinti bejelentést tevő felhasználó mentesül a felelősség alól akkor is, ha a felhasználási helyen vételezni kezdő új felhasználó magatartása miatt, írásbeli felszólítás ellenére a helyszíni ellenőrzés a bejelentést követő 30 napon belül nem hajtható végre. Ebben az esetben a bejelentés napjától az új felhasználót terheli a felelősség. A bejelentés megtételének bizonyítása a felhasználót, a helyszíni ellenőrzés akadályozásának bizonyítása az egyetemes szolgáltatót terheli.

(7) Az (1) bekezdés szerinti bejelentést tevő, az egyetemes szolgáltatót váltó, vagy a földgázkereskedő által történő ellátást választó felhasználó és a vele szerződéses viszonyban lévő egyetemes szolgáltató a szerződés megszűnésének napjára kötelesek egymással teljes körűen elszámolni.

(8) Annak érdekében, hogy a tartozás rendezése teljesüljön, az egyetemes szolgáltató jogosult a szerződés megszűnésének időpontjáig becsült földgázfogyasztásra számított díjakról mint előlegről számlát kiállítani. Az előlegről kiállított számlán az előleg fizetésére szövegesen utalni kell, és az előleg értékét - a felek eltérő megállapodásának hiányában - az előző év hasonló időszakának földgáz felhasználása alapján kell megállapítani. A tartozásokat - egyéb esedékessé vált tartozás hiányában - az előlegfizetésről és a kilépéskor készített végleges elszámolásról szóló számla megfizetésével kell rendezettnek tekinteni. Az előleg megfizetése a feleket nem mentesíti az elszámolási kötelezettség alól. Az elszámolást a szerződés megszűnésétől számított 8 napon belül el kell végezni.

(9) Ha a felhasználási helyen a hálózati csatlakozás már kiépítésre került, az új felhasználóval az egyetemes szolgáltatási szerződést az igénybejelentéstől számított 8 napon belül meg kell kötni. Egyéb esetekben a GESZ vonatkozó rendelkezései szerint kell eljárni.

(10) Az (1) bekezdés szerinti bejelentést tevő, illetve az egyetemes szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználó a felhasználási helyen rendelkezésre álló vásárolt és nyilvántartott kapacitását a bejelentést tevő felhasználó földgázelosztási szerződésével, vagy

rendszerüzemeltető engedélyes által vezetett nyilvántartás alapján kiállított igazolással igazolhatja.

d) A szerződés teljesítésére vonatkozó rendelkezések

Az Egyetemes szolgáltatói szerződés szerződő felek teljesítési feltételeinek pontos részleteit a 4. sz. melléklet tartalmazza

da) Az engedélyes által nyújtott szolgáltatás mennyiségi és minőségi paraméterei

Az Engedélyes részéről teljesítendő kötelezettségeket az Egyetemes Szolgáltatói Szerződés 4. sz. melléklet részletesen tartalmazza.

db) A leolvasás gyakorisága, rendje

A földgáz fogyasztás mérőinek leolvasása általános esetben havonta történik. A fogyasztó kérése alapján ettől eltérő gyakoriságra is lehetőséget a az engedélyes. Amennyiben a fogyasztó kéri az éves fogyasztás havi átlagát számlázza az Engedélyes az évi két alkalommal (június 30. és december 31.), illetve árváltozási alkalommal történő leolvasás mellett.

dc) Mérés, elszámolás hibás mérés esetén

A mérőberendezés meghibásodásának esetére történő elszámolás módját az egyetemes Szolgáltatói Szerződés (4. sz. melléklet) tartalmazza.

dd) a mérés és az elszámolás során alkalmazott számítások részletes szabályai,

Az Engedélyes által számlázott rendszerhasználati díjak, a vonatkozó rendeletekben, gáztechnikai normál m³-re vonatkoztatva kerültek meghatározásra. Amennyiben az elszámolási mérő nem rendelkezik korrekttal, az Elosztói Engedélyes a gázmérőn leolvasott értéket gáztechnikai normál m³-re számítja át a **3. számú mellékletben** részletezett módon.

A Fogyasztók felé az elszámolás hőmennyiségben (MJ) történik, ezért az Engedélyes számára az Elosztói Engedélyes a gázmennyiségi adatokon túl, gázátadó állomásonként, az általa elosztott földgáz havi átlagos fűtőértékét - két tizedesre kerekítve - is megadja.

de) az elszámolás alapja, elszámolási időszakok,

Az Engedélyes és a Fogyasztó közötti elosztási szerződésekben, az elszámolás alapját a szerződés mellékletében szereplő elszámolási mérőkön mért gázmennyiségek adják. Az átadott gázmennyiség meghatározása az érvényben lévő előírások szerint 15 °C és 101.325 kPa referencia körülményeken értelmezett, gáztechnikai normál m³-ben történik. Az elszámolás során alkalmazott számítási módszereket a **3. sz. melléklet** tartalmazza.

Az elszámolás időszaka, és rendje:

Az Engedélyes a 100 m³/h-nál kisebb gázmérővel rendelkező Fogyasztók esetén elszámolási időszakként általánosságban 1 hónapot alkalmaz. A mérők helyszíni leolvasását az Engedélyes a hónap első napján végzi. Azon fogyasztási helyeken, ahol a leolvasás meghiúsult, a következő napon az Engedélyes újra megkísérli azt. Újbóli sikertelen kísérlet esetén értesítést hagy a Fogyasztó részére. Amennyiben a mérőállásról a fogyasztó 3 napon belül nem értesíti az Engedélyest, becsült fogyasztás kerül meghatározásra. Azon felhasználók esetében ahol ezt külön kérik, lehetőséget biztosít az Engedélyes arra, hogy évi két alkalommal történjen a gázmérő leolvasása (valamint abban az esetben amikor árváltozás van). Azon felhasználók esetében ahol erre lehetőség van mérők leolvasása távleolvasással történik az elszámolási időszakot követő első nap 6:00-kor.

df) A számlázás rendje

A fogyasztó részére teljesítménydíj vagy alapdíj, valamint az általa igénybe vett hőmennyiség kerül kiszámlázásra. A mérési időszakra vonatkozó hőmennyiség meghatározása a gáztechnikai normál állapotra átszámított gázmennyiség és a szolgáltatott gáz fűtőértékének szorzatával történik. A fizetendő összeg az egységár és az előzőek szerint számított hőmennyiség szorzataként kerül megállapításra.

A gázszolgáltató becsléssel állapítja meg az elszámolási időszak gázfogyasztását, ha a mérő leolvasás a fogyasztó távolléte, vagy magatartása miatt nem lehetséges. A becslés alapja az előző leszámlázott három hónap átlagos gázfogyasztása. A gázszolgáltató legfeljebb két,

egymást követő elszámolási időszakban állapíthatja meg becsléssel a gázfogyasztást. Mindkét számlához értesítést mellékel, ami a fogyasztó részéről történő szerződésszegés veszélyére és következményeire hívja fel a figyelmet.

A fogyasztó a vételezett (felhasznált) gázmennyiségért a mindenkor érvényes árrendelkezés szerint megállapított díjat (teljesítménydíjat, alapidíjat, készenléti díjat, gázdíjat) köteles a számlán megjelölt hatánapig megfizetni.

A gáz számlázását az Engedélyes saját hatáskörben végzi. A mérőleolvasási adatok feldolgozását, illetve az elszámolási és számlázási feladatokat erre a célra kifejlesztett számítógépes rendszerrel végezzük.

Árváltozás esetén a gázszolgáltató a GET 107. § szerint az egyetemes szolgáltatás ára vonatkozó árváltoztatási szándékát és a javasolt árakat tartalmazó üzletszabályzat módosítást 45 nappal előre jóváhagyásra be kell jelentenie a Hivatalhoz. A jóváhagyott árakat az egyetemes szolgáltató alkalmazásuk kezdete előtt legalább 15 nappal a honlapján, valamint két országos napilapban kell közzé tenni. A közzétételnek a felhasználókat megillető felmondási jogra, valamint a felmondás határidejére vonatkozó tájékoztatást is tartalmaznia kell.

A számlakifogásolás intézésének rendje:

A Fogyasztó számlázással kapcsolatban kifogással élhet:

- szóban: az Ügyfélszolgálati Irodán személyesen, vagy telefonon.
- írásban: az elosztói engedélyes székhelyén levélben, telefaxon, vagy emailben.

Amennyiben a szóban történő bejelentésre kapott válasszal a bejelentő nem tekinti elintézettnak a bejelentést, úgy az Engedélyes 8 napon belül írásban válaszol. Az írásban benyújtott számlakifogásolásra az Engedélyes 8 napon belül írásban válaszol.

- Mennyiségi, mérőleolvasási kifogásolás esetén az Engedélyes, és a bejelentő képviselője 3 napon belül közös helyszíni mérőleolvasást tart, a bejelentés jogosságának megállapítása céljából. A leolvasás eredményéről bármelyik fél kérésére jegyzőkönyvet vesznek föl.
- Egyéb esetekben a bejelentés jogosságát az Engedélyes önállóan bírálja el.

Ha a számla kifogás jogos volt, akkor az Engedélyes helyesbítő számlát bocsát ki a számlakifogásolást követő egyeztetés lezárását követő 3 naptári napon belül. A helyesbítő számla fizetési határidejének meghatározásakor az adójogszabályok szerint kell eljárni.

dg) Az alkalmazott árak (az egyetemes szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatás díjai, és az értékesített földgáz ára), az árváltozás bejelentésének módjára és határidejére vonatkozó előírások

Az Egyetemes Szolgáltatási Szerződés keretében nyújtott földgázzolgáltatás díjainak meghatározása az érvényes jogszabályi feltételek betartásával és a Magyar Energia Hivatal jóváhagyásával történik. A díjak valamint a gáz árának változása esetén a GET-ben rögzített előírásokat kell betartania az Engedélyesnek.

dh) Választható fizetési és elszámolási módok és határidők,

Az Engedélyes részére történő díjfizetés általában a szerződésben megjelölt bankszámlára történő **banki átutalással** történik. Lehetőség van a fizetési kötelezettség **készpénzben** történő teljesítésére is, munkanapokon 6-13 óra között, az OERG Kft központjában található pénztárba. Egyedi igény esetén az Engedélyes a számla mellé készpénz-átutalási megbízást (**postai csekket**) biztosít. A szerződő felek szerződésükben egyedileg állapodnak meg a jogszabályok által lehetővé tett, és a szerződés folyamán alkalmazott fizetési határidőkről

di) Fizetési és elszámolási módok közötti váltás lehetőségére, módjára, feltételeire, az igénybe vehető kedvezményekre és az igénybevétel feltételeire vonatkozó aktuális tájékoztatás elérhetősége.

A kibocsátott számlák rendezésére a készpénzes, a banki átutalás és a csekkes befizetésen túl lehetőséget biztosít azon Felhasználók részére akik az Engedélyessel szerződéses viszonyban lévő banknál vezetik számlájukat a beszedési megbízással történő banki átutalásra.

A felhasználók a fogyasztás elszámolásának módját megválaszthatják. Lehetőséget biztosít az Engedélyes arra hogy a lakossági felhasználók döntsenek az elszámolás módjára vonatkozóan. A fogyasztók amennyiben nem a tényleges vagy becsült havi fogyasztás számlázását választják, kérhetik az átlag fogyasztás szerinti számlázást. Az elszámolási módok közötti váltás esetén a fogyasztót az Engedélyes köteles arról tájékoztatni, hogy az elosztói hálózatot kezelő intézkedésének idejétől is függ az váltás időpontja, melyet figyelembe kell venni

e) A szerződő felek jogai és kötelezettségei,

Az Egyetemes Szolgáltatói Szerződésben (4.sz. melléklet) rögzített jogokat és kötelezettségeket kell betartania feleknek

f) A szerződés teljesítésében részt vevő harmadik személyek és a velük fennálló kapcsolatok bemutatása

A szerződés teljesítésében résztvevő harmadik fél –kiszervezett tevékenységet végző vállalkozás - mindazokat a feltételeket kötelesek betartani, amelyeket az Egyetemes Szolgáltatói engedélyes betartani köteles

g) az üzemzavart, korlátozás és üzemszünetelés estén alkalmazandó szabályok,

Üzemzavar, korlátozás

A Szolgáltató kezdeményezi a Felhasználók adatszolgáltatása alapján az egyes Felhasználók Vhr. szerinti korlátozási kategóriába sorolását, és minden év július 31-ig az Elosztónak megküldi - az ÜKSZ-ben előírt tartalommal - a korlátozási besoroláshoz szükséges adataikat

Az Elosztó véleményezi a kapott besorolási igények megfelelőségét, biztosíthatóságát, és a Rendszerirányítón keresztül terjeszti fel a Hivatalhoz. A Rendszerirányító által összeállított országos korlátozási sorrendet a Hivatal hagyja jóvá minden év szeptember 30.-ig.

Az üzemzavar és korlátozás esetén szükséges teendőket a Hivatal által elfogadott Üzemzavar és Válsághelyzeti Intézkedési Terv valamint az Üzemzavar elhárítási utasítás és intézkedési terv tartalmazza. Az elrendelés és a fogyasztás korlátozás módját, időtartamait, és a végre nem hajtás esetén elkerülhetetlen kényszerintézkedés (kizárás) eljárását az ÜKSZ-el összhangban a földgáz szolgáltatási szerződések rögzítik. A felhasználók tájékoztatása érdekében az Általános Szerződési Feltételek- ben rögzítésre kerültek a részlet szabályok.

ga) Kölcsönös tájékoztatási kötelezettség.

Az üzemzavar, a korlátozás és szüneteltetés tájékoztatási feladatainak ellátása során az ÜKSZ-ben rögzített előírások betartása kötelező mind az engedélyes, mind a felhasználó részéről.

gb) Az értesítési kötelezettség ideje, módja, értesítés a földgázszállító, vagy földgázelosztó által végzett előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szünetelés időpontjairól, várható időtartamáról,

A Szolgáltató a Rendszerirányítóval kötött megállapodása szerint információt biztosít a Rendszerirányító részére a szállítói, tárolói és elosztói rendszerek éves karbantartási munkáinak éves programozásához. Ehhez információt kér a Felhasználótól a tervezett karbantartásairól, hogy a gázellátó rendszerek karbantartása lehetőleg erre az időre essen. Ugyancsak tájékozik azon időszakokról, melyet a Felhasználó semmiképp nem tud elfogadni gázellátási szünetként. Ezeket az igényeket a Szolgáltató lehetőleg érvényesíti az éves tervezés során. A Felhasználó minden nála előforduló, gázellátási szünettel vagy a gázvételezés csökkentésével járó üzemzavarról haladéktalanul tájékoztatja a Szolgáltatót, hogy a szükséges intézkedéseket megtehesse, különös tekintettel annak mértékére és előre látható időtartamára

gc) Az értesítés elmaradásának következményei

Az értesítés elmaradásának következményeit az szerződő fél köteles viselni amelyik mulasztott.

gd) A felek együttműködése a helyreállítás érdekében

A szerződési feltételek helyreállítása érdekében mindkét fél köteles együttműködni

ge) A földgázelosztás szünetelése kezdeményezésének módja,

A szállítói, elosztói vagy rendszerirányítói engedélyes a szükséges legkisebb felhasználói körben és a legkisebb időtartamban a szállítást, elosztást illetve tárolást korlátozhatja, továbbá más ésszerű műszaki megoldás hiányában szüneteltetheti a rendszer karbantartása, átalakítása, felújítása, fejlesztése, cseréje és új Felhasználó bekapcsolása esetén. A szállító és elosztó rendszer - Rendszerirányító által összehangolt – tervezett karbantartási gázzsünete évente a 48 órát nem haladhatja meg. A szüneteltetés kezdő időpontját és előrelátható időtartamát, valamint a szükséges biztonsági intézkedéseket a Szolgáltató a Felhasználóval legalább 15 nappal – tervszerű megelőző karbantartás esetén legalább három hónappal – korábban írásban közli. A tervszerű megelőző karbantartás, esetleges szolgáltatási szüneteltetés időpontjára a figyelmet, a munkákat megelőző 15 nappal, írásban ismételt felhívja.

Szüneteltetés műszaki-biztonsági okokból:

Ha a csatlakozóvezetéken és a felhasználói berendezésen a földgázszállító vagy a földgázelosztó veszélyhelyzetet észlel, vagy az egyéb módon tudomására jut, azonnal köteles annak elhárításáról gondoskodni. Ennek keretében jogosult a gázellátást mindaddig szüneteltetni, amíg a veszélyhelyzet fennáll. A gázmentesítési és gáz alá helyezési munkákat csak a földgázszállító, a földgázelosztó vagy megbízottja végezheti el.

A Vhr 1.sz. melléklet szerinti Gázelosztási Szabályzat 39. § szerint:

(1) A földgázelosztó az élet- és vagyónbiztonság, valamint a gázszolgáltatás folyamatosságának veszélyeztetettsége esetén a gázszolgáltatást szüneteltetni köteles.

(2) A szolgáltatást a földgázelosztó a GET 78. § (1) bekezdésében meghatározottakon túl szünetelteti, ha a csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezések külön jogszabályban meghatározott ellenőrzésének elvégzését igazoló dokumentumot a felhasználó nem tudja a földgázelosztó kérésére felmutatni, és a földgázelosztó bizonyítja, hogy a csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezés nem felel meg a külön jogszabályban meghatározott biztonságossági követelményeknek.

Szüneteltetés a Felhasználó kérésére:

A Felhasználó a szolgáltatás szüneteltetését írásban kérheti a szolgáltatójánál. A kérelemnek tartalmaznia kell a szüneteltetés pontos időtartamát, valamint a kezdési és befejezési időpontját. A szüneteltetés feltétele a gázmérő leszerelése, melynek költségei a Felhasználót terhelik. Egyéb esetekben a szüneteltetés műszaki megoldásáról az elosztói engedélyes dönt, a

költségek Felhasználó általi megtérítése mellett. A szüneteltetés nem jelenti a teljesítmény díjak szüneteltetését. A szüneteltetés időtartamára a Felhasználónak az általa szerződésben lekötött földgáz teljesítmény díj fizetését a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően kell rendeznie.

Amennyiben a Felhasználó technológiai vagy egyéb okokból ettől eltérő eljárást igényel, felek a földgázelosztási szerződésükben egyeztetési kötelezettséget írhatnak elő.

h) A szerződés megszűnésének esetei

ha) A szerződés időtartamának meghatározása

Az Egyetemes Szolgáltató a földgáz szolgáltatásáról kötött szerződést határozatlan időtartamra köti a felhasználóval.

hb) A rendes felmondás szabályai

A GET 37. § (1) bekezdés szerint az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó az egyetemes szolgáltatási szerződést a bejelentést követő második hónap első napjára írásban felmondhatja. A felmondási jog gyakorlásának feltétele, hogy a felhasználó az egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló lejárt számlatartozását rendezze. Az egyetemes szolgáltató köteles a felmondást a kézhezvételtől számított három munkanapon belül levélben visszaigazolni. Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó felmondási jogát korlátozó vagy kizáró bármely egyéb szerződési kikötés semmis. Az Engedélyes a jogszabályi előírások részleteiről a felhasználót a törvényes határidők betartása mellett írásbeli tájékoztatást köteles adni.

hc) Azonnali hatályú felmondás –az azonnali felmondáshoz vezető súlyos szerződésszegésnek meghatározása

Az egyetemes szolgáltatási szerződés a szolgáltató és a Felhasználó kapcsolatát szabályozza. A szerződésszegés és szerződés nélküli vételezés eseteit a GET részletesen tartalmazza. Az OERG Kft az egyetemes szolgáltatási szerződést az ic) pontban részletesen meghatározott súlyos szerződésszegések (különösen az egyetemes szolgáltatás díjának - pótdíjak, kötbér, egyéb díjak – meg nem fizetése, valamint a szabálytalan földgázvételezés) esetében mondhatja fel azonnali hatállyal. Lakossági fogyasztók gázdíj fizetés elmaradása miatti kikapcsolására a GET és Vhr. Által előírt eljárás betartásával kerülhet sor

A szerződés felmondását az egyetemes szolgáltató írásban közli a fogyasztóval.

A fogyasztó ebben az esetben köteles gondoskodni új egyetemes szolgáltatási vagy földgáz-kereskedelmi szerződés megkötéséről. Ennek hiányában a fogyasztó által a szerződés felmondását követően vételezett földgáz tekintetében a szerződés nélküli vételezés, illetve a szabálytalan földgázvételezés jogkövetkezmenyei alkalmazandók.

Ebben az esetben az elosztói engedélyes jogosult a tulajdonát képező gázmérő leszerelésére.

a.

hd) A szerződés megszűnésének egyéb esetei

A szerződés megszűnésének egyéb esetei tekintetében a GET, a VHR és az ÜKSZ idevonatkozó rendelkezéseit kell betartani

he) Elszámolás a szerződés megszűnése esetén

A szerződés megszűnése esetén az Egyetemes szolgáltató a felhasználó részére végszámlát köteles kiállítani a gázszolgáltatási tevékenységek teljesítéséről, amely számlát a felhasználó köteles határidőben kiegyenlíteni

i) A szerződésszegés kezelése

ia) A szerződésszerű teljesítés ellenőrzésének módja, eljárásrendje

Az egyetemes szolgáltatási szerződésből, az egyetemes szolgáltatási jogviszonyból eredő jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése, valamint a szerződésszerű teljesítés ellenőrzése során az egyetemes szolgáltató és a felhasználó a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően, kölcsönösen együttműködve kötelesek eljárni.

Az egyetemes szolgáltatás keretében a felhasználó bármely engedélyes mulasztása vagy jogellenes cselekménye (szerződésszegés) folytán keletkező igényét az egyetemes szolgáltatóval szemben érvényesítheti. Ez a szabály nem érinti az egyetemes szolgáltatónak a mulasztó vagy jogellenesen eljáró engedélyessel szembeni megtérítési igényét. Az engedélyesek szerződésszegésének eseteit és következményeit az engedélyesek üzletszabályzata tartalmazza, amely az egyetemes szolgáltató honlapjáról is elérhető.

A szerződésszerű teljesítést az egyetemes szolgáltató belső szabályozásában foglaltak szerint folyamatosan ellenőrzi és figyelemmel kíséri.

- Pénztartozás nem teljesítése esetében e tényről, illetve a nemfizetés jogkövetkezményeiről az ESZ a felhasználót a Get-ben és a Vhr-ben, illetőleg a jelen Üzletszabályzatban meghatározottak szerint értesíti, illetőleg felszólítja a szerződésszerű teljesítésre.
Amennyiben a felszólítás eredménytelen, az ESZ jogosult kezdeményezni a tartozás jogi úton történő behajtását, illetve külső behajtó szakcég igénybevételét.
- A felhasználó folyamatosan köteles biztosítani, hogy a szolgáltatott földgáz mennyiségének ellenőrzése, elszámolása és számlázása érdekében az elosztói engedélyes a gázmérőt leolvashassa.

- Az egyetemes szolgáltató és az elosztói engedélyes folyamatosan jogosult ellenőrizni különösen
 - az engedélyes tulajdonában, a felhasználó birtokában lévő, a szolgáltatott földgáz mennyiségének méréséhez szükséges műszaki eszközök, így különösen a gázmérő, mérési rendszer és nyomásszabályozó állapotát és állagát,
 - a felhasználó ezekre vonatkozó állagmegőrzési 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 ESZ vagy az elosztói engedélyes, illetve azok megbízottja részére a fogyasztási 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 elosztó a fogyasztási helyre való bejutásig, a biztonsági ellenőrzés lefolytatásáig a szolgáltatást a fogyasztási helyen kívüli beavatkozással a jogszabály alapján felfüggesztheti.

A földgázelosztó a fogyasztási helyre való bejutás érdekében a Get. felhatalmazása alapján az illetékes jegyzőhöz fordulhat, és a felhasználó elleni hatósági eljárás lefolytatását kérlemezheti, amennyiben a felhasználó megtagadja:

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

A jegyző a határozatát a törvény alapján fellebbezésre tekintet nélkül végrehajthatóvá nyilváníthatja.

ib) A szerződészegés bizonyítására vonatkozó szabályok,

A szerződészegés kezelésére vonatkozó eljárás során a GET, VHR és ÜKSZ rendelkezései kötelezően betartandók

Az ESZ köteles a szerződészegés megállapításához szükséges tényállást tisztázni. Az ESZ által hivatalosan ismert és a köztudomású tényeket nem kell bizonyítani.

A szerződésszegés bizonyítása során minden olyan bizonyíték felhasználható, amely alkalmas a tényállás tisztázására, a szerződésszegés bizonyítására, így például az ESZ nyilvántartási adatai, a felhasználó 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.).

A felek az ügy jellegére és körülményeire figyelemmel szabadon választják meg az alkalmazott bizonyítási eszközt.

A szabálytalan földgázvételezés tényének megállapítására, dokumentálására, bizonyítására vonatkozó részletes szabályokat a földgázelosztó üzletszabályzata tartalmazza, mely jelen üzletszabályzat függelékében is megtalálható.

Ha a felhasználó a szabálytalan vételezés tényét, vagy annak valamely elemét vitatja, vagy ha a felhasználó ezt kéri, a mérőberendezés kötelező szakértői vizsgálatát az elosztói engedélyes köteles igazságügyi szakértői névjegyzékben szereplő szakértővel elvégeztetni.

A szakértőt az engedélyes erre vonatkozó tértivevényes felhívás kézhezvételétől számított 8 napon belül a felhasználó választhatja ki az engedélyes honlapján, illetve az értesítésben szereplő névjegyzékből. Amennyiben a felhasználó a fenti határidőben ezzel a jogával nem él, az eljáró szakértő személyét az engedélyes jelöli meg. A felhasználó részére biztosítani kell a szakértői vizsgálaton való részvétel lehetőségét; ennek érdekében a vizsgálat időpontjára vonatkozó értesítést legalább 15 nappal a vizsgálatot megelőzően tértivevényes küldeményben kell a felhasználó részére megküldeni.

A szakértői véleménynek egyértelműen tartalmaznia kell a szakértő arra vonatkozó véleményét, hogy megvalósult-e valamilyen szerződésszegés, és ha igen, akkor az a jogszabályban, illetve az engedélyes üzletszabályzatában foglaltak közül melyik tényállásnak felel meg.

A szakértői vizsgálat költsége az ic). 2. h.) 2-7. pontok szerinti szerződésszegés esetén a felhasználót, minden más esetben az engedélyest terheli.

Az Eljárásrend célja:

- a gázt rendeltetésszerűen használó Felhasználók érdekeinek megóvását,
- az Engedélyes vagyonának védelmét,
- a gázhálózati veszteségek csökkentésére irányuló társasági törekvések megvalósítását,
- az energia-gazdálkodási feladatok végrehajtását,
- a vásárolt gázenergia hatékonyabb értékesítését,
- a biztonságos gázszolgáltatást.

Eljárási rend az Engedélyes szerződésszegése esetén:

A Felhasználó bejelentése alapján a szerződésszegés körülményeinek kivizsgálását 30 naptári napon belül meg kell kezdeni, és ha szükséges, ezen időn belül egyeztető tárgyalást kell kezdeményezni. A kivizsgálásról, valamint a Felhasználóval lefolytatott egyeztetésről

jegyzőkönyvet kell felvenni. Az egyeztető tárgyaláson – ha a szerződésszegés ténye fennáll – törekedni kell a megegyezésre, a kártérítés mértékére vonatkozóan is. Ha az egyezés nem jön létre, a Felhasználó jogosult a Magyar Energia Hivatalnál panaszt tenni, vagy jogi eljárást kezdeményezni. Ezek lehetőségéről a Felhasználót minden esetben tájékoztatni kell.

Eljárási rend a Felhasználó szerződésszegése esetén:

A szerződésszegés és a szerződés nélküli vételezés felderítése az Engedélyes minden dolgozójának feladata. Kiemelt feladat a szerződésszegés és a szerződés nélküli vételezés feltárása az ügyfélszolgálati munkatársaknak, a gázmérő leolvasóknak és a gázszerelő dolgozóknak. A társaság dolgozója tudomására jutott szerződésszegést vagy a szerződés nélküli vételezést egy munkanapon belül az Ügyfélszolgálati Irodán be kell jelenteni és az ügyfélszolgálati naplóba be kell vezetni.

A szerződésszegés és a szerződés nélküli vételezés bejelentése érkezik: személyes bejelentésként, telefonon, levélben, telefaxon, e-mail-en, ezeket az ügyfélszolgálatához kell irányítani. A bejelentést az ügyfélszolgálati naplóba be kell vezetni. A bejelentés tartalma, a bejelentő személye üzleti titoknak minősül. A bejelentés alapján műszaki felülvizsgálatot kell tartani. A műszaki felülvizsgálatot a szolgáltatói igazgató-helyettes vezeti, és részt vesz benne a hálózati üzemviteli részlegvezető is. A műszaki felülvizsgálatról fényképfelvételt, vagy videó felvételt kell készíteni, szükség esetén szakértő és tanúk meghallgatása lehetséges. A helyszínen jegyzőkönyvet kell felvenni, ennek formai kialakítása a vizsgálatot vezető döntési joga.

Ha a Felhasználó a szolgáltatott gázt a gázmérő működésének bármilyen módon való befolyásolásával, vagy egyéb szabálytalan módon vételezi, a következő lépések teendők:

1. Ha a Felhasználó mérőjével kapcsolatos a műszaki felülvizsgálat, akkor a Felhasználó, vagy nagykorú képviselője és tanú jelenlétében kell a mérőről felvételeket készíteni és arról jegyzőkönyvet kell felvenni. A jegyzőkönyvet akkor is ki kell tölteni, ha a mérőn és a jogi záron semmilyen külsérelmi nyom nem észlelhető.
2. Ha mérőn külsérelmi nyom látható, akkor:
 - a gázmérőt le kell szerelni, és zárt dobozba vagy műanyag zsákba kell helyezni a leszedett jogi zárral együtt. A dobozt vagy a műanyag zsákot úgy kell lezárni, hogy a lezárás megsértése nélkül ne lehessen ismét felnyitni. A lezárást a műszaki felülvizsgálat vezetőjének és a Felhasználónak (vagy képviselőjének illetve a tanúnak) alá kell írni. A dobozon vagy zsákon fel kell tüntetni a Felhasználó nevét, címét, és a leszerelt mérő gyártási számát.
 - a jogi zárról a jegyzőkönyvet kell felvenni.
 - a leszerelt mérőt az Engedélyes raktárába kell szállítani.
 - a leszerelt mérőt tartalmazó dobozt vagy zsákot csak a szakértői vizsgálatnál lehet felbontani, a Felhasználó írásbeli kiértékelése után, annak érdekében, hogy a Felhasználó (vagy felhatalmazott képviselője) részt tudjon venni a vizsgálaton. Ha a Felhasználó szabályszerű kiértékelés ellenére nem jelenik meg a szakértői vizsgálaton, a vizsgálatot akkor is le kell folytatni. A vizsgálatról jegyzőkönyvet kell felvenni.

- a szakértői vizsgálat eredményéről a Felhasználót tájékoztatni kell. A Felhasználót tájékoztató levélen fel kell tüntetni a vizsgálat költségeit, amely a Felhasználót terheli, ha a Felhasználó vétkessége megállapítást nyert.
 - amennyiben a Felhasználó beismeri a szabálytalan vételezést és jegyzőkönyvbe rögzítés után aláírásával is igazolja, akkor a mérőt nem kell szakértői vizsgálatra küldeni, de a dobozba vagy zsákba zárás szükséges. A dobozt vagy zsákot a mérő javító és hitelesítő cégnél, szakértői szemle nélkül kell felbontani.
 - amennyiben a Felhasználó vagy képviselője nem írja alá a jegyzőkönyvet, akkor ezt a jegyzőkönyvön fel kell tüntetni, és tanúval alá kell íratni a Felhasználó aláírásának megtagadását.
 - a műszaki szemlét a Felhasználó távollétében csak akkor lehet megtartani, ha nagykorú meghatalmazottja vagy rokona jelen van. Egyéb esetben a szemlét más időpontban kell kezdeményezni.
 - a szakértői vizsgálat eredményéről a jegyzőkönyv megküldésével a Felhasználót 60 napon belül tájékoztatni kell.
3. A szabálytalanul vételezett gázmennyiség meghatározását a legutolsó tényleges mérő leolvasásának időpontja és a szabálytalan vételezést megállapító műszaki szemle időpontja közötti időszak figyelembe vételével kell elkészíteni, és erről a Felhasználót tájékoztatni kell. Ha ezzel az eljárással a szabálytalanul vételezett gázmennyiség nem állapítható meg, akkor a méretlen gázmennyiséget 30 napra kell megállapítani.
 4. Amennyiben a szabálytalan gázvételezést a kerülővezeték előzetes bejelentés nélküli megnyitásával követték el, akkor a méretlen gázmennyiséget az előző fogyasztási időszak alapján kell megállapítani.
 5. Ha a Felhasználó a szabálytalan gázvételezést nem ismeri el, vagy a sérült/megrongált gázmérő csere díját nem hajlandó kifizetni, akkor a gázszolgáltatást fel kell függeszteni. Ha a Felhasználó a szabálytalan gázvételezés tényét elismeri és a jegyzőkönyv aláírásával vállalja annak következményeit, akkor a szabálytalanságok megszüntetése, valamint a gázmérő le- és felszerelése költségének megfizetését követően a gázszolgáltatást továbbra is biztosítani kell.
 6. Amennyiben a Felhasználó a szabálytalan gázvételezés időszakáról kibocsátott számlát (szolgáltatói díj, pótdíj, kötbér, kártérítés) az esedékességtől számított 60 napon belül írásbeli felszólításra sem fizette meg, a Szolgáltató a Felhasználót a földgáz szolgáltatásból kikapcsolhatja.
 7. Amennyiben a Felhasználó megakadályozza, hogy a gázszolgáltatást a nyomáscsökkentő, a gázmérő leszerelésével, vagy azok előtti főelzáró lezárásával és jogi zárral ellátásával szüntesse meg, akkor a gázszolgáltató a közterületi zárószerelvény zárásával vagy a leágazó vezeték megszakításával is kizárhatja a Felhasználót a szolgáltatásból.
 8. A szerződésszegés és szabálytalan gázvételezés megszűnéséről szóló értesítés kézhezvételét követő két munkanapon belül a gázszolgáltatást a szolgáltató helyreállíttatja.

Ha a Felhasználó műszaki-, biztonsági követelményeknek nem megfelelő csatlakozó vezetéket, ielhasználói berendezést használ, vagy a szolgáltató hozzájárulása nélkül a vételezett gázt más részére továbbítja vagy a gázmérőt szándékosan vagy gondatlanul megrongálja, a gázmérőn, a gázmérő ki- és belépő pontján, a kerülővezeték elzáróján a

zárópecsétet (plombát) eltávolítja, illetőleg ezek sérülését, hiányát a gázszolgáltatónak nem jelenti be, akkor

1. A helyszínen fénykép- vagy videó felvétel és jegyzőkönyv készül.
2. A gázszolgáltatást azonnal meg kell szüntetni.
3. Szabálytalan gázvételezés esetén a vételezett gázmennyiség meghatározásánál a műszaki átvételt, ennek hiányában a tervfelülvizsgálat időpontját kell a gázfogyasztás kezdő napjának venni. Ha egyik esemény sem határozható meg, akkor a szabálytalan vételezés időszakát 30 napban kell meghatározni.

A gázmérő leolvasását, illetve a hibás gázmérő kicserélését – az értesítésben meghatározott, illetve az egyeztetett időpontban – nem teszi lehetővé, és a Felhasználóhoz előzetes írásbeli értesítés nélkül két egymást követő alkalommal sem lehet bejutni, akkor a Felhasználót tértivevényes levélben a következő mérőellenőrzés időpontjáról értesíteni.

A gázmérő felülvizsgálata:

A gázmérő felülvizsgálatát kérheti a Felhasználó vagy az Engedélyes, függetlenül attól, hogy külső sérelmi nyomok és jogi zár eltávolítás tapasztalható-e vagy sem. A leszerelt mérőt egy jogi zárral ellátható csomagoló eszközben kell elhelyezni úgy, hogy azt az Engedélyes, a Felhasználó és egy tanú írja alá. A csomag felbontása a szakértői vizsgálaton történhet meg a Felhasználó jelenlétében, annak előzetes értesítésével, de ha a szabályszerű meghívás ellenére nem jelenik meg és nem menti ki magát, a felülvizsgálat megtartható. A felülvizsgálatról jegyzőkönyvet kell felvenni.

Ha a Felhasználó elismeri a mérő befolyásolását, azt nem kell szakértői vizsgálatra küldeni.

A vizsgálat költségei a Felhasználót terhelik, ha

- a mérőt befolyásolták, vagy
- a mérő felülvizsgálatát a Felhasználó kérte, és a felülvizsgálat a mérő hitelességét igazolta.

Szabálytalanul vételezett (elosztott) gáz mennyiségének meghatározása

A szabálytalanul (szerződés nélkül) vételezett (elosztott) gáz mennyiségének meghatározásánál felek közös megegyezésének hiányában az eljárásrend a következő:

- A szabálytalanul vételezett gázmennyiség meghatározását a legutolsó tényleges mérő leolvasásának időpontja és a szabálytalan vételezést megállapító műszaki szemle időpontja közötti időszak figyelembe vételével kell elkészíteni, és erről a Felhasználót tájékoztatni kell. Ha ezzel az eljárással a szabálytalanul vételezett gázmennyiség nem állapítható meg, akkor a méretlen gázmennyiséget 30 napra kell megállapítani.
- Amennyiben a szabálytalan gázvételezést a kerülővezeték előzetes bejelentés nélküli megnyitásával követték el, akkor a méretlen gázmennyiséget az előző fogyasztási időszak alapján kell megállapítani.
- Lejárt hitelességű felhasználói tulajdonú mérő esetén a fentiek szerint kell eljárni.

- Lejárt hitelességű Elosztói tulajdonú mérő esetén a szabálytalanul vételezett gáz (és elosztása) nem számlázható, kivéve, ha a hitelesítés a Felhasználónak felrőhatóan maradt el.

A gázszolgáltatás helyreállítása

Ha a szolgáltató a szabálytalanul gázt vételező Felhasználónál a gázszolgáltatást megszakítják, akkor a szolgáltatás a szerződésszegés megszüntetéséről kapott értesítéstől számított 2 napon belül a szolgáltató helyreállítja.

- A helyreállítás előtt a szolgáltató meggyőződik az értesítésben foglaltak valódiságáról.
- A szolgáltató a gázszolgáltatás megszüntetésének és helyreállításának költségeit a Felhasználóval megtéríti.

ic) Az azonnali felmondást nem eredményező szerződésszegések következményei,

1.) Az egyetemes szolgáltató szerződésszegésének minősül, ha

a.) a földgázellátást a szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg
Jogkövetkezménye: az üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a felhasználó részére

b.) az általa értékesített gáz jellemzői nem felelnek meg a szerződésben, a műszaki előírásban vagy a szabványban előírtaknak
Jogkövetkezménye: az üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a felhasználó részére

c.) a földgázellátást nem az egyetemes szolgáltatási szerződésben meghatározott módon biztosítja
Jogkövetkezménye: az üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a felhasználó részére

d.) a földgázellátás minőségi és szolgáltatási színvonala, az alkalmazott árak az engedélyben vagy az üzletszabályzatban előírtaknak nem felel meg

Jogkövetkezménye: az üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a felhasználó részére

e.) nem értesíti az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználót az üzletszabályzatban, illetve a szerződésben meghatározott időben és módon a földgázszállító vagy földgázelosztó által végzett előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról
Jogkövetkezménye: az üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a felhasználó részére

f.) a földgázellátásból kizárt egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére az arra okot adó szabálytalanság vagy szerződésszegés megszűnését, és az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó erről szóló értesítésének kézhezvételét követő 2 munkanapon belül az ellátást nem folytatja

Jogkövetkezménye: az üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a felhasználó részére

g.) olyan fogyasztásmérő berendezésen keresztül szolgáltató és számlázó, amely érvényes hitelesítéssel nem rendelkezik, kivéve, ha a hitelesítési csere elmaradása bizonyítható módon a felhasználónak felróható vagy a hitelesítés külön megállapodás alapján a felhasználó kötelezettsége

Jogkövetkezménye: minden megkezdett évente az üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a felhasználó részére

h.) a felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén a földgázelosztó felé a helyszíni ellenőrzés elvégzésére vonatkozó felhívási kötelezettségének a változás bejelentésétől számított 2 napon belül nem tesz eleget

Jogkövetkezménye: az üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a felhasználó részére

i.) az általa garantált szolgáltatásokat nem, vagy nem megfelelően nyújtja a Hivatal garantált szolgáltatásra vonatkozó határozata, illetve az üzletszabályzat szerint

Jogkövetkezménye: az üzletszabályzat 6. sz. mellékletét képező garantált szolgáltatás határozatban megszabott kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a felhasználó részére

j.) a felhasználóval szembeni nyilvántartási, számlázási kötelezettségeit elmulasztja, különösen ha a felhasználási hellyel, a felhasználó vagy fizető személyével kapcsolatos, a szerződésből eredő jogok gyakorlásához, kötelezettségek teljesítéséhez szükséges adatok megváltozásának bejelentést követően a nyilvántartási rendszerben ezeket 15 napon túl vezeti át, vagy az átvezetést elmulasztja vagy a számlázás normál üzemvitel mellett nem a szerződésben, jogszabályban, üzletszabályzatban foglalt gyakorisággal és időpontban történik

Jogkövetkezménye: az üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a felhasználó részére

k.) a védendő felhasználókkal kapcsolatos feladatokat nem látja el

Jogkövetkezménye: az üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése a felhasználó részére

l.) a felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződéséhez kapcsolódóan a jogszabályban meghatározott földgáz mennyiséget nem szerzi be, és annak továbbításával kapcsolatban az elosztói engedéllyel nem működik együtt a vonatkozó jogszabályok és szabályzatok előírásai szerint

Jogkövetkezménye: kártérítés

m.) a fentiekén kívül az üzletszabályzatban, jogszabályban foglalt szerződési feltételeket egyébként megszegi.

Jogkövetkezménye: kártérítés

2.) A felhasználó szerződészegésének minősül, ha

a.) az egyetemes szolgáltatás díját - beleértve az egyetemes szolgáltatón keresztül megfizetett rendszerhasználati díjat, is - nem, vagy nem a szerződésben meghatározott határidőben, késedelmesen fizeti meg

Jogkövetkezményei:

- a Ptk. szerinti mértékű késedelmi kamat
- lakossági fogyasztó esetében: a Get. és a Vhr. által meghatározott kikapcsolási feltételek fennállása esetén: kikapcsolás és az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása vagy a nem védendő lakossági fogyasztó esetében a további szolgáltatás vagy a visszakapcsolás előre fizető mérő felszereléséhez kötése.
- nem lakossági felhasználó esetében: kikapcsolás és az egyetemes szolgáltatási szerződés azonnali felmondása és/vagy pénzügyi biztosíték kérése
- kikapcsolás megvalósulása esetén az elosztó engedélyes által az egyetemes szolgáltató részére kiszámlázott kikapcsolási költség megtérítése, visszakapcsolás esetén a visszakapcsolási költség megtérítése

b.) méltányosságból biztosított részletfizetési, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás esetében a fizetési határidőt elmulasztja

Jogkövetkezményei:

- a megállapodásban foglaltak szerint a megállapodás automatikus megszűnése és a felszólításra vonatkozó lépések folytatása
- késedelmi kamat

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

Jogkövetkezményei:

- a szolgáltatás felfüggesztése
- kártérítés fizetése

d.) a felhasználó a nyomás alatti szállító- és elosztóvezeték vagy a csatlakozóvezeték megbontja, továbbá ha a felhasználó vagy a megbízásából eljáró, gázszerelőnek nem minősülő személy a fogyasztói vezeték megbontja

Jogkövetkezményei:

- a szolgáltatás felfüggesztése
- az üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése az egyetemes szolgáltató részére

e.) az egyetemes szolgáltatási szerződésben megállapított lényeges kötelezettségének az egyetemes szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére – időpont egyeztetési jog biztosítása mellett - nem tett eleget, különösen, ha

ea) a nyomásszabályozó, a gázmérő vagy 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 a földgázelosztó vagy megbízottja részére nem teszi lehetővé

eb) ha az ea) pontban meghatározottakra megállapodás a felhasználót kötelezi – ezek javítását, hitelesítését vagy a cseréjét nem végzi el

Jogkövetkezményei:

- a szolgáltatás felfüggesztése, ha a hiteles mérés feltételei a helyszínen azonnal nem állíthatók helyre
- az üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése az egyetemes szolgáltató részére

f.) a mért földgázt a szerződésben meghatározott felhasználási helyen kívüli területre vezet át vagy a vételezett földgázt az ESZ hozzájárulása nélkül más részére bármilyen formában továbbadja

Jogkövetkezményei:

- a szolgáltatás felfüggesztése
- kártérítés fizetése

g.) a szerződésben meghatározott gázteljesítményt egy adott átadás-átvételi pont vonatkozásában túllépi, vagy a teljesítmény-lekötés bejelentését elmulasztja, vagy azt késedelmesen teszi meg

Jogkövetkezményei:

- jogszabályban meghatározott mértékű pótdíj

h.) a földgázt szabálytalanul vételezi, így különösen, ha a felhasználó:

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

Jogkövetkezményei:

- Kártérítés fizetése az egyetemes szolgáltató részére

- 2) a gázmérőn vagy mérési rendszeren elhelyezett 1. pont szerinti jogi zár eltávolításával, megrongálásával, vagy a mérőberendezés megrongálásával, működésének befolyásolásával a gázmérőt méretlen gáz felhasználására alkalmassá teszi,

Jogkövetkezményei:

- szolgáltatás megtagadása, amennyiben a hiteles mérés feltételei a helyszínen azonnal nem állíthatók helyre,

- az üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése az egyetemes szolgáltató részére
 - kártérítés fizetése az egyetemes szolgáltató részére
- 3) a gázmérő megrongálásával, működésének befolyásolásával méretlen gázt vételez,
- Jogkövetkezményei:**
- az üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése az egyetemes szolgáltató részére
 - szolgáltatás megtagadása, amennyiben a hiteles mérés feltételei a helyszínen azonnal nem állíthatók helyre
 - kártérítés fizetése
- 4) a gázmérő megkerülésével méretlen gáz vételezésére alkalmas állapotot idéz elő,
- Jogkövetkezményei:**
- az üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése az egyetemes szolgáltató részére
 - szolgáltatás megtagadása, amennyiben a hiteles mérés feltételei a helyszínen azonnal nem állíthatók helyre
 - kártérítés fizetése
- 5) a szolgáltatás szüneteltetése esetén önkényes visszakapcsolással vételez,
- Jogkövetkezményei:**
- az üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése az egyetemes szolgáltató részére
 - a gázszolgáltatás megtagadása
 - kártérítés
- 6) a szállítóvezeték, elosztóvezeték vagy a csatlakozóvezeték megbontja, a gázmérőt vagy a mérési rendszert, vagy a nyomásszabályozót jogosulatlanul eltávolítja, vagy amennyiben a felhasználó vagy a megbízásából eljáró személy a fogyasztói vezeték megbontja, engedély nélkül átalakítja, a szerződésben meghatározott felhasználási helyen kívüli területre vezet át földgázt, és ezzel méretlenül vételez,
- Jogkövetkezményei:**
- az üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése az egyetemes szolgáltató részére
 - a gázszolgáltatás felfüggesztése
 - kártérítés
- 7) a gázmérő nélküli fogyasztás - földgázelosztó üzletszabályzatában meghatározott - feltételeit megszegi.
- Jogkövetkezményei:**
- az üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése az egyetemes szolgáltató részére
 - a gázszolgáltatás felfüggesztése

- kártérítés

i.) a fogyasztáskorlátozási, megszakítható felhasználó esetében a megszakítási rendelkezéseknek nem tesz eleget

Jogkövetkezményei:

- a gázszolgáltatás felfüggesztése
- kártérítést

j.) a szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget,

Jogkövetkezménye:

- az üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező kötbértábla szerinti mértékű kötbér fizetése az egyetemes szolgáltató részére

k.) a fentiekén kívül az üzletszabályzatban, jogszabályban foglalt szerződési feltételeket, az egyetemes szolgáltatási szerződésben foglaltakat egyéb módon megsérti

Jogkövetkezményei:

- kártérítés fizetése

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

id) A gázmérő nélküli fogyasztás feltételei, megszegésének szankciója (a szolgáltatás folytatásának megtagadása)

Azokban az esetekben amikor a Felhasználó beavatkozásának következményeként gázmérő megkerülésével, mérő nélküli fogyasztás történik annak észlelése esetén a Felhasználót azonnal ki kell zárni az ellátásból tekintettel a biztonsági (élet és vagyónvédelmi veszélyeztetésre). A kizárás okait részleteit jegyzőkönyv felvételével, továbbá egyéb (pl fénykép) hitelt érdemlő dokumentumokkal rögzíteni kell és a vonatkozó rendeletek szerint kell eljárni.

j) a szerződés nélküli vételezésre vonatkozó szabályok,

A szerződésszegés egyes eseteiben alkalmazott szankciókat és jogkövetkezményeket az **5. számú melléklet** tartalmazza.

k) panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések

Panasznak tekintendő, amikor a Felhasználó az Engedélyeshez intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel

kifogást. A telefonon történő bejelentés nem tekinthető panasznak, csak ha azt személyesen vagy írásban megismétli a Felhasználó.

A bejelentés történhet írásban, vagy személyesen.

Az Engedélyes a panaszok kivizsgálásának megindításáról 15 napon belül írásban tájékoztatja a panaszost, akár szóbeli, írásbeli, sms vagy e-mailen érkezett a panasza. Az Engedélyes 15 napon belül lezárja a panasz kivizsgálását, és arról értesíti a panaszost. Ez az időtartam természetesen hosszabbodik, amennyiben ezt az információgyűjtés, vagy a panaszos miatti késedelem indokolja.

Jogos a panasz, ha az Engedélyes a Felhasználó kérésének helyt ad, és intézkedik a panasz okának megszüntetése érdekében.

Megkeresésnek minősül, de nem minősül panasznak:

- az információkérés,
- az adatszolgáltatás,
- a tevékenység minőségének javítására tett javaslatok.

A panaszokról az Engedélyes az előírtak szerint évente jelentést készít a Hivatal részére.

ka) A beérkező panaszok rögzítése, archiválása,

Az Engedélyes a Felhasználói panaszokat, a panaszokkal kapcsolatos eljárásról történő tájékoztatás módját, a további hatósági eljárási lehetőségektől történő tájékoztatás tényét ellenőrizhető módon dokumentálni köteles. A levélben vagy email-ben érkezett panaszokat archiválni kell, a szóban érkező panaszokról jegyzőkönyvet kell felvenni.

kb) A szükséges egyeztetések végrehajtásának dokumentálása,

A beérkező panaszok egyeztetéséről jegyzőkönyvet vesz fel az Engedélyes

kc) Érdemi válaszadási határidő,

Az érdemi válaszadási határidő tekintetében a MEH határozatait, előírásait kell betartania az Engedélyesnek.

kd) A válaszadási határidő elmulasztásának következménye,

A válaszadási határidő elmulasztásának következményeit a MEH idevonatkozó határozata rögzíti az Engedélyes részére.

l) Ügyfélszolgálatok, egyéb elérhetőségek

la) Állandó ügyfélszolgálatokon ellátott feladatok,

Az állandó ügyfélszolgálati iroda a hét minden munkanapján legalább napi 6 órás, és - 5 munkanapos hetet alapul véve - legalább heti 36 órás nyitva tartással üzemel. Az állandó ügyfélszolgálati irodán kötelező az elektronikus ügyfélhívó rendszer alkalmazása, valamint készpénz-átutalási megbízás rendelkezésre tartása és a bankkártyás fizetési lehetőség biztosítása.

Az egyetemes szolgáltató a lakossági Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszainak kivizsgálására, orvoslására és a lakossági Felhasználók tájékoztatására köteles ügyfélszolgálatot működtetni telefonos és elektronikus eléréssel, valamint az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben.

Az ügyfélszolgálati irodák elhelyezését a tömegközlekedéssel történő elérés és az ellátott lakossági Felhasználók számának szempontjaira figyelemmel kell kialakítani, azzal, hogy az egyetemes szolgáltató a települési önkormányzatok többcélú kistérségi társulásáról szóló 2004. évi CVII. törvény mellékletében felsorolt kistérségenként legalább egy ügyfélszolgálati irodát köteles létesíteni. Azon kistérségekben, ahol az egyetemes szolgáltatás keretében ellátott felhasználók száma nem haladja meg a 10 000-et, az egyetemes szolgáltató jogosult több, egymással szomszédos kistérségre kiterjedő összevont ügyfélszolgálatot működtetni.

Az Ügyfélszolgálati Iroda elérhetőségét, helyét, adatait az 1. sz. melléklet tartalmazza

lb) Ügyfélszolgálati fiókirodákban ellátott feladatok

Az OERG Kft jelenlegi ügyfélkörének bővülésével tervezi ügyfélszolgálati fiók iroda létesítését és működtetését.

lc) Telefonszámok, postacímek, azok megjelölésével együtt, hogy mely telefonszámon milyen ügyleteket lehet elintézni, illetve mely postacímen milyen bejelentés tehető

Az Engedélyes elérhetőségeit a 2. sz. melléklet tartalmazza.

m) Vitarendezés, értesítések

Az Engedélyes a vitás kérdések tárgyalásos rendezésére és megoldására törekszik. Az Engedélyes a részéről észlelt vitás esetekről a másik felet 15 napon belül írásban értesíti és egyeztetést kezdeményez. Amennyiben az egyeztetések nem vezetnek eredményre úgy a felek közötti bírósági ügyben a törvény szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság jár el

ma) Irányadó jogszabályok megjelölése,

Az irányadó jogszabályokat a **2. sz. Függelék** tartalmazza

mb) Bírósági kikötések,

A vitás kérdések bírósági illetékessége tekintetében az Ózd Városi Bíróságot nevesíti az OERG Kft

mc) Kölcsönös értesítések rendje, határideje, módja,

Az értesítések rendje, határideje és módja tekintetében a GET és Vhr rendelkezései szerint jár el az Engedélyes.

n) A védendő fogyasztókra vonatkozó speciális rendelkezések.

Az Egyetemes szolgáltatói engedélyes a GET 65-66 § szerint, valamint a külön jogszabály rendelkezés (Vhr 56-62.§) szerint köteles a védendő fogyasztók esetében eljárni:

GET :65§(1) A lakossági fogyasztók köréből a védendő fogyasztók a védelemre jogosító, külön jogszabályban meghatározott tulajdonságuk alapján szociálisan rászoruló vagy fogyatékkal élő fogyasztóként részesülhetnek a földgázkereskedő és a földgázelosztók által nyújtott, külön jogszabályban meghatározott elbánásban és kedvezményben.

(2) A szociálisan rászoruló fogyasztót különösen az alábbi kedvezmények illethetik meg:

- a) részletfizetés,
- b) fizetési haladék,
- c) előre fizető mérő,
- d) késleltetett kikapcsolás.

(3) A szociálisan rászoruló fogyasztók körét, a védendő fogyasztói körbe tartozás igazolásának módját, valamint a késleltetett kikapcsolás, a részletfizetés, a fizetési haladék, az előre fizető mérőhöz jutás, az előre fizető mérő felszerelése kötelező felajánlásának, és az egyéb kedvezmények igénybevételének feltételeit a Kormány rendeletben határozza meg.

(4) A fogyatékkal élő fogyasztókat különösen a méréssel, a leolvasással, a számlázással és a díjfizetési módokkal kapcsolatosan igényeiknek megfelelő, különleges bánásmódban kell részesíteni. A különleges bánásmódra vonatkozó részletes szabályokat a Kormány rendeletben állapítja meg.

(5) Ha a védendő fogyasztó a részletfizetési lehetőség vagy a kapott fizetési haladék ellenére sem rendezi a tartozását, a további vételezést a földgázkereskedő előre fizető mérő felszereléséhez kötheti. A kereskedő az előre fizető mérő felszerelését köteles a védendő fogyasztó számára felajánlani azzal a tájékoztatással, hogy a mérő, illetve annak felszerelése térítésmentes. A védendő fogyasztók esetében az előre fizető mérő felszerelésének költségei a földgázkereskedőt terhelik. Az előre fizető mérő használatával vételezett földgáz ára nem haladhatja meg azt az árat, amelyet a védendő fogyasztó a földgáz kereskedelmi szerződése alapján, az előre fizető mérő hiányában fizetne.

(6) Az a lakossági fogyasztó, aki a (2) és a (4) bekezdésben foglaltaknak egyaránt megfelel, egyidejűleg jogosult igénybe venni a (2) és a (4)-(5) bekezdés szerinti kedvezményeket.

66. § (1) Az érintett engedélyes a kedvezmények biztosítása érdekében a működési területén, az egyes felhasználási helyeken vételező védendő fogyasztókról nyilvántartást vezet, amelyből egyértelműen megállapítható, hogy a lakossági fogyasztó a kedvezmények melyik körére [65. § (2) és (4)-(5) bekezdés] jogosult és ezek közül melyek igénybevételét kérte.

(2) A védendő fogyasztói körbe tartozás igazolására a védendő fogyasztói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv - a védendő fogyasztó kérelmére - igazolást ad ki arról, hogy a kérelem benyújtásakor a védendő fogyasztó részesül az adott ellátásban.

(3) Az ellátást megállapító szerv az igazoláson köteles feltüntetni, hogy az igazolás mely felhasználási helyen történő felhasználásra került kiadásra. Ugyanazon fogyasztónak egyidejűleg csak egy felhasználási hely tekintetében adható ki igazolás.

(4) A nyilvántartásba történő felvételt az érintett engedélyes ügyfélszolgálatán a lakossági fogyasztónak kell kérnie. A kérelemben meg kell jelölnie, hogy milyen e törvényben, valamint 65. § (3) és (4) bekezdése szerinti kormányrendeletben meghatározott különleges bánásmód vagy kedvezmény illeti meg és azok közül melyikre tart igényt. A kérelemhez csatolnia kell a védendő fogyasztói körbe tartozás igazolására szolgáló - a (2) bekezdésben valamint a 65. § (3) bekezdése szerinti kormányrendeletben meghatározott - iratokat. A nyilvántartásba történt felvételről a lakossági fogyasztót 8 napon belül írásban tájékoztatni kell.

(5) A nyilvántartásban kizárólag az érintett védendő fogyasztó neve, felhasználási helyének címe, ügyfél azonosítója, a 65. § (2) vagy (4) bekezdésére történő utalás, a 65. § (4)-(5) bekezdés szerinti különleges bánásmód esetén annak formája, a védendő fogyasztó által igénybe vehető kedvezmények szerepelnek.

(6) A nyilvántartásba történt felvételt követően a védendő fogyasztó köteles minden év március 31-ig - a (2) bekezdés szerinti igazolással - igazolni, hogy továbbra is részesül azon ellátásban, amely alapján védendő fogyasztónak minősül. Nem kell évenkénti igazolást benyújtania azon fogyatékkal élő fogyasztónak, akinek állapotában - orvosi szakvéleménnyel igazolhatóan - nem várható jelentős javulás. Ha a védettségét megalapozó körülmények megváltozása folytán a lakossági fogyasztó már nem jogosult a 65. § (2) vagy a (4)-(5) bekezdésében foglalt kedvezményekre, adatait a rögzítéstől számított 5 évig meg kell őrizni.

(7) Az egyetemes szolgáltató és a földgázelosztó 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.

Az Engedélyes, tevékenysége során figyelemmel kíséri azokat a fogyasztóit, akik fogyatékkal kénytelenek élni. Ennek elsődleges feltétele, hogy a hátrányos körülményről az Engedélyes tudomással bírjon. Az Engedélyes a mérőóra leolvasásában, készülékek hibaelhárításban mindig tud segíteni. Szerződéskötéskor felhívjuk a fogyasztók figyelmét arra is, hogy melyek azok az ügyek, melyeket nemcsak személyesen az Ügyfélszolgálati Irodában, hanem telefonon vagy e-mail útján is el tudnak intézni. Ha a személyes megjelenéshez kötött kapcsolattartás nem mellőzhető, az Ügyfélszolgálati Iroda akadálymentes

Vhr.: 56. § (1) A GET és e rendelet alkalmazásában szociálisan rászoruló fogyasztónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki, vagy akinek háztartásában élő személy:

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

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

c) a Szocvtv. 38. §-a szerinti lakásfenntartási támogatásban részesül,

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

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

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

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

(2) E cím alkalmazásában a háztartás fogalmát a Szocvtv. 4. § (1) bekezdés f) pontja szerint kell értelmezni.

(3) A szociálisan rászoruló fogyasztó a védelemmel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja. Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a vele egy háztartásban élő személyre tekintettel kéri felvételét a GET 66. § (1) bekezdése szerinti nyilvántartásba, e személy sem jogosult egy másik felhasználási hely tekintetében nyilvántartásba vételét kérni.

(4) A szociálisan rászoruló fogyasztó az (1) bekezdésnek való megfelelését a földgázelosztó felé

a) a 9. számú melléklet szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány, vagy

b) a szociálisan rászoruló fogyasztói státuszra jogosító ellátást, tényt megállapító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi igazolás, illetve határozat

eredeti példányának bemutatásával igazolhatja. A földgázelosztó az igazolás céljára bemutatott iratok másolatát a jogosultság megszűnését követő 5 évig megőrzi.

(5) A földgázelosztó köteles a szociálisan rászoruló fogyasztót a rászorultság igazolását követő 8 napon belül nyilvántartásba venni, és a nyilvántartásba vételről a fogyasztóval jogviszonyban álló földgázkereskedőt a fogyasztóval egyidejűleg értesíteni.

(6) A nyilvántartásba történő felvételre vonatkozó kérelem benyújtásakor folyamatban lévő kikapcsolási eljárást a kérelem elbírálásáig a földgázelosztó felfüggeszti.

(7) Ha a nyilvántartásba vétel alapjául szolgáló körülmény határozott ideig áll fenn, és annak meghosszabbítását a védendő fogyasztó - a véghatáridő lejártát 30 nappal megelőzően a földgázelosztó által a részére megküldött írásbeli figyelemfelhívás ellenére - nem igazolja, az igazoló iratban meghatározott véghatáridő lejártát követő 8 napon belül a földgázelosztó az érintett védendő fogyasztót törli a nyilvántartásból. A nyilvántartásból való törlésről az érintett védendő fogyasztót a földgázelosztó értesíti. A fogyasztó adatainak megőrzése tekintetében a GET 66. § (6) bekezdésében foglaltak ebben az esetben is irányadók.

(8) A földgázelosztó a védendő fogyasztókról vezetett nyilvántartásában tárgyév február 15-én szociálisan rászoruló személyként szereplő, a GET 66. § (6) bekezdése szerint jogosultságának ismételt igazolására köteles fogyasztót tárgyév március 1-jéig e kötelezettségéről közérthetően, írásban tájékoztatja, és egyúttal megküldi részére a 9. számú melléklet szerinti adatlapot. A földgázelosztó a védendő fogyasztók nyilvántartásából törli azt a jogosultságának ismételt igazolására köteles fogyasztót, aki e kötelezettségének tárgyév március 31-ig nem tesz eleget. A fogyasztó adatainak megőrzése tekintetében a GET 66. § (6) bekezdésében foglaltak ebben az esetben is irányadók.

(9) Jogosultságának a GET 66. § (6) bekezdése szerinti ismételt igazolására a szociálisan rászoruló fogyasztó első ízben a nyilvántartásba történő felvételét követő naptári évben köteles.

57. § (1) A szociálisan rászoruló fogyasztó azon utolsó számla fizetési határidejének lejártáig kérheti részletfizetési kedvezmény, illetve fizetési haladék alkalmazását, amely számla a GET 65. § (5) bekezdése szerinti tilalom hiányában a földgázellátásból történő kikapcsolást megalapozná. A számlában erre a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét fel kell hívni. A földgázkereskedő a fogyasztó fizetési kedvezményre vonatkozó kérelmét 15

napon belül érdemben köteles megválaszolni. A válaszadást megelőzően az előre fizető mérő felszerelésére vonatkozó értesítés nem küldhető ki.

(2) Részletfizetési kedvezmény és fizetési haladék csak olyan szociálisan rászoruló fogyasztót illet meg, aki vállalja, hogy a részletfizetés, fizetési haladék igénybevételének 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.

(3) Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás feltételeit megszegi, a földgázkereskedő jogosult a részletfizetésre, illetve fizetési haladékra vonatkozó megállapodás azonnali hatályú felmondására. A részletfizetés, fizetési haladék időtartama alatt a kedvezménnyel érintett díjfizetési kötelezettség vonatkozásában a fogyasztót kamatfizetési kötelezettség nem terhelheti.

(4) A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint az igénylést megelőző 12 hónap fogyasztása külön jogszabályban és az üzletszabályzatban előírt jelleggörbe szerinti felosztásából származó fogyasztás alapján meghatározott,

a) az előző év azonos időszakra vonatkoztatott 1 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén 2 hónap,

b) az előző év azonos időszakának 1 havi fogyasztását meghaladó, de 3 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén 5 hónap,

c) az előző év azonos időszakának 3 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó tartozás esetén 6 hónap.

(5) A fizetési haladék időtartama legfeljebb 30 nap.

(6) A részletfizetés, fizetési haladék tekintetében e rendelkezésektől csak a védendő fogyasztó javára lehet eltérni.

(7) A részletfizetés, illetve a fizetési haladék biztosítása mellett a földgázkereskedőnek - a földgázelosztóval történő egyeztetés mellett - fel kell ajánlania az előre fizető mérő felszerelésének lehetőségét. Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó részletfizetési kedvezményben vagy fizetési haladékban részesült és annak feltételeit nem teljesíti, a földgázkereskedő a további fogyasztást előre fizető mérő felszereléséhez kötheti, amelyre a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmét a részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék megadásáról szóló értesítésben fel kell hívni.

(8) Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó ekként történt nyilvántartásba vételét követően földgázkereskedőt vált, a korábbi földgáz-kereskedelmi, illetve egyetemes szolgáltatói szerződés megszűnésekor a korábbi kereskedő, illetve egyetemes szolgáltató köteles igazolást adni arról, hogy a fogyasztó a megelőző 12 naptári hónap alatt részesült-e fizetési haladékban vagy részletfizetési kedvezményben, és megállapodásait teljesítette-e.

(9) Ha a szociálisan rászoruló fogyasztó részletfizetési kedvezményre vagy fizetési haladékra vonatkozó kérelmét a földgázkereskedő elutasítja, vagy a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék feltételeit nem teljesíti, a földgázkereskedő kezdeményezésére a földgázelosztó az előre fizető mérő felszereléséről a szociálisan rászoruló fogyasztót értesíti.

58. § (1) 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, a földgázelosztó a szociálisan rászoruló fogyasztónak küldött, az előre fizető mérő felszerelésére vonatkozó értesítéssel egyidejűleg köteles értesíteni azt a jegyzőt, illetve gyámhivatalt, amelynek igazolása alapján a fogyasztó a szociálisan rászoruló nyilvántartásba felvételre került. Az érintett jegyző, illetve gyámhivatal köteles a szociálisan

rászoruló fogyasztót tájékoztatni az igénybe vehető ellátásokról és szolgáltatásokról, azok jogosultsági feltételeiről, valamint megtenni azokat az intézkedéseket, amelyek az érintett védendő fogyasztó, illetve vele egy háztartásban gázellátásban részesülők életének, egészségének védelme érdekében szükségesek.

(2) Előre fizető mérőt kell biztosítani minden olyan szociálisan rászoruló fogyasztó számára, aki ezt - az (1) bekezdés, illetve az 57. § (9) bekezdése szerinti értesítés vagy az 57. § (7) bekezdése szerinti ajánlat alapján - igényli.

(3) A földgázelosztó köteles az előre fizető mérő felszerelésével egyidejűleg a szociálisan rászoruló fogyasztót írásban tájékoztatni az előre fizető mérő használatával kapcsolatos tudnivalókról, és az erre vonatkozó szerződési feltételekről.

(4) A földgázkereskedő biztosítja az előre fizető mérőknek elektronikus úton, illetőleg az ügyfélszolgálatokon történő feltöltésének lehetőségét.

(5) Ha a részletfizetési vagy halasztott fizetési megállapodásban foglaltakat a szociálisan rászoruló fogyasztó nem tartja be, és nem egyezik bele a földgázkereskedő kezdeményezésére a földgázelosztó által felajánlott előre fizető mérő felszerelésébe sem, vagy annak felszerelését, üzembe helyezését akadályozza vagy megghiúsítja, továbbá legalább négy havi (120 napos) számlatartozást felhalmozott, akkor a szociálisan rászoruló fogyasztó földgázellátását az engedélyes megszüntetheti, a földgáz-kereskedelmi vagy egyetemes szolgáltatásra vonatkozó szerződést felmondhatja.

(6) Az előre fizető mérő felszerelésével egyidejűleg a mérő felszereléséig felhalmozódott és fennálló tartozások kiegyenlítéséről a földgázkereskedő és a szociálisan rászoruló fogyasztó köteles megállapodni. A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint a megállapodást megelőző 12 hónap fogyasztása külön jogszabályban és az üzletszabályzatban előírt jelleggörbe szerinti felosztásából származó fogyasztás alapján meghatározott,

a) az előző év azonos időszakra vonatkoztatott 1 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén 4 hónap,

b) az előző év azonos időszakának 1 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó, de 3 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén 10 hónap,

c) az előző év azonos időszakának 3 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó tartozás esetén 12 hónap.

(7) Amennyiben a lakossági fogyasztó a díjtartozás miatti kikapcsolás időtartama alatt vagy a díjtartozás miatti kikapcsolást követően kezdeményezi a szociálisan rászoruló fogyasztók nyilvántartásába történő felvételét, akkor ezzel egyidejűleg - a nyilvántartásba történő felvételének esetére - kérheti az előre fizető mérő felszerelését.

(8) Az előre fizető mérő felszerelése során minden esetben a legkisebb költség elvének figyelembevételével kell eljárni.

59. § (1) A fogyasztó a fogyatékkal élő fogyasztók nyilvántartásába történő felvételére való, saját vagy a háztartásában lakó - a GET 3. § 22. pontja szerinti juttatások valamelyikében részesülő - más személy fogyatékoságára tekintettel fennálló jogosultságát

a) a 10. számú melléklet A)-B) része szerinti, 30 napnál nem régebbi, kitöltött és aláírt nyomtatvány, vagy

b) a GET 3. § 22. pontja szerinti juttatásokat megállapító vagy e juttatásokat folyósító szerv által kiadott, a jogosultság fennállását igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat, illetve igazolás

eredeti példányának bemutatásával igazolhatja. Az igazolást az engedélyes a jogosultság megszűnését követő 5 évig köteles megőrizni.

(2) A fogyatékoság jellegét a kezelőorvos, ennek hiányában a házi orvos állapítja meg - amennyiben az Országos Rehabilitációs és Szociális Szakértői Intézet szakvéleményezési

hatásköre az érintettre kiterjed, e szerv szakvéleményével összhangban -, és a 10. számú melléklet C) része szerinti formanyomtatvány kitöltésével igazolja abból a célból, hogy az érintett engedélyes azonosítani tudja a jogszabályok és az üzletszabályzata szerinti különleges bánásmód jellegét, tartalmát. A fogyatékoság jellegét az alábbi csoportok egyikébe (vagy egyidejűleg több csoportba) sorolás révén kell megállapítani:

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 szerződészegése alapján kezdeményezett kikapcsolása esetén,

c) olyan jellegű fogyatékoság, amely a fogyatékkal élő személy életét veszélyezteti a földgázellátás tervezett szüneteltetése vagy üzemzavar jellegű szünetelése esetén.

(3) A vakok személyi járadékában részesülő személy esetén e jogosultság igazolása alapján a (2) bekezdés a) pontja szerinti csoportba tartozást vélelmezni kell, és nem kell a 10. számú melléklet szerinti formanyomtatvány C) részét kitölteni, ha a vakok személyi járadékában részesülő személy egyéb fogyatékoság alapján további csoportba történő felvételét nem kívánja kezdeményezni.

60. § (1) Az 59. § (2) bekezdés a) pontja szerinti körbe tartozó fogyatékkal élő fogyasztót nem kell személyes körülményeinek megfelelő, különleges bánásmódban részesíteni, ha háztartásában van olyan nagykorú személy, aki nem minősül fogyatékkal élőknek.

(2) A fogyatékkal élő fogyasztó a védettséggel járó jogait csak egy felhasználási helyen gyakorolhatja.

(3) Ha az 59. § (2) bekezdés b)-c) pontja szerinti körbe tartozó, a fogyasztóval egy háztartásban lakó fogyatékkal élő személyre tekintettel a fogyatékkal élő személyek nyilvántartásába történő felvételét fogyatékkal élőknek nem minősülő fogyasztó is kérheti, de ugyanazon fogyatékkal élő személyre tekintettel csak egy fogyasztó egy fogyasztási helye szerepelhet a nyilvántartásban védelemre jogosultként.

(4) Az 59. § (2) bekezdés a) pontja szerinti körbe tartozó fogyatékkal élő fogyasztót megillető különleges bánásmód lehet:

a) havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen,

b) rendkívüli, ingyenes mérő-pontossági felülvizsgálat 12 naptári hónapban egyszer,

c) készpénzben történő számlakiegyenlítés lehetőségének biztosítása a felhasználási helyen,

d) az általánostól eltérő, de a műszaki-biztonsági előírásoknak megfelelő mérőhely-kialakítás,

e) a számla értelmezéséhez az érintett engedélyes üzletszabályzata szerint nyújtott egyedi segítség (helyszíni számla magyarázat, számlafordítottatás stb.),

f) az érintett engedélyes üzletszabályzatában meghatározott, a fogyatékkal élők földgázellátásban való részvételét megkönnyítő egyéb szolgáltatás.

(5) Az 59. § (2) bekezdés a) pontja szerinti körbe tartozó fogyasztó a fogyatékkal élő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel iránti igény bejelentésekor nyilatkozik arról, hogy a (4) bekezdésben meghatározott, illetve az érintett engedélyesek által nyújtott egyéb szolgáltatások közül melyekre tart igényt. Az igényelt szolgáltatást a fogyasztó részére a nyilvántartásba vételt követő legkésőbb 30. naptól kell biztosítani.

(6) A fogyatékkal élő fogyasztók nyilvántartásában szereplő fogyasztó olyan igényét, amelyet a benyújtott iratok nem támasztanak alá, az érintett engedélyes nem köteles teljesíteni.

(7) Az (5) bekezdés szerinti nyilatkozatot a fogyatékkal élő fogyasztók nyilvántartásában szereplő fogyasztó évente legfeljebb két alkalommal módosíthatja. Ha a fogyasztó a korábbi nyilatkozatát módosítja, az igénybe venni kívánt szolgáltatást a módosítási igény beérkezését követő legkésőbb 30. naptól biztosítani kell számára. A módosítást a nyilvántartásban fel kell tüntetni.

(8) A 10. számú melléklet C) része szerint kiállított igazolás tartalmazza azon értesítendő személy elérhetőségét, akit a 34/E. § (2) bekezdés b)-c) pontja szerinti körbe tartozó fogyatékkal élő személy vonatkozásában a földgázellátás kikapcsolásának, szüneteltetésének vagy szünetelésének esetén értesíteni kell. A szolgáltatás szünetelése vagy a tervezett szüneteltetés esetén az értesítés időpontjára a lakossági fogyasztókra vonatkozó tervezett szüneteltetés miatti kiértesítési szabályok az irányadók.

(9) A földgázelosztó a védendő fogyasztókról vezetett nyilvántartásában tárgyév február 15-én fogyatékkal élő fogyasztóként szereplő, a GET 66. § (6) bekezdése szerint jogosultságának ismételt igazolására köteles fogyasztót tárgyév március 1-jéig e kötelezettségéről közérthetően, írásban tájékoztatja, és egyúttal megküldi részére a 10. számú melléklet szerinti adatlapot. A földgázelosztó a védendő fogyasztók nyilvántartásából törli azt a jogosultságának ismételt igazolására köteles fogyasztót, aki e kötelezettségének tárgyév március 31-ig nem tesz eleget. A fogyasztó adatainak megőrzése tekintetében a GET 66. § (6) bekezdésében foglaltak ebben az esetben is irányadók.

(10) Jogosultságának a GET 66. § (6) bekezdése szerinti ismételt igazolására a fogyatékkal élő fogyasztó első ízben a nyilvántartásba történő felvételét követő naptári évben köteles.

61. § (1) Az engedélyes által nyújtott kedvezményért és különleges bánásmóddért ellenérték kikötése semmis.

(2) A védendő fogyasztó köteles a védelemre jogosultságot adó körülmény megváltozását vagy megszűnését 15 napon belül írásban bejelenteni az érintett engedélyesnél. A földgázelosztó köteles a jogosultságot adó körülmény megváltozásának bejelentését követő 8 napon belül a változást a nyilvántartáson átvezetni, vagy a jogosultságot megalapozó körülmény megszűnése esetén a védendő fogyasztót a nyilvántartásból - a fogyasztó adatainak megőrzésére vonatkozóan a GET 66. § (6) bekezdésében előírt kötelezettség sérelme nélkül - törölni.

62. § (1) Ha a védendő fogyasztó, vagy a védelemre jogosító ellátásban részesülő, a fogyasztó háztartásában élő személy másik felhasználási helyre költözik, a változást a fogyasztó személyében beállt változásra vonatkozó szabályok szerint kell bejelenteni, és az új felhasználási helyen megkötött szerződés alapján új igénylés nyújtható be.

(2) Ha az új felhasználási hely a korábbi felhasználási hellyel azonos földgázelosztó működési területén van, a változás-bejelentés alapján a védendő fogyasztót a nyilvántartásból nem kell törölni, hanem az érintett engedélyes a nyilvántartásban a bejelentés szerinti változásokat átvezeti.

Az OERG Kft Egyetemes Szolgáltatói Üzletszabályzatának mellékletei

1. sz. melléklet Az OERG Kft Ügyfélszolgálat Irodájának elérhetősége.

2. sz. melléklet Telefonszámok, postacímek, egyéb elérhetőségek

**3. sz. melléklet Elszámolás során alkalmazott számítási eljárás,
paraméterek.**

4. sz. melléklet Szerződésminták

5. sz. melléklet Kötbértábla

**6. sz. melléklet A Magyar Energia Hivatal határozata a garantált
szolgáltatásokról**

1. melléklet

Az OERG Kft Ügyfélszolgálati Irodájának elérhetősége.

OERG Kft.,

3600 Ózd, Gyár u. 1.

megközelíthető az Ipari Park II. kapuján, az úgynevezett "**Kohósi kapun**" keresztül

- Telefon: (06-48) 574-395 (0-24h)
- Fax: (06-48) 471 345 (0-24h)
- e-mail: oerg [kukac] oerg [pont] hu (0-24h)

-
- Félfogadás személyesen a fenti címen munkanapokon:
 - hétfőn: 8 - 20 óráig
 - egyéb munkanapokon: 6 - 14 óráig

2. melléklet

Telefonszámok, postacímek, egyéb elérhetőségek

Az OERG Kft elérhetősége.

OERG Kft., 3600 Ózd, Gyár u. 1. megközelíthető az Ipari Park II. kapuján, az úgynevezett "**Kohósi kapun**" keresztül

- Postacím: 3600 Ózd, Pf.: 194.
- Telefon (ügyfélszolgálat): (06-48) 574-395 (0-24h)
- Telefon (titkárság): (06-48) 574-397 (6-14h)
- Telefon (üzemzavar elhárítás): (06-48) 574-292 (0-24h)
- Telefon (üzemzavar elhárítás): (06-30) 438-2172 (0-24h)
- Fax: (06-48) 471 345 (0-24h)
- e-mail: oerg [kukac] oerg [pont] hu (0-24h)

Elszámolás során alkalmazott számítási eljárás, paraméterek.

1. A 100 mbar alatti nyomáson üzemelő fogyasztók esetében:

$$V_{gn} = V_{ü} \times \frac{P_{ü}}{P_{gn}} \times \frac{T_{gn}}{T_{ü}}$$

ahol:

- V_{gn} = gáztechnikai normál állapotra átszámított gáztérfogat (m^3)
- $V_{ü}$ = a gázmérő által mért üzemi állapotú gáztérfogat (m^3)
- $P_{ü} = P_b + \Delta p$ üzemi állapotú gáz nyomása (Pa)

ahol:

- o P_b = a mérési időszak légköri nyomásának átlaga (Pa)
- o Δp = a nyomásszabályozónál kilépő gáz nyomása (Pa)
- P_{gn} = gáztechnikai állapotú gáz nyomása 101325 (Pa)
- T_{gn} = gáztechnikai állapotú gáz hőmérséklete 288,15 K (15°C)
- $T_{ü} = 273,15 K + t_{ü}$

ahol

$t_{ü}$ = az üzemi állapotú gáz hőmérséklete (°C) amely légvezetési elosztóhálózat, és az ingatlanok külső falán lemezszekrényben elhelyezett mérők miatt megegyezik a külső környezeti levegő hőmérsékletével.

Az átlag légköri nyomás meghatározása történhet:

- a szolgáltatási területen felszerelt, hitelesített mérőeszközzel mért értékeknek a tárgyhóra vonatkoztatott átlagával.
- az Országos Meteorológiai Szolgálat által a szolgáltatási területre megadott légköri nyomásnak, tárgyhóra vonatkoztatott átlagával.

Az üzemi hőmérséklet meghatározása történhet:

- a mérési helyen, hitelesített mérőeszközzel mért földgáz hőmérsékletnek, a tárgyóra vonatkoztatott átlagával,
- az Országos Meteorológiai Szolgálat által a szolgáltatási területre megadott levegőhőmérsékleteknek a tárgyóra vonatkoztatott átlagával. Az Egyetemes szolgáltató az OMSZ-szel kötött megállapodás alapján ezt a módszert alkalmazza.
- a gázhálózat jellemző pontjaira telepített OMH által hitelesített hőmérsékletmérő berendezéssel.

Háztartási fogyasztó esetén az Egyetemes szolgáltató csak olyan fogyasztásmérőt alkalmaz, amely a hőfok korrigálást automatikusan elvégzi.

2. A 100 mbar-nál nagyobb nyomáson üzemelő fogyasztók esetében:

$$V_{gn} = V_{ü} \times \frac{P_{ü}}{P_{gn}} \times \frac{T_{gn}}{T_{ü}} \times \frac{1}{K} = V_{ü} \times Z$$

ahol:

- V_{gn} = gáztechnikai normál állapotra átszámított gáztérfogat (m³)
- $V_{ü}$ = a gázmérő által mért üzemi állapotú gáztérfogat (m³)
- $P_{ü} = P_b + \Delta p$ = üzemi állapotú gáznyomás

ahol:

- P_b = a mérési időszak légköri nyomásának átlaga (Pa)
- Δp = a nyomásszabályozóból kilépő gáz nyomása (Pa)
- P_{gn} = gáztechnikai állapotú gáz nyomása 101325 (Pa)
- T_{gn} = gáztechnikai állapotú gáz hőmérséklete C)°288.15 K (15 °C)
- $T_{ü}$ = 273.15 K + $t_{ü}$ ahol:

$t_{ü}$ = az üzemi állapotú gáz hőmérséklete (°C) amely légvezetéki elosztóhálózat, és az ingatlanok külső falán lemezszekrényben elhelyezett mérők miatt megegyezik a külső környezeti levegő hőmérsékletével.

- K = kompresszibilitási tényező

- $Z =$ a gáztechnikai normál állapotra történő átszámítás faktorértéke (a gázzámlán megjelenő érték)

3. Az átszámító berendezéssel rendelkező gázmérők esetében alkalmazott elszámolás.

$$V_{gn} = V_{\text{átsz.gn}}$$

ahol:

$V_{\text{átsz.gn}}$ = az átszámító korrektor által meghatározott gáztechnikai normálállapotra átszámított gáztérfogat.

A hőmérséklet és nyomás meghatározása azonos az 1. pontban leírtakkal.

4/1. számú melléklet

OERG Kft nyilvántartási számai:

Vevő kód:

Szerződés száma: OERG-...../2009.

EGYETEMES SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

I.

1. Szerződő felek:

1. 1. Egyetemes szolgáltató megnevezése: **OERG Kft,**
Címe: **3600 Ózd Gyár út 1.**
Cégbírósági bejegyzés száma: **Cg. 05-09-002972**
Adószáma: **11069966-2-05**
Statisztikai azonosító:

Bankszámlaszáma: **10200177-27412002-00000000**
Ügyfélszolgálati iroda: **48/574 395**

1. 2 Fogyasztó (számlát fizető) neve:
Címe:
Postázási címe:
Telephelye:
Cégbírósági bejegyzés száma:
Adószáma:
Statisztikai azonosító:
Bankszámlaszáma:

Lakossági fogyasztó esetén:
Neve:
Anyja neve:
Születési hely, idő:
Személyi igazolvány száma:
Lakcíme:

2. 1 A szolgáltatás igénybevételének kezdő időpontja:

200 hó ...nap

2. 2 A vásárolt kapacitás mértéke :

Téli m³/h MJ/h

A szerződött kapacitás mértéke:

Téli m³/h MJ/h

A

Fogyasztási hely (ha nem azonos a telephellyel):

Megnevezése:

Címe:

Csatlakozási pont azonosítója:

A rendeltetés típusa Lákás, nyaraló, üzlet, iroda Stb.

A telephelyen nyomásszabályzó üzemel:

igen - nem (a megfelelő rész aláhúzendó)

A nyomásszabályzó típusa:

A fogyasztott gázmennyiség mérése az alábbi gázmérőkkel történik

a. Gázmérő típusa:

Gyári száma:

Névleges teljesítménye:

Üzemi nyomása:

Jogi zár száma:

b. Gázmérő típusa:

Gyári száma:

Névleges teljesítménye:

Üzemi nyomása:

Jogi zár száma:

c. Gázmérő típusa:

Gyári száma:

Névleges teljesítménye:

Üzemi nyomása:

Jogi zár száma:

A mérőberendezés tartozékai: - mennyiség átszámító
 - hőmérsékletmérő és regisztráló
 - nyomásmérő és regisztráló
 - mérőszabályzó

A felszerelt berendezés aláhúzendó!

A gázfogyasztó készülékek felsorolása, szerződött teljesítmény:

készülék típusa	darabszáma	névleges teljesítménye m ³ /h/db	összteljesítmény m ³ /h

A beépített fogyasztó berendezések összes névleges teljesítménye(m³/h): _____

3. A szerződésben igényelt földgázmennyiség havonkénti megoszlása:

	m ³ /hónap
I.	
II.	
III.	
IV.	
V.	
VI.	
VII.	
VIII.	
IX.	
X.	
XI.	
XII.	
Éves összes	

A megengedett eltérés a havi mennyiségekre: egész évben: - 5 % + 20 %

4. Árszabás:

A földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó árszabások megállapításáról szóló 28/2009- (VI.25.) KHEM rendelet szerinti A fogyasztó a szolgáltatott földgázért gázdíjat és alapidíjat fizet. Az egyetemes szolgáltatás ára tartalmazza a rendszerhasználati díjakat. Az egyetemes szolgáltatás ára nem tartalmazza a GET 138/A. §-a szerinti pénzeszköz, az általános forgalmi adó, valamint az energiaadó összegét

5. A havi lekötött gázmennyiségre a fogyasztó módosítási igénnyel élhet, mely módosítást írásban köteles az egyetemes szolgáltatónak bejelenteni, a tárgyhónapot megelőző hó 15-ig. Alul- vagy túlfogyasztás kötbérfizetést von maga után, kivéve, ha az eltérést az egyetemes szolgáltató által elrendelt korlátozás vagy a felek hatáskörében keletkező vis major vagy jelentős üzemzavar okozza.

Amennyiben a szerződésben rögzített havonkénti igénybe vehető gázmennyiség és a fogyasztó által ténylegesen felhasznált gázmennyiség közötti eltérés túllépi a megengedett határértékeket, a fogyasztó kötbért köteles fizetni. A 2008. évi XL. törvény rendelkezik mindazon esetekről, amikor az egyetemes szolgáltatónak, vagy az egyetemes fogyasztónak a szerződésszerű teljesítésének elmulasztásából, vagy megszegéséből adódóan kötbérfizetési kötelezettsége állhat fenn. A kötbér mértékét a MEH csatolt előírása tartalmazza.

6. Fogyasztás korlátozása:

Az országos szállítóvezetéken jelentkező forráshiány, illetve a gázelosztó hálózaton bekövetkezett

jelentős üzemzavar esetén a fogyasztói korlátozást az OERG Kft elosztói engedélyese rendeli el, a gázszolgáltatásról szóló 2008. évi XL. törvény végrehajtási rendeletében meghatározott és a fogyasztói korlátozási kategóriák, valamint a korlátozási sorrend figyelembevételével.

- 6.1. A fogyasztó korlátozási besorolása a 19/2009 (I.30.) Korm.r. szerint :
- 6.2. A fogyasztó az egyetemes szolgáltató által elrendelt korlátozást az értesítést követően azonnal köteles megkezdeni.
- 6.3. A fogyasztót telefonon, majd írásban (telefaxon) értesíti az egyetemes szolgáltató:
 - a korlátozás megkezdésének időpontjáról,
 - a korlátozás mértékéről (korlátozás alá vonandó legnagyobb órai teljesítmény értékről),
 - a korlátozás várható időtartamáról.

A korlátozás megszüntetéséről a fogyasztót ismételtelen telefonon, majd írásban tájékoztatja az egyetemes szolgáltató.

- 6.4. Ha a fogyasztó a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget, akkor a szolgáltatás felfüggeszthető, és a fogyasztó kártérítésre kötelezhető. Ha az egyetemes szolgáltató a 6.3 pont szerinti értesítési kötelezettségének nem tesz eleget, akkor köteles a fogyasztó kárát megtéríteni.

Az egyetemes szolgáltató az elrendelt korlátozásról, annak okáról és időtartamáról a Magyar Energia Hivatalt 8 napon belül írásban tájékoztatja

II.

A gázszolgáltatással, ill. a szolgáltatott gáz felhasználásával kapcsolatos jogok és kötelezettségek:

7. Az egyetemes szolgáltató jogai és kötelezettségei:

- 7.1 Amennyiben a 3. pontban rögzített havonkénti igénybe vehető gázmennyiség és a fogyasztó által ténylegesen felhasznált gázmennyiség közötti eltérés túllépi a megengedett határértékeket, a fogyasztó kötbért köteles fizetni. A kötbér alapja a ténylegesen elfogyasztott és a szerződött gázmennyiség eltérése alapján számított gázdíj. A kötbér mértéke az éves garantált átadás-átvétel nem teljesülése (meghiúsulás) esetén 80 %, túlfogyasztás és minőségi hiba esetén 25%.
- 7.2. A fogyasztó jogosult a következő évi szerződése havonkénti gázmennyiségének módosítását kezdeményezni a megelőző év november 15-ig.
Ha a fenti határidőt a fogyasztó a módosítás kezdeményezésére elmulasztja, akkor az egyetemes szolgáltató az eredeti szerződést tekinti érvényesnek.
Ha a fogyasztó az új éves igénybejelentést határidőre megküldte, akkor az egyetemes szolgáltató a tárgyévet megelőző év december 15-ig megküldi a fogyasztónak az új szerződést, melynek cégszerű visszaigazolását követően következő évtől kezdődően az új szerződés lép életbe.

8. Óvadék

- 8.1. Az egyetemes szolgáltató jogosult a szolgáltatott gázmennyiség ellenértékének biztosítására az éves várható gázdíj minimum 1/12-ed, maximum 3/12-ed részét - az egyetemes szerződés alapján ellátott - fogyasztóval óvadék címen megfizettetni. Az óvadék értéke kisebb is lehet, ha a számlázási időszak 1 hónapnál rövidebb. Ha a fogyasztó fizetési kötelezettségének határidőre nem tesz eleget és a gázszolgáltatásból kizárták, s a tartozás rendezése után újból kéri a gázszolgáltatás biztosítását, az egyetemes szolgáltató jogosult az éves várható gázdíj 3/12-ed részét óvadék címen megfizettetni.

Az óvadék az egyetemes szolgáltató részére biztosítékkul szolgál, amelyből a gázdíj ellenértékét (követelését) közvetlenül kielégítheti.

Az óvadék felhasználására vonatkozóan az egyetemes szolgáltató és a fogyasztó külön megállapodást köt.

- 8.2. Az egyetemes szolgáltató az egyetemes szerződés megkötését - amennyiben a gázdíj megfizetését nem látja biztosítottak (jelen szerződés megkötését megelőzően óvadékbevonásra, gázellátás korlátozására került sor) - előleg vagy óvadék megfizetéséhez, jelzálog biztosításához vagy az éves várható gázdíj 3/12-ed részének megfelelő óvadék befizetéséhez kötheti.

9. Intézkedésre jogosult megbízottak:

- 9.1. OERG egyetemes szolgáltató részéről:

Név: **Kovács Sándor**
Cím: **3600 Ózd, Gyár út 1.**
tel/fax: **06/48/574 397 vagy 06/30/3824380**
E-mail: **oerg@oerg.hu**

- 9.2. OERG elosztói engedélyes részéről:

Műszaki hiányosságok, illetve a korlátozás végrehajtása céljából:
Név: **Borbás Imre**
Cím: **3600 Ózd, Gyár út 1.**
tel/fax: **06/48/574 287; 06/30409 7241**
E-mail: **eloszto@oerg.hu**

- 9.3. Fogyasztó részéről:

Név:
Cím:
Tel/fax:
E-mail:

- 9.4. Fogyasztó részéről a korlátozás végrehajtásáért felelős megbízott neve és kiértékelési lehetőségek:

Munkaidő alatt:	Munkaidő után:
/.....h-tólh-ig/	/.....h-tólh-ig/
Név:
Cím:
Tel/fax:
E-mail:

A felhasználó jelen szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy adatait az ESZ a jelen szerződés teljesítése érdekében kezelje.

Az Általános Szerződési Feltételek a jelen Szerződés elválaszthatatlan részét képezik. A felhasználó a jelen szerződés aláírásával elismeri, hogy az Általános Szerződési Feltételek egy példányát átvette, annak tartalmát ismeri, az abban foglaltakat magára nézve kötelező

érvénnyel elfogadja. Az ESZ fenntartja a jogot arra, hogy az Általános Szerződési Feltételeket a jogszabályban meghatározott esetekben és módon megváltoztassa. A változásról a felhasználót az Üzletszabályzatban meghatározott módon tájékoztatja. A felhasználó jelen szerződés elválaszthatatlan részét képező az ESZ által alkalmazott kötbérekre vonatkozó tájékoztatást átvette.

Jelen szerződés alapján a felhasználó részére a rendszerirányítási, földgázszállítási, -tárolási és –elosztási szolgáltatásokat biztosítottak kell tekinteni, ezt a felhasználó tudomásul veszi, és a jelen egyetemes szolgáltatási szerződés aláírásával megbízza az ESZ-t azzal, hogy a rendszerüzemeltetőkkel szükséges szerződéseket megkösse.

A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben az ESZ földgáz egyetemes szolgáltatási Üzletszabályzata, a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény és az annak végrehajtására vonatkozó rendeletek, a Polgári Törvénykönyv és a hatályos jogszabályok irányadók.

A Felhasználó jelen szerződés aláírásával nyilatkozik, hogy a szerződésben általa megadott adatok a valóságnak megfelelnek.

Jelen szerződés a 200 napjától hatályos Általános szerződési feltételekkel együtt érvényes és határozatlan ideig szól. Jelen szerződést bármelyik fél jogosult 30 napos felmondási idővel felmondani. A felmondás írásban történhet a másik félhez intézett ajánlott levélben. A felmondás kezdőnapja a felmondás bejelentésének kézhezvételét követő nap.

Ózd,

Fogyasztó cégszerű aláírása

Egyetemes szolgáltató cégszerű aláírása

4/2. számú melléklet

OERG Kft nyilvántartási számai:

Vevő kód:

Szerződés száma: OERG-...../2009.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

I.

1. Szerződő felek:

1. 1. Egyetemes szolgáltató megnevezése: **OERG Kft,**
Címe: **3600 Ózd Gyár út 1.**
Cégbírósági bejegyzés száma: **Cg. 05-09-002972**
Adószáma: **11069966-2-05**
Statisztikai azonosító:

Bankszámlaszáma: **10200177-27412002-00000000**
Ügyfélszolgálati iroda: **48/574 395**

1. 2 Fogyasztó (számlát fizető) neve:
Címe:
Postázási címe:
Telephelye:
Cégbírósági bejegyzés száma:
Adószáma:
Statisztikai azonosító:
Bankszámlaszáma:
Ügyintéző neve:
Telefonszáma:
Fizetési mód*: napos átutalás
..... házipénztári készpénz befizetés
..... készpénzátutalási megbízás
Lakossági fogyasztó esetén:
Neve:
Anyja neve:
Születési hely, idő:
Személyi igazolvány száma:
Lakcíme:

Az átadás-átvétel (csatlakozó vezeték) helye:

2. A szerződés tárgya:

2009. szeptember 20.

Az 1.2 pontban meghatározott Fogyasztó telephelyének földgázenergia-ellátása és a vételezett gázmennyiség mérése és elszámolása.

Az Egyetemes szolgáltató működését szabályozó jogszabályi és szabályzati feltételek, előírások:

- a gázellátásról szóló törvény (GET), és annak végrehajtására kiadott Korm. Rendelet (Vhr) és a kapcsolódó egyéb jogszabályi előírások,
- a Magyar Energia Hivatal által jóváhagyott Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat (ÜKSZ) és Gázszolgáltatói Üzletszabályzat.

3. A szolgáltatott gázfajta: földgáz

A szolgáltatott földgáz minőségének ki kell elégíteni az MSZ 1648 földgázszabvány előírásait.

3.1. Földgáz minőségére vonatkozó tájékoztatási adatok:

Relatív sűrűség: 0,55-0,75 kg/m³/kg/m³
Fűtőérték: 33,9 MJ/m³ ± 5%

3.2. Az egyetemes szolgáltató a földgázt - biztonsági okból - szagosítva juttatja a Fogyasztóhoz, a MSZ 09-740011/84. sz. szabvány előírásainak megfelelően.

3.3. A 2008. évi XL. törvény alapján eltérő színvonalú szolgáltatás miatt egyetemes szolgáltató kötbér fizetésére kötelezhető, de ez nem mentesít az okozott kár megtérítése alól.

3.4. A földgázelosztó adatai:

Megnevezése:	OERG Kft,
Címe:	3600 Ózd Gyár út 1.
Cégbírósági bejegyzés száma:	Cg. 05-09-002972
Adószáma:	11069966-2-05
Bankszámlaszáma:	10200177-27412002-00000000
Ügyfélszolgálati iroda:	Gyár út 1. Telefon: 48/574 395

II.

A gázfogyasztás elszámolásával kapcsolatos előírások

4. Az elszámolással kapcsolatos előírások:

- 4.1. A fogyasztó tulajdonát képező gázmérőt elszámolási mérőként az egyetemes szolgáltató csak abban az esetben tudja elfogadni, ha az érvényes OMH hitelesítéssel rendelkezik.
- 4.2. A földgázfogyasztás elszámolása a szerződés érvényességi idején belül, a mindenkor érvényes árrendeletnek ill. árszabályozásnak megfelelően történik. A földgáz minőségi és mennyiségi meghatározása 288,15 K hőmérsékletű és 101,325 kPa abszolút nyomású gáztechnikai normál állapotra vonatkozik.
Jelen szerződés adatait ennek megfelelően kell megadni.
- 4.3. Az elszámolás alapja a gázmérőn leolvasott érték, melynek gáztechnikai normálállapotra átszámítása érdekében az egyetemes szolgáltató a következő korrekciókat alkalmazza:
 - 4.3.1. A gázfogyasztó berendezések csatlakozási nyomásán történő gázszolgáltatás esetén a membrános, turbinás vagy forgódugattyús mérőkörön mért üzemi fogyasztási értéket 25 mbar átlag-túlnyomással és a földgáz üzemi hőmérsékletével meghatározott korrekciós tényezővel kell átszámítani.
- Azoknál a fogyasztóknál, ahol a gázhőmérséklet mérése nincs megoldva, ott az Üzletszabályzat 3. számú mellékletében leírtak szerint kell a hőmérsékletet meghatározni.
 - 4.3.2. Az MSZ 7048. sz. szerinti kisnyomású, középnyomású és nagyközépnomású szolgáltatás esetén a forgódugattyús, vagy turbinás gázmérők tartozékaiként felszerelt átszámító szerkezet, vagy nyomás- és hőmérséklet-regisztráló műszerek adatai alapján kell elvégezni a korrekciót.
- Azoknál a fogyasztóknál, ahol a gázhőmérséklet mérése nincs megoldva, ott az Üzletszabályzat 3. számú mellékletében leírtak szerint kell a hőmérsékletet meghatározni.
- Azoknál a fogyasztóknál, ahol a nyomásmérő nem OMH hiteles, ott a nyomást szintén az Üzletszabályzat 5. számú mellékletében leírtak szerint kell meghatározni.
- 4.4. A gázmérők mechanikus átszámító szerkezetének a végértékre vonatkoztatott $\pm 1,5$ %-os hibahatáron belül kell működniük. Ha a hiba mértéke az előbbi értéket meghaladja, akkor a fogyasztott gázmennyiség

elszámolása a műszer megjavításának, illetve beszabályozásának időpontjáig a 8.3. pont szerint számítással történik.

5. Hibásan mért fogyasztás elszámolása

A fogyasztónál felszerelt gázmérő meghibásodásakor a fogyasztás elszámolásához, illetőleg a számlázáshoz a megelőző három, és a meghibásodás megszüntetését követő egy mérőleolvasási időszaknak egy időszakra eső átlagfogyasztását (amelyet az évszoknak megfelelően az előző évi fűtési fogyasztás figyelembevételével kell helyesbíteni), a gázfogyasztó készülékek összeteljesítményét, továbbá az üzemi, illetőleg egyéb adatok alapján rögzített használati időt kell figyelembe venni.

III.

A gázszolgáltatással, ill. a szolgáltatott gáz felhasználásával kapcsolatos jogok és kötelezettségek:

6. Az egyetemes szolgáltató jogai és kötelezettségei:

6.1. Az egyetemes szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos kötelezettségei:

- 6.1.1. Az egyetemes szolgáltató köteles a gázszolgáltatást a szerződésben meghatározott időpontban megkezdeni. Amennyiben az egyetemes szolgáltató a gázszolgáltatást nem kezdi meg a szerződésben meghatározott időpontban, a fogyasztót kártérítés és/vagy díjvisszatérítés illeti meg a szerződés szerinti és a tényleges szolgáltatás megkezdése közötti időszakra.
- 6.1.2. Az egyetemes szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a szolgáltatott gáz jellemzői (nyomás, fűtőérték, égési tulajdonság) feleljenek meg a szerződésben, műszaki előírásban vagy szabványban előírtaknak. A minőségi jellemzőktől eltérő szolgáltatás esetén az egyetemes szolgáltatót kártérítési, és / vagy díjvisszatérítési kötelezettség terheli. A visszatérített díj alapja a minőségi hibával érintett földgáz mennyiség tárgyában érvényes gázdíjon számított ellenértéke, a visszatérített díj mértéke 10 %.
- 6.1.3. Az egyetemes szolgáltató a gázszolgáltatásból kizárt fogyasztó részére az arra okot adó szabálytalanság vagy szerződésszegés megszűnése, és a kizárással kapcsolatos költségek megtérítése után a kizárás okának megszűnéséről szóló értesítés kézhezvételét követő két munkanapon belül köteles a gázszolgáltatást helyreállítani. Amennyiben az egyetemes szolgáltató ezt a kötelezettségét nem teljesíti, a fogyasztót kártérítés és / vagy díjvisszatérítés illeti meg.
- 6.1.4. Az egyetemes szolgáltató a szolgáltatást a gázelosztó vezeték karbantartása, átalakítása, felújítása, cseréje és új fogyasztó bekapcsolása esetén -más műszaki megoldás hiányában- szüneteltetheti. A szüneteltetés kezdő időpontját és előrelátható időtartamát, valamint a szükséges biztonsági intézkedéseket az egyetemes szolgáltató 15 nappal előbb írásos értesítéssel közli a fogyasztóval. Ha a karbantartás időpontjában változás történne, az érintett fogyasztókat az egyetemes szolgáltató a fentiek szerint tájékoztatja. A megfelelő tájékoztatás esetén a fogyasztó a gázszolgáltatás időszakos csökkentéséből vagy megszakításából eredő kárainak megtérítését az egyetemes szolgáltatótól nem követelheti. Ha az egyetemes szolgáltató az előzetes értesítésre vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, akkor a fogyasztót kártérítés és/vagy díjvisszatérítés illeti meg.
- 6.1.5. Ha az egyetemes szolgáltató a gázszolgáltatást a 2008. évi XL. törvényben foglaltakon túl szünetelteti illetve korlátozza, akkor a fogyasztót kártérítés és/vagy díjvisszatérítés illeti meg.
- 6.1.6. A gázelosztó hálózatba a közterületen épített elzáró szerelvény az egyetemes szolgáltató tulajdona. Amennyiben a bekötő (leágazó) vezeték nem az egyetemes szolgáltató építi, az üzembe helyezés során a bekötő vezeték közterületen lévő elzáró szerelvénye költségét az egyetemes szolgáltató a fogyasztónak megtéríti, és egyúttal az elzárót az egyetemes szolgáltató tulajdonába veszi.

6.1.7 Az egyetemes szolgáltató mentesül a szerződészegés következményei alól, ha a gázszolgáltatás rajta kívülálló ok, vagy bíróság által minősített vis major miatt szünetel.

6.2. Az egyetemes szolgáltatónak a gáz mérésével és elszámolásával kapcsolatos jogai:

6.2.1. Az egyetemes szolgáltató az elszámolás alapját képező mérőberendezéseket jogosult bármikor ellenőrizni, ennek feltételeit a fogyasztó köteles biztosítani, illetve az ellenőrzés eredményét közösen felvett jegyzőkönyvben rögzíteni. Az ellenőrzés során a megengedettnél nagyobb hiba észlelése esetén az egyetemes szolgáltató jogosult a hibából eredő mennyiségi különbséget a kielégítő pontosságot bizonyító legutolsó ellenőrzés időpontjáig visszamenőleg elszámolni, amennyiben a fogyasztó hitelt érdemlően nem tudja bizonyítani a mérőberendezés működésében bekövetkezett hiba fellépésének pontos időpontját.

6.2.2. Az egyetemes szolgáltatónak jogában áll bármikor a nyomásszabályozó állomáson felszerelt gázmérő kerülővezetékébe beépített zárszerelvények gáztömör zárását ellenőrizni. Ha az egyetemes szolgáltató a zárszerelvényt részben vagy egészen nyitva találja, vagy az egyetemes szolgáltató jogi zárja (ólomzárja) sérült, vagy hiányzik, akkor a mérőn mért elszámolásra kerülő mennyiséget jogosult a jelen szabályzat 9. pontja szerint meghatározni, és az így meghatározott gázmennyiség ellenértékét a fogyasztó köteles megfizetni.

6.3 Szabálytalan módon vételezett gáz elszámolással kapcsolatos eljárás

6.3.1 Ha a fogyasztó a mérést befolyásoló szabálytalan módon vételezte a gázt, az egyetemes szolgáltató az üzletszabályzat 5. számú mellékletében foglaltak szerint jár el.

6.3.2. Abban az esetben, ha a fogyasztó

- neki felróható okból egyetemes szerződés nélkül gázt fogyaszt,
- a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget,
- jogtalanul vételez (a fogyasztó a mennyiségmérőn, az ahhoz tartozó eszközökön, valamint a kerülő vezeték elzáró szerelvényén bizonylatoltan elhelyezett jogi zárat eltávolítja). Ez alól kivételt jelent, ha üzembiztonsági okokból a gázmérő kerülővezetékének kinyitása halaszthatatlanná válik, melyet haladéktalanul jelentenie kell az egyetemes szolgáltatónak;
- a gázmérőn elhelyezett jogi zárat megbontja,
- a nyomás alatti gázellátó rendszert megbontja,
- a gázszolgáltatásból való kizárás után a gázszolgáltatást önkényesen visszaállítja,
- a szolgáltatott gázt a gázmérő működésének bármilyen módon való befolyásolásával vételezik, a gázmérő leolvasását, illetve a hibás gázmérő kicserélését - az értesítésben meghatározott, illetve egyeztetett időpontban - nem teszi lehetővé;
- a gázmérő nélküli fogyasztás feltételeit megszegi,
- a gázmérő szerződésben rögzített üzennyomását az egyetemes szolgáltató előzetes engedélye nélkül megváltoztatja,

akkor az egyetemes szolgáltató jogosult:

- a) a szabálytalanul vételezett gázmennyiséget a 19/2009. (I.30.) Korm. rendelet alapján megállapítani, illetve a fogyasztó köteles az így meghatározott gázmennyiség ellenértékét kiegyenlíteni,
- b) az egyetemes szolgáltató hatósági eljárást kezdeményezhet,
- c) a gázszolgáltatásból a fogyasztót kizárni.

6.3.3. Ha a fogyasztó a gázhasználat során a biztonsági előírásokat nem tartja be, és az ezzel kapcsolatos ellenőrzést nem teszi lehetővé, illetve azt meggátolja, az egyetemes szolgáltató a fogyasztási helyre való bejutásig és a biztonsági ellenőrzés lefolytatásáig a szolgáltatást a fogyasztási helyen kívüli beavatkozással is szüneteltetheti.

Ha az egyetemes szolgáltató bejutását a kikapcsolást követően a fogyasztó lehetővé teszi, akkor a gázszolgáltatást 24 órán belül helyre kell állítani, ha egyéb ok nem merül fel a szolgáltatás felfüggesztésére.

6.3.4. Ha a fogyasztó a vételezett gázt a szerződésben meghatározott fogyasztási helyen kívüli területre vezeti, akkor az egyetemes szolgáltató:

- a) kezdeményezheti a méretlen gáz meghatározását és kiszámlázását a 19/2009. (I.30.) Korm. rendelet szerint,
 - b) a fogyasztót kizárhatja a gázszolgáltatásból,
 - c) kezdeményezheti a kivitelező kamarai nyilvántartásból törlését.
- 6.3.5. Ha a fogyasztó az egyetemes szolgáltató hozzájárulása nélkül a vételezett gázt más részére továbbadja, akkor az egyetemes szolgáltató:
- a) kezdeményezheti a méretlen gáz meghatározását és kiszámlázását a 19/2009. (I.30.) Korm. rendelet szerint,
 - b) a fogyasztót kizárhatja a gázszolgáltatásból,
 - c) kezdeményezheti a kivitelező kamarai nyilvántartásból törlését.
- 6.3.6. Ha a fogyasztó a műszaki-, biztonsági követelményeknek nem megfelelő, az elosztó vezetéki engedélyes által jóváhagyott terv nélkül vagy az elosztói engedélyes által át nem vett gázfogyasztó berendezést, csatlakozó vezetéket kivitelez, beüzemel vagy használ, akkor az egyetemes szolgáltató
- a) kezdeményezheti a méretlen gáz meghatározását és kiszámlázását a 19/2009. (I.30.) Korm. rendelet szerint,
 - b) a fogyasztót kizárhatja a gázszolgáltatásból,
 - c) kezdeményezheti a kivitelező kamarai nyilvántartásból törlését.
 - d) hatósági eljárást kezdeményezhet gázlopás gyanúja miatt.
- 6.3.7 A gázmérő túlterheléséből adódó meghibásodás esetén a fogyasztót kártérítési kötelezettség terheli. Az egyetemes szolgáltató a gázmérő túlterhelését műszeres vizsgálattal jogosult ellenőrizni.

6.4 Adatvédelem

6.4.1 Az adatvédelemre vonatkozó biztosítékok:

A Fogyasztók az Egyetemes szolgáltató által kezelt személyes adatai az adatvédelmi törvénnyel összhangban:

- A szerződések adatai.
- A mérési, jegyzőkönyvezési, elszámolási adatok.
- Díjfizetéssel és tartozással összefüggő adatok.
- Az együttműködő földgázrendszeren a Hozzáférési jogosultak és a Fogyasztók igényeit kielégítő szállítás, elosztás adatigénye.
- Azon adatok, melyek az egyetemes gázszolgáltatási/kereskedelmi szerződés teljesítése érdekében szükségesek.

A szerződés hatálya alatt, illetve azt követően, a polgári jogi elévülési időn belül őrizhetők, illetve őrizendők meg.

6.4.2 Az Adatvédelmi törvény alapján a Fogyasztó:

- tájékoztatást kérhet az Egyetemes szolgáltatótól az adatainak kezeléséről,
- jogosult adataiba betekinteni,
- adatainak helyesbítését kérni.

6.4.3 A Fogyasztók adatainak korrekt, bizalmas kezelése érdekében az Egyetemes szolgáltató a személyes adatok védelméről és közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint a Ptk. személyiségi jogok védelmére vonatkozó előírásain alapuló adatforgalmi és információs rendszert üzemeltet.

6.4.4 Az Egyetemes szolgáltató a földgáz szolgáltatási tevékenységével kapcsolatban tudomására jutott információkat és adatokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli. Az

Egyetemes szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz a Fogyasztók személyes adatainak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés elleni védelméért.

7. A fogyasztó jogai és kötelezettségei

- 7.1. A fogyasztó jogosult a folyamatos és biztonságos gázszolgáltatást igénybe venni, ha a hálózatfejlesztési hozzájárulást illetve a csatlakozási díjat megfizette.
- 7.2. A fogyasztó - abban az esetben, ha az egyetemes szolgáltató a szolgáltatás iránti igényt a 2008. évi XL. törvényben foglaltakon túlmenően elutasítja, és a befizetett hálózatfejlesztési hozzájárulást visszautalta, jogosult a szolgáltatásra kötelezés iránt a Magyar Energia Hivatalhoz (1081 Budapest Köztársaság tér 7. Tel: 1-459-7777, fax: 1-459-7766) fordulni.
- 7.3. A fogyasztó jogosult az elszámolást és számlázást indokolt esetben megkifogásolni. A fogyasztói reklamációkat, panaszügyeket az egyetemes szolgáltató köteles kivizsgálni. A fizetési kötelezettséggel kapcsolatos számlákra vonatkozó kifogásokat a számla igazolt kézhezvételétől számított 4 munkanapon belül kell az egyetemes szolgáltatóval közölni. A fogyasztói számlakifogást, illetve a fogyasztásmérő berendezés hibája miatti reklamációt, a hibás mérés esetén az elszámolás ellen benyújtott panaszt, illetve a gáz minősége miatti reklamációt az egyetemes szolgáltató a reklamáció illetve a panasz kézhezvételétől számított legrövidebb időn, de legkésőbb 20 napon belül köteles elbírálni. Amennyiben az egyetemes szolgáltató a fogyasztó reklamációját, panaszát nem tartja jogosnak, azt elutasítja, akkor az ellen a fogyasztó az ügy jellegétől függően - a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően – hatósági (Magyar Energia Hivatal) vagy bírósági eljárást kezdeményezhet. A fogyasztó kérheti a bemutatott számla helyesbítését az egyetemes szolgáltatótól, aki erre 15 napon belül köteles nyilatkozni. A helyesbítés iránti bejelentésnek a számla kiegyenlítésére halasztó hatálya nincs, ha a bemutatott számla összege az előző év azonos időszakára vetített díj kétszeresét nem haladja meg. Az egyetemes szolgáltató köteles a reklamáció érdemi elbírálása után 8 napon belül a fogyasztó jogos követelését kiegyenlíteni, és kamatot köteles fizetni a befizetés és a visszafizetés közötti időtartamra. A kamat mértéke a mindenkori jegybanki alapkamat másfélszerese.
- 7.4. A gázmérő és az átszámító szerkezet meghibásodását a fogyasztó telefonon azonnal, majd írásban 24 órán belül jelenteni köteles az egyetemes szolgáltató alábbi üzeménél:

OERG Kft

Cím: 3600 Ózd, Gyár út 1.
Tel/Fax: (48) 471 345
Tel: (48) 574 395, 574 292
E-mail: oerg@oerg.hu

A fogyasztói tulajdonban lévő mérő kijavításának időpontját ugyancsak a fentiek szerint köteles a fogyasztó az egyetemes szolgáltatóval közölni.

- 7.5. A kerülőág zárt állapotáért, a jogi zár meglétéért, illetve annak sértetlenségéért a fogyasztót terheli a felelősség. A jogi zár felnyitását telefonon azonnal és 24 órán belül írásban közölni kell az egyetemes szolgáltatóval. A bejelentés elmulasztása esetén a 10.2 pont szerint jár el az egyetemes szolgáltató.
- 7.6. A fogyasztónak gondoskodnia kell a fogadóállomáson felszerelt gázmérő kerülővezetékébe beépített zárószelvények gáztömör zárásáról
- 7.7. A fogyasztónak gondoskodnia kell a tulajdonában és műszaki ellenőrzése alatt álló, a földgázfogadással (nyomás szabályzással) és méréssel kapcsolatos berendezések szakszerű üzemeltetéséről, azok üzembiztonságának megóvásáról, esetleges üzemzavarainak a műszakilag lehetséges legrövidebb időn belüli elhárításáról. A fogyasztó köteles a fogyasztási helyen beépített szűrőberendezést rendszeresen tisztítani és ennek megtörténtét üzemi naplóban dokumentálni. Amennyiben a gázmérő meghibásodása a szűrő tisztításának

elmaradásából adódik, az egyetemes szolgáltató a gázmérő javítás és újra hitelesítés költségeit áthárítja a fogyasztóra.

- 7.8. A fogyasztói főelzárót követő, vagy annak hiányában a telekhatáron belüli csatlakozóvezetéken jelentkező gázömlés és üzemzavar elhárítás költségei a szerződés 1.2 pontjában megjelölt csatlakozóvezeték üzemeltetőjét terhelik.**
- 7.9. A fogyasztó köteles előzetesen írásbeli bejelentést tenni az Egyetemes szolgáltatónál, ha a gázfelhasználást előrelátható karbantartás, üzemrész leállás stb. miatt jelentősen csökkenti, megjelölve a gázfelhasználás csökkentésének okát, mértékét és várható időtartamát.
- 7.10. A fogyasztó köteles a csatlakozó vezeték, a fogyasztói vezeték és a fogyasztó készülékeket öt évente műszaki biztonság szempontjából arra jogosult szervezettel megvizsgáltatni.
- 7.11 A fogyasztó személyében beállt változás
- 7.11.1 Ha a fogyasztó a fogyasztás helyéről elköltözik, illetőleg a szolgáltatás igénybevételével felhagy, köteles azt az egyetemes szolgáltatónak 15 napon belül bejelenteni. Az egyetemes szerződés hatályos marad a bejelentés elmulasztása vagy késedelmes bejelentés esetén is és ennek megfelelően az új fogyasztó igénybejelentéséig az elköltözött fogyasztó felel a csatlakozó vezeték, a fogyasztói berendezés, a nyomásszabályzó és gázmérő állapotáért, a fogyasztás díjának megfizetéséért, szerződésszegő magatartás esetén a következményekért.
- 7.11.2 Ha a fogyasztó olyan fogyasztási helyre költözik, vagy olyan szolgáltatási helynek lesz a használója, ahol gázszolgáltatás van, és azt igénybe vette, köteles ezt az egyetemes szolgáltatónál 15 napon belül bejelenteni, a változást igazoló iratokat bemutatni, és új Egyetemes szerződést kötni. Az egyetemes szolgáltatás igénybevételével az új fogyasztót a korábbi fogyasztóval kötött tartalmával azonos jogok illetik meg, és kötelezettségek terhelik az új szerződés megkötéséig.
- 7.11.3 Az új fogyasztó igénybejelentését követően az egyetemes szolgáltatóval történő szerződés megkötése előtt az egyetemes szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy az elosztói engedélyes a gázmérőt, nyomásszabályzót és csatlakozó vezeték a fogyasztó vagy megbízottja jelenlétében felülvizsgálja, ellenőrizze, a gázmérőt leolvassa, az ellenőrzésről jegyzőkönyvet vegyen fel és ebből a fogyasztónak adjon át egy példányt. Ez az ellenőrzés díjmentes.

IV.

Pénzügyi, fizetési előírások:

8. Árszabás:

A MEH által meghatározott ár.

9. Számlázás, díjfizetés:

A fogyasztó köteles a jelen szerződés alapján a vételezett hőmennyiség ellenértékét, valamint az esetlegesen felszámított egyéb díjat (kötbér, pótdíj, felemelt díj, stb.) az egyetemes szolgáltató által benyújtott számla alapján, a számlán feltüntetett számlára és határidőre a jelen szerződés 1.2. pontjában rögzített módon megfizetni. A gázdíjat az egyetemes szolgáltató havonta alkalommal, naponta számlázza.

- 9.1. Késedelmes díjfizetés esetén az egyetemes szolgáltató jogosult az ÜKSZ szerint a jegybanki alapkamat kétszeresét késedelmi kamatként a fizetési határidő lejártától a fizetés napjáig a fogyasztónak leszámolni, amelyet a fogyasztó köteles megfizetni.
- 9.2. Amennyiben a fogyasztó a kibocsátott számlán a megjelölt határidőig tartozását nem egyenlíti ki, az egyetemes szolgáltató a fogyasztó részére 8 napos határidővel fizetési felszólítást küld. Az egyetemes szolgáltató a fizetési felszólítással összefüggő tevékenységéért jogosult esetenként a tényleges költségeket felszámítani. A különdíjat a fogyasztó köteles kiegyenlíteni.

- 9.3. Abban az esetben, ha a fogyasztó a felszólító levélben megjelölt határidőig fizetési kötelezettségeinek maradéktalanul nem tesz eleget, az egyetemes szolgáltató jogosult a 2008. évi XL. törvény alapján -a fogyasztó kiértesítése után- a gázszolgáltatás felfüggesztésére, illetve megszüntetésére. Ha a gázszolgáltatás felfüggesztésének vagy megszüntetésének oka megszűnik, akkor az egyetemes szolgáltató a gázszolgáltatás helyreállításának költségeit a fogyasztónak leszámlázhatja.
- 9.4. A védendő fogyasztókkal kapcsolatos bánásmódnál a 2008. évi XL. törvény és a 19/2009. (I.30.) Kormányrendelet alapján járunk el.

10. Fizetési mód

- 10.1. Átutalás esetén a fogyasztó az esedékes díjat a OERG Kft K&H Banknál vezetett 10200177-27412002-00000000 sz. számlájára utalja át.
- 10.2. Befizetés félfogadási időben készpénzben az OERG Kft pénztárába, vagy lakossági fogyasztóknak postai csekken, és beszedési megbízással

V.

11. Szerződés érvényessége, módosítása, új szerződés kötése, szerződés felmondása:

- 11.1. A szerződés-tól lép hatályba és mindaddig érvényes, amíg a szerződésben rögzített adatokban nincs változás.
A fogyasztó köteles haladéktalanul bejelenteni, ha elköltözik, telephelye megváltozik, vagy a gázszolgáltatást bármilyen oknál fogva nem kívánja igénybe venni. Ennek elmulasztása esetén az elköltözött fogyasztó felel a legközelebbi mérőleolvasásig terjedő időszak gázfogyasztásáért, késedelmes bejelentése esetén a bejelentés beérkezésétől számított 8 napig terjedő fogyasztás díjának megfizetéséért. A jogelőd gázfogyasztó tartozásáért, szerződésszegése miatt a jogutód fogyasztó teljes felelősséggel tartozik.
Az egyetemes szolgáltató jogosult a gázmérő átírásának költségeit megtéríttetni.
- 11.2. Szerződés felmondása.
A fogyasztó a szerződést 30 napos felmondási idővel bármikor felmondhatja.
Megszűnik az egyetemes szerződés a fogyasztó elköltözése, illetve jogutód nélküli megszűnése vagy végelszámolása esetén, melynek tényét a fogyasztó köteles bejelenteni az egyetemes szolgáltatóknak.

Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Gázenergiáról szóló 2008. évi XL. törvény, és annak végrehajtására kiadott rendeletek, illetve azok mellékletei, az OERG Kft Üzletszabályzata és a Ptk. vonatkozó előírásai szerint kell eljárni.

Jelen szerződés további feltételeit a melléklet tartalmazza. A szerződés melléklettel együtt érvényes.

Ózd,

Fogyasztó cégszerű aláírása

Egyetemes szolgáltató cégszerű aláírása

5. számú melléklet

A kötbérek meghatározása

A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény 38. § (1)-(2) bekezdése és az egyetemes szolgáltató Üzletszabályzata rendelkezik mindazon esetekről, amikor az egyetemes szolgáltatónak, vagy az egyetemes szolgáltatásra jogosult fogyasztónak a szerződés szerű teljesítésének elmulasztásából, vagy megszegéséből adódóan kötbérfizetési kötelezettsége állhat fenn. A kötbér mértékét a táblázatban foglaltak szerint állapítjuk meg.

Egyetemes szolgáltatási szerződészegés kötbére

SZERZŐDÉSSZEGŐ MAGATARTÁS FORMÁI	KÖTBÉR			
	MÉRTÉKE			
	Egyetemes szolgáltatásra jogosult fogyasztó			
EGYETEMES SZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL	Lakossági és 20 m ³ /h alatti nem lakossági	20 - 100 m ³ /h	101 - 500 m ³ /h	
A földgázellátást a szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg. (GET 38. § (1) bek. a.) pont)	500,-Ft/nap, de max 15.000,-Ft/ alkalom	1000,-Ft/nap, de max. 23.000,-Ft/alkalom	10.000,-Ft/nap, de max. 30.000,-Ft/alkalom	
Az általa értékesített gáz jellemzői nem felelnek meg a szerződésben, műszaki előírásban vagy szabványban előírtaknak. (GET 38. § (1) bek. b.) pont)	2.500,- Ft	10.000,- Ft	20.000,- Ft	Ft/alkalom
A földgázellátást nem az egyetemes szolgáltatási szerződésben meghatározott módon biztosítja (Get. 38. § (1) bek. c.) pontja)	500,-Ft/nap, de max 15.000,-Ft/ alkalom	1000,-Ft/nap, de max. 23.000,-Ft/alkalom	10.000,-Ft/nap, de max. 30.000,-Ft/alkalom	
A földgázellátás minőségi és szolgáltatási színvonala, az alkalmazott árak az engedélyben vagy az üzletszabályzatban előírtaknak nem felel meg. (GET 38. § (1) bek. d) pont)	5000,- Ft	5000,- Ft	5000,- Ft	Ft/alkalom
Nem értesíti az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználót az üzletszabályzatban, illetve a szerződésben meghatározott időben és módon a földgázszállító vagy földgázelosztó által végzett előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szünetelés időpontjáról és várható időtartamáról. (GET 38. § (1) bek. e.) pont)	5.000,-Ft	15.000,- Ft	30.000,- Ft	Ft/alkalom
A földgázellátásból kizárt egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére az arra okot adó szabálytalanság vagy szerződészegés megszűnését, és az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó erről szóló értesítésének kézhezvételét követő két munkanapon belül az ellátást nem folytatja. (GET 38. § (1) bek. f.) pont)	500,-Ft/nap, de max 15.000,-Ft/ alkalom	1000,-Ft/nap, de max. 23.000,-Ft/alkalom	10.000,-Ft/nap, de max. 30.000,-Ft/alkalom	
Olyan fogyasztásmérő berendezésen keresztül szolgáltató és számlázó, amely érvényes hitelesítéssel nem rendelkezik, kivéve, ha a hitelesítési csere elmaradása bizonyítható módon a felhasználónak felróható vagy a hitelesítés külön megállapodás alapján a fogyasztó kötelezettsége (Get. 38. § (1) bek. g.) pontja, Ptk. 4. § (1) bek., 277. § (4) bek.)	Megkezdett évente 5.000 Ft.	Megkezdett évente 10.000 Ft	Megkezdett évente 30.000 Ft	
A felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén a földgázelosztó felé a helyszíni ellenőrzés elvégzésére vonatkozó felhívási kötelezettségének a változás bejelentésétől számított 2 napon belül nem tesz eleget (ESZSZ 12. § 1.)	500,-Ft/nap, de max 15.000,-Ft/ alkalom	1.000,-Ft/nap, de max. 23.000,-Ft/alkalom	10.000,-Ft/nap, de max. 30.000,-Ft/alkalom	
Az általa garantált szolgáltatásokat nem, vagy nem megfelelően nyújtja a Hivatal garantált szolgáltatásra vonatkozó határozata, illetve az üzletszabályzat szerint (ESZSZ 12. § 2.)	MEH határozat szerint	MEH határozat szerint	MEH határozat szerint	
A felhasználóval szembeni nyilvántartási, számlázási kötelezettségeit elmulasztja, különösen, ha a felhasználási helyel, a felhasználó vagy fizető személyével kapcsolatos, a szerződésből eredő jogok gyakorlásához, kötelezettségek teljesítéséhez szükséges adatok megváltozásának bejelentést követően a nyilvántartási rendszerben ezeket 15 napon túl vezeti át, vagy az átvezetést elmulasztja vagy a számlázás normál üzemvitel mellett nem a szerződésben, jogszabályban, üzletszabályzatban foglalt gyakorissággal és időpontban történik (ESZSZ 12. § 3.)	500,-Ft/nap, de max 15.000,-Ft/ alkalom	1.000,-Ft/nap, de max. 23.000,-Ft/alkalom	10.000,-Ft/nap, de max. 30.000,-Ft/alkalom	
A védendő fogyasztókkal kapcsolatos feladatokat nem látja el (ESZSZ 12. § 4.)	2.500,-Ft/alkalom			

Egyetemes Szolgáltatói Üzletszabályzat
OERG Kft

FOGYASZTÓ RÉSZÉRŐL				
A nyomás alatti szállító- és elosztóvezeték vagy a csatlakozóvezeték megbontja, továbbá ha a felhasználó vagy a megbízásából eljáró, gázszerelőnek nem minősülő személy a fogyasztói vezeték megbontja (ESZSZ 13. § (1) bek.4.)	200.000,-Ft	300.000,- Ft	400.000,- Ft	Ft/alkalom
Az egyetemes szolgáltatási szerződésben megállapított lényeges kötelezettségének az egyetemes szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére nem tett eleget, különösen, ha a nyomásszabályozó vagy a gázmérő, mérési rendszer általános műszaki jellegű, illetve fogyasztóváltozás miatt szükséges ellenőrzését, a hibás nyomásszabályozó, gázmérő, mérési rendszer javítását, hitelesítését, hitelesítési vagy egyéb cseréjét, az ezzel összefüggő munkavégzést, illetve a mérő, mérési rendszer leolvasását a földgázelosztó vagy megbízottja részére nem teszi lehetővé (ESZSZ 13. § (1) bek.5/a.), illetve - ha erre megállapodás a fogyasztót kötelezi - ezek javítását vagy a cseréjét nem végzi el, továbbá, ha a felhasználási helyen olyan gázmérő üzemel, amely érvényes hitelesítéssel nem rendelkezik, és megállapodás alapján annak hitelesítésére a fogyasztó köteles.	3.000 Ft	5.000 Ft	10.000,- Ft	Ft/alkalom
Szabálytalanul vételez (Geszt. 46. § (2) bek. f) pont)				
A gázmérőn vagy mérési rendszeren elhelyezett hatósági, gyártói vagy engedélyesi jogi zár vagy a mérőberendezés megrongálásával, a gázmérőt méretlen gáz felhasználására alkalmassá teszi,	5.000,- Ft/nap	1.000,- Ft/m3/h	1.000,- Ft/m3/h*	Ft/nap
A gázmérő megrongálásával méretlen gázt vételez,	10000,- Ft/nap*	2.000,- Ft/m3/h*	2.000,- Ft/m3/h*	Ft/nap
A gázmérő megkerülésével méretlen gáz vételezésére alkalmas állapotot idéz elő,	5.000,- Ft*	1.000,- Ft/m3/h*	1.000,- Ft/m3/h*	Ft/nap
A szolgáltatás szüneteltetése esetén önkényes visszakapcsolással vételez	10.000,-/nap	2.000,- Ft/m3/h*	2.000,- Ft/m3/h*	Ft/nap
A szállítóvezeték, elosztóvezeték vagy a csatlakozóvezeték megbontja, a gázmérőt vagy a mérési rendszert, vagy a nyomásszabályozót jogosulatlanul eltávolítja, vagy amennyiben a felhasználó vagy a megbízásából eljáró személy a fogyasztói vezeték megbontja, engedély nélkül átalakítja, a szerződésben meghatározott felhasználási helyen kívüli területre vezet át földgázt, és azzal méretlenül vételez.	10.000,-/nap	2.000,- Ft/m3/h*	2.000,- Ft/m3/h*	Ft/nap
A felhasználó a gázmérő nélküli fogyasztás - földgázelosztó üzletszabályzatában meghatározott - feltételeit megszegi.	200,- Ft	10.000,- Ft	50.000,- Ft	Ft/nap
A szerződésben foglalt adatváltozás bejelentési kötelezettségének nem vagy késedelmesen tesz eleget.	500,- Ft/nap, de maximum 5.000 Ft	1.000,- Ft/nap, de maximum 10.000 Ft	10.000,- Ft/nap, de maximum 30.000, Ft	Ft/alkalom

6. számú melléklet

A MAGYAR ENERGIA HIVATAL 34/2004 és 298/2004. sz. határozata

A 34/2004. számú „Földgáz közüzemi szolgáltatás minimális minőségi követelményének és elvárt színvonalának meghatározása” tárgyú határozata és annak módosítása az üzletszabályzat részét képezi (A határozatok eredetivel egyező másolata az üzletszabályzathoz csatolva)

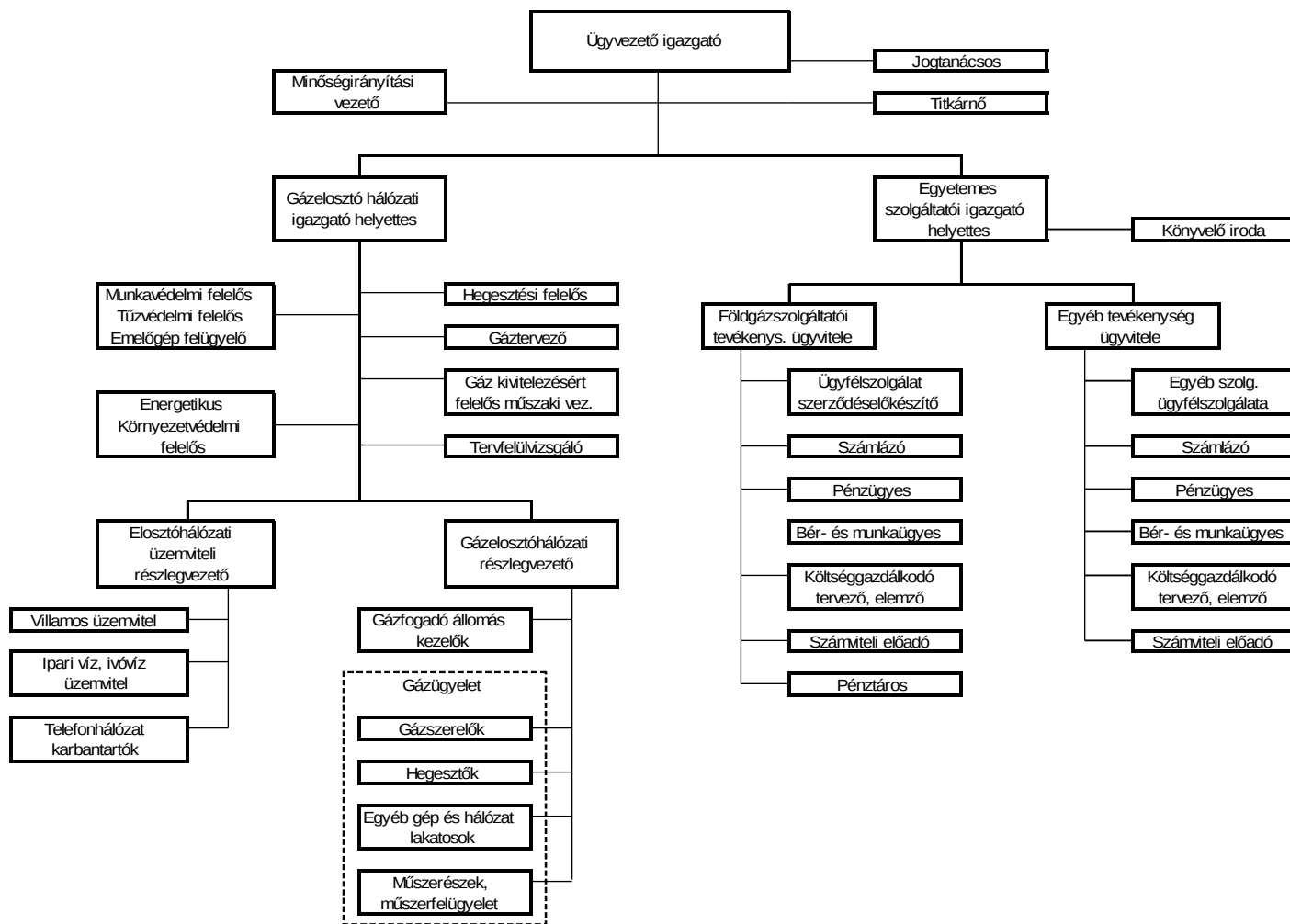
Az OERG Kft Egyetemes Szolgáltatói Üzletszabályzatának függeléke

- 1. sz. függelék A társaság szervezeti felépítése**
- 2. sz. függelék Jogszabályok, szabványok, belső utasítások**
- 3. sz. függelék Az érdekképviselői szervezetek felsorolása**

1. sz. függelék

A társaság szervezeti felépítése

Egyetemes Szolgáltatói Üzletszabályzat
OERG Kft



2. sz. függelék

Jogsabályok, szabványok, belső utasítások

1. Hatályos jogsabályok

2008. évi XL. törvény a gázellátásról

19/2009. (I.30.) korm. rendelet a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról

20/2009. (I.19.) korm. rendelet a földgázellátásról szóló 2003. évi XLII. Törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 111/2003.(VII.29.) kormányrendelet, valamint a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. Törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 273/2007 (X.19.) korm. rendelet módosításáról

2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról

80/2005. (X. 11.) GKM rendelet a gázelosztó vezetékek biztonsági követelményeiről és a Gázelosztó Vezetékek Biztonsági Szabályzata közzétételéről

157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról

133/2004. (XII. 14.) GKM rendelet az Energiagazdálkodási célélírányzatba történő befizetésekkel kapcsolatban elismert költségekről és befizetésekről

13/2004. (II. 13.) GKM rendelet az ipari és mezőgazdasági gázfogyasztó készülékek megfelelőségének tanúsítási, illetve jóváhagyási rendjére és forgalomba hozatalára vonatkozó szabályokról

12/2004. (II. 13.) GKM rendelet a földgázellátásban műszaki biztonsági szempontból jelentős munkakörök betöltéséhez szükséges szakmai képzésről és gyakorlatról

11/2004. (II. 13.) GKM rendelet a gáz csatlakozó vezetékekre és fogyasztói berendezésekre vonatkozó műszaki-biztonsági előírásokról

4/2004. (I. 19.) GKM rendelet az együttműködő földgázhálózat fejlesztéséért szedhető csatlakozási díjról

2003. évi LXXXVIII. törvény az energiaadóról

2003. évi XLII. törvény a földgázellátásról (módosította a 2005. évi LXIII. törvény)

187/2003. (XI. 5.) Korm. rendelet a földgáz határon keresztül történő szállításáról

113/2003. (VII. 29.) Korm. rendelet az Energiagazdálkodási céllelőirányzat kezeléséről és felhasználásáról

111/2003. (VII. 29.) Korm. rendelet a földgázellátásról szóló 2003. évi XLII. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról

70/2003. (X. 28.) GKM rendelet rendszerhasználati díjak megállapításáról

50/2003. (VIII. 14.) GKM rendelet a kedvezményes gázellátás igénybevételéről

2002. évi LXIII. törvény az 1993. augusztus 4-e és 1995. december 31-e között önkormányzati hozzájárulásból létesített gázközmű-vagyonnal kapcsolatos önkormányzati igények rendezéséről

53/2002. (XII. 29.) GKM rendelet a gázfogyasztásmérők típusvizsgálatáról és első hitelesítéséről

19/2002. (XI. 5.) GKM-PM együttes rendelet a Magyar Energia Hivatal igazgatási szolgáltatási díjairól és a felügyeleti díj fizetésének szabályairól

[28/2006. \(V. 15.\) GKM rendelet](#) a gázszerelők nyilvántartásáról

[22/1998. \(IV. 17.\) IKIM rendelet](#) egyes gázfogyasztó készülékek kialakításáról és megfelelőségének tanúsításáról

[20/1998. \(IV. 17.\) IKIM rendelet](#) a gáznemű vagy folyékony tüzelőanyaggal üzemelő melegvízkazánok hatásfok-követelményeiről és megfelelőségének tanúsításáról

[1997. évi CLV. törvény](#) a fogyasztóvédelemről

[32/1995. \(VIII. 8.\) IKM rendelet](#) a gázelosztó vezetékre vonatkozó hálózatfejlesztési hozzájárulásról

[28/1994. \(X. 28.\) IKM rendelet](#) a gázszolgáltatónak, a gázértékesítőnek és a villamosenergia-szolgáltatónak a fogyasztók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel való együttműködéséről

[6/1982. \(V. 6.\) IpM rendelet](#) a gáz- és kőolajüzemű létesítmények biztonsági övezetéről

2. Szabványok:

Általános szabványok

MSZ 17	Fokozott követelményű, ötvözetlen, varrat nélküli acélcső
MSZ 23	Finom lemez és szalag acélból
MSZ 29	Általános rendeltetésű, ötvözetlen, varrat nélküli acélcső
MSZ 99	Varrat nélküli acélcsövek méretei és számított tömege
MSZ 120	Csőmenetvágásra alkalmas méretű acélcsövek
MSZ 172	Érintésvédelmi szabályzat
MSZ 185	Hosszvarratos hegesztett acélcsövek méretei
MSZ 186-2	Hosszvarratos hegesztett acélcsövek. Szavatolt minőségű csövek
MSZ 274	Villámvédelem
MSZ 595	Építmények tűzvédelme
MSZ 1600-8	Villamos berendezések robbanóképes gázközegben
MSZ 2394	Gázellátás szerelvényei
MSZ 2830	Acélcső ív
MSZ 2889	Tolózárok műszaki előírásai
MSZ 2925	Hegeszthető toldatos acélkarima NNy 40-re
MSZ 2970/2	Acél csővezetékek szilárdsági számítása
MSZ 2980	Csővezetékek jelölése
MSZ 3741	Fokozott követelményű spirálvarratos acélcső
MSZ 3770	Különleges követelményű spirálvarratos acélcső
MSZ 4310	Hegesztett kötések roncsolásmentes vizsgálata
MSZ 4317	Fémek termikus vágása
MSZ 4563	Csapok általános műszaki előírásai
MSZ 4585	Acél vakkarima PN 40
MSZ 6282	Acélok gázhegesztéséhez általános műszaki előírások
MSZ 6586	Bevont elektróda acélok kézi ívhegesztéséhez
MSZ 7040	Hajlékony kötőelem éghető gázok továbbítására
MSZ 7047	Gáznyomás-szabályozók
MSZ 7048	Körzeti gázellátó rendszerek
MSZ 7487	Közmű és egyéb vezetékek elrendezése közterületen
MSZ 7552	Vezetékek elrendezése fővasúti vágányok és iparvágányok alatt
MSZ 7908-2	Műanyag csővezetékrendszerek éghető gázok szállítására
MSZ 10025	Melegen hengerelt termék ötvözetlen szerkezeti

	acélból
MSZ 11413	Gáztömörség és vizsgálata
MSZ 11414	Gázelosztáshoz tartozó berendezések
MSZ 15631	Tűzvédelmi jelzőablák
MSZ 18095	Földalatti fém berendezések passzív korrózió védelme
MSZ 18100	Acélfelületek korrózióvédelme atmoszférikus igénybevétel során
MSZ EN 277	Hegesztők minősítése ömlesztő hegesztésre
MSZ EN 288	Hegesztési utasítás és hegesztéstechnológia jóváhagyása fémekre
MSZ EN 462	Roncsolásmentes vizsgálatok
MSZ EN 499	Hozaganyagok hegesztéshez
MSZ EN 1330-3	Roncsolásmentes vizsgálatok. Fogalom meghatározások
MSZ EN 10204	Fémtermékek. A vizsgálati bizonylatok típusai.
MSZ ISO 6947	Hegesztési helyzetek
MSZ ISO 8501	Acélfelületek előkészítése festék felhordás előtt
MSZ-09-57.0033	Munkavédelem. Veszélyes berendezésekben beszállással végzett munkák biztonságtechnikai követelményei
MSZ 14-01052	A bányahatóság felügyelete alá tartozó acél csővezeték hegesztett körvarrataival szemben támasztott radiográfiai követelmények

2.F.2.

Fogyasztói berendezéssel kapcsolatos szabványok

MSZ 29	Általános rendeltetésű, ötvözetlen, varrat nélküli acélcső
MSZ 99	Varrat nélküli acélcsövek méretei és számított tömege
MSZ 120	Csőmenet-vágásra alkalmas méretű acélcsövek
MSZ 172	Érintésvédelmi szabályzat
MSZ 185	Hosszvarratos hegesztett acélcsövek méretei
MSZ 186-2	Hosszvarratos hegesztett acélcsövek. Szavatolt minőségű csövek.
MSZ 274	Villámvédelem
MSZ 595	Építmények tűzvédelme
MSZ 733	Húzott körszelvényű csövek rézből és rézötvözetből
MSZ 760	Rézből és rézötvözetből készült cső általános műszaki előírásai
MSZ 1600	Létesítési biztonsági szabályzat 1000 V-nál nem nagyobb feszültségű erősáramú villamos

	berendezések számára.
MSZ 1600-8	Villamos berendezések robbanóképes gázközegben
MSZ 2830	Acélcső ív
MSZ 2898	Varratnélküli hidegen alakított acélcsővek
MSZ 2970	Acél csővezetékek szilárdsági számítása
MSZ 4814	Sújtólég és robbanásbiztos villamos gyártmányok
MSZ 6584-1	Pébélgáz nyomásszabályozó. Gáznyomás szabályozó legfeljebb 1,2 kg/h teljesítményig
MSZ 7040	Hajlékony kötőelem éghető gázok továbbítására
MSZ 7041	Gázfogyasztó készülékek működésével kapcsolatos fogalmak és meghatározások
MSZ 7043	Gáztüzelésű készülékek
MSZ 7044	Égéstermék-elvezetők és tartozékaik gázfogyasztó készülékekhez
MSZ 7048	Körzeti gázellátó rendszerek
MSZ 7050	Gázüzemű berendezések létesítése
MSZ 7487	Közmű és egyéb vezetékek elrendezése közterületen
MSZ 7908-2	Műanyag csővezetékrendszerek éghető gázok szállítására
MSZ 8607	Átfolyó rendszerű gáz-vízmelegítő követelményei és vizsgálata
MSZ 10025	Melegen hengerelt termékek ötvözetlen szerkezeti acélból
MSZ 11413	Gáztömörség és vizsgálata
MSZ 11414	Gázelosztáshoz tartozó berendezések
MSZ 11423	Gázfűtőkészülékek
MSZ 11425	Ipari gázellátó rendszerek
MSZ 13833	Kazánok és nyomástartó edények gyártása és vizsgálata
MSZ 17066	Biztonsági szín és alakjelek
MSZ 18095	Földalatti fém berendezések passzív korrózió védelme
MSZ 18100	Acélfelületek korrózióvédelme atmoszférikus igénybevétel során
MSZ EN 277	A hegesztők minősítése ömlesztőhegesztésre
MSZ EN 288	Hegesztési utasítás és hegesztéstechnológia jóváhagyása fémekre
MSZ EN 297	Gáztüzelésű központi fűtéses kazánok, legfeljebb 70 kW névleges hőteljesítményig
MSZ EN 303	Fűtőkazánok ventilátoros légbefúvásos gázégőkkel
MSZ EN 462	Roncsolásmentes vizsgálatok
MSZ EN 499	Hozaganyagok hegesztéshez
MSZ EN 625	Gáztüzelésű központi fűtési kazánok
MSZ EN 1330-3	Roncsolásmentes vizsgálatok. Fogalom meghatározások.

MSZ EN 10204	Fémtermékek. A vizsgálati bizonylatok típusai.
MSZ ISO 8501	Acélfelületek előkészítése festék felhordás előtt
MSZ 04-82	Lakó- és közösségi épületek kéményei
MSZ 04-140-2	Épületek és épülethatároló szerkezetek hőtechnikai számításai
MSZ-09-96.0161	Gázüzemű berendezések. Párhuzamosan kapcsolt állópalackos rendszerű pébégáz ellátórendszer
MSZ-09-57.0033	Munkavédelem. Veszélyes berendezésekben beszállással végzett munkák biztonságtechnikai követelményei
MSZ 09-96.813	Ipari csővezetékek gyártása és szerelése

2.F.3.

Mérési szabványok

MSZ ISO 5167-1:	Mérőperemes mérés 1995
MSZ ISO 9951-96	Turbinás áramlásmérés
MSZ ISO 13443:	Földgáz. Szabványos referencia feltételek 1998
MSZ ISO 6974:	A hidrogén-, az inertgáz- és a szénhidrogén- 1994 tartalom /C8-ig/ meghatározása. Gázkromatográfiás módszer
MSZ ISO 6976:	A földgáz fűtőértékének, sűrűségének és relatív 1997 sűrűségének számítása
OMH HE 64, HE 75	Mérőperemes és mérőturbinás mérőrendszerek hitelesítési előírása

2.F.4.

Egyéb szabványok

MSZ 172	Érintésvédelmi szabályzat
MSZ 1648	Közszolgáltatású vezetékes földgáz
MSZ ISO 13443	Földgáz. Szabványos referenciafeltételek
MSZ-09-74.0011-1	Gázszagosítás. Alapfogalmak és meghatározások
MSZ-09-74.0011-5	Közszolgáltatású gázok szagosításának ellenőrzése és az ellenőrzés dokumentálása

3: Belső utasítások

OERG Kft Számviteli politika

3. sz. függelék

Az érdekképviselői szervezetek felsorolása

Felügyeleti szervek:

1. Magyar Energia Hivatal 1081 Budapest, Köztársaság tér 7.
2. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
1088 Budapest, József krt 6

Érdekképviselői szervek:

1. Magyar Energiafogyasztók Szövetsége 1027 Budapest, Fő út 68.
2. Magyar Energiafogyasztók Szövetsége Vezetékes Energiafelhasználók Szövetsége 1027 Budapest, Fő út 68.
6701 Szeged, Pf. 950.
3. Vezetékes Energiafelhasználók Szövetsége Társadalmi Kamara 6701 Szeged, Pf. 950.
1051 Budapest, Október 6 u. 4.
4. Társadalmi Kamara Települési Önkormányzatok Országos Szövetsége 1051 Budapest, Október 6 u. 4.
1067 Budapest, Eötvös u. 10.
5. Települési Önkormányzatok Országos Szövetsége Mezőgazdasági Szövetkezők és Termelők Országos Szövetsége 1067 Budapest, Eötvös u. 10.
1054 Budapest, Akadémia u. 1-3.
6. Mezőgazdasági Szövetkezők és Termelők Országos Szövetsége Lakásszövetkezetek Országos Szövetsége 1054 Budapest, Akadémia u. 1-3.
1054 Budapest, Szabadság tér 14.
7. Lakásszövetkezetek Országos Szövetsége Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület 1054 Budapest, Szabadság tér 14.
1011 Budapest, Logodi u. 22-24.
- 8.9. Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Magyar Önkormányzatok és Önkormányzati Képviselők Szövetsége 1011 Budapest, Logodi u. 22-24.
2100 Gödöllő, Szabadság tér 7.

- 9.10. Magyar Önkormányzatok és
Önkormányzati Képviselők 2100 Gödöllő, Szabadság tér 7.
Szövetsége Társadalmi Unió 1091 Budapest, Üllői út 51.
- 10.11. Társadalmi Unió B.A.Z.
Megyei Kereskedelmi és 1091 Budapest, Üllői út 51.
Iparkamara 3525 Miskolc, Szentpáli út 1.
11. B.A.Z. Megyei Kereskedelmi
és Iparkamara 3525 Miskolc, Szentpáli út 1.

Az OERG Kft. Földgáz Egyetemes Szolgáltatói Üzletszabályzata a Magyar Energia Hivatal jóváhagyását követően lép hatályba.

A jelen Üzletszabályzat 5 db Melléklettel és 3 db Függelékkel együtt érvényes. A Függelék nem képezi az Üzletszabályzat jóváhagyási részét

Az Engedélyes köteles az üzletszabályzatot módosítani, ha azt jogszabályi változások, hatósági előírások, vagy egyéb körülmények indokoltá teszik.

Ózd, 2009. június 30.

Az OERG Kft. részéről jóváhagyta:

.....
OERG Kft
Ügyvezető Igazgató

**A Magyar Energia Hivatal-n kelt.....sz. határozata
alapján**

JÓVÁHAGYOM.

.....
Magyar Energia Hivatal
Elnök