

### **Előzetes tájékoztatás, kapacitásigény-bejelentésre adandó ajánlat**

A Földgázelosztóhoz a gázigénylőtől, illetve a felhasználótól vagy megbízottjától érkezett és az illetékességébe tartozó új vagy többletkapacitás igénylése esetekben:

- a.) 30 napon belül érdemben tájékoztatást vagy ajánlatot ad;
- b.) ha az igénybejelentés hiányos, illetve az elbíráláshoz további adat, okirat szükséges, úgy arról az igénybejelentőt 15 napon belül értesíti;
- c.) ha a kapacitásigény kielégíthetőségének vizsgálata előreláthatólag az igénybejelentés kézhezvételét követő 30 napot meghaladja, erről 15 napon belül értesíteni kell az igénybejelentőt, megjelölve az ajánlatadás várható időpontját, amely nem haladhatja meg a 60 napot, feltéve, hogy a felhasználó az igény kielégítéséhez szükséges valamennyi adatot, információt rendelkezésre bocsátotta.

### **Csatlakozóvezeték és felhasználói berendezések tervfelülvizsgálata**

A Földgázelosztóhoz a csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezés létesítéséhez, átalakításához, megszüntetéséhez benyújtott kiviteli tervet műszaki-biztonsági követelmények szerint (a mindenkor hatályos GMBSZ előírásai betartásával) 15 munkanapon belül felülvizsgálja.

### **Csatlakozóvezeték és felhasználói berendezések műszaki ellenőrzése**

A Földgázelosztóhoz benyújtott szerelési nyilatkozat beérkezésétől számított 15 napon belül – a bejelentővel egyeztetett időpontban – a csatlakozóvezeték és a felhasználói berendezés műszaki-biztonsági ellenőrzését elvégzi.

### **Új felhasználási hely bekapcsolása, üzembe helyezése**

Eltérő megállapodás hiányában a Földgázelosztó köteles gondoskodni arról, hogy a felhasználási helyen a sikeres műszaki-biztonsági ellenőrzést és a Földgázkereskedői vételezés megkezdésének időpontját tartalmazó nyilatkozatának bemutatását követően a felhasználó vagy megbízottja írásbeli bejelentésének beérkezésétől számított 8 munkanapon belül a gázmérőt és nyomásszabályozót felszerelje, biztonsági záróelemmel lássa el, a csatlakozóvezetékét és a felhasználói berendezést az elosztóvezetékkel összekapcsolja, ha a felhasználó részéről a felhasználási helyen a munkavégzés lehetősége biztosított.

### **Az egyeztetett időpontok megtartása**

A felhasználó kérésére egyeztetett időtartamon belül és helyen a Földgázelosztó képviselője megjelenik. Az egyeztetett időtartam 4 óránál nem lehet hosszabb. Amennyiben szükséges, a felhasználó és a Földgázelosztó képviselői a felhasználó kérésének megfelelő formában előzetesen rögzítik az egyeztetett időtartamot és a felek elérhetőségeit.

### **Információadás dokumentált megkeresésre**

A gázenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül a Földgázelosztó érdemben választ ad. Abban az esetben, ha a dokumentált megkeresés a Földgázelosztóhoz fut be, de a Földgázkereskedő tevékenységét illeti, a Földgázelosztó gondoskodik arról, hogy a földgázkereskedőhöz az 8 napon belül eljusson, és erről a felhasználó egyidejűleg értesítést kapjon.

Amennyiben a Földgázelosztó és a földgázkereskedő a megkeresésben egyaránt érintett, akkor 15 napon belül érdemben egyeztetnek.

### **Visszatérítés téves számlázás esetén**

A Földgázelosztó a rendszerhasználati díjakkal kapcsolatos számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül vagy a felhasználó folyószámláján történő jóváírással, vagy a felhasználó részére történő visszautalással a túlfizetést visszatéríti.

### **A fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálása**

A felhasználó mérő-felülvizsgálati kérelmének a Földgázelosztóhoz beérkezésétől számított 15 napon belül új, hiteles mérőeszköz kerül felszerelésre.

**A felhasználó visszakapcsolása**

A Földgázelosztó a saját hatáskörben végrehajtott kikapcsolás esetén a kizárás alapjául szolgáló helyzet megszűnését követően, a felhasználó megrendelésére vagy a Földgázkereskedő kezdeményezésére a földgázelosztási szolgáltatást haladéktalanul, de legkésőbb 2 munkanapon belül visszakapcsolja. Lakossági fogyasztó tartozás miatti kikapcsolásának rendezését követően a Földgázkereskedő kezdeményezésére – hatályos szerződés megléte esetén – 24 órán belül visszakapcsolja a felhasználót.

**Nem jogszerű kikapcsolás**

Nem jogszerű kikapcsolás esetén a Földgázelosztó kötbért fizet.

**Értesítés a földgázenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről**

A Földgázelosztónak a szüneteltetés kezdő időpontját és előrelátható időtartamát, valamint a szükséges biztonsági intézkedéseket az üzletszabályzatban rögzített módon, de legalább 15 nappal – tervszerű megelőző karbantartás esetén legalább 3 hónappal – korábban a felhasználókkal és az érintett engedélyesekkel közölnie kell.

A Földgázelosztó és az érintett felhasználók ettől eltérő időpontban is megállapodhatnak, ha ez nem érint hátrányosan más felhasználót. Nem határidőben történt értesítés esetén a Földgázelosztó kötbért fizet.

**A garantált szolgáltatások nem teljesítése esetén fizetendő kötbér**

FELHASZNÁLÓI KATEGÓRIA	LAKOSSÁGI FOGYASZTÓ ÉS EGYÉB FELHASZNÁLÓ
<20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező	5000 Ft (Egyeztetett időpont meg nem tartása esetén a mindenkorai kiszállási díj, de min. 5000 Ft.)
20–100 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező	10 000 Ft
>100 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező	30 000 Ft