

Tájékoztató az MVM Főgáz Földgázhálózati Kft. garantált szolgáltatásairól

Előzetes tájékoztatás, kapacitás-igénybejelentésre adandó ajánlat

Az Engedélyeshez a gázigénylőtől, illetve a felhasználótól vagy megbízottjától érkezett és illetékességbe 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 bocsátott.

Csatlakozóvezeték és felhasználói berendezések tervfelülvizsgálata

Az Engedélyeshez 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

Az Engedélyeshez benyújtott szerelési nyilatkozat beérkezésétől számított 15 napon belül – a bejelentővel egyeztetett időpontban – a csatlakozóvezeték és a felhasználó berendezés műszaki-biztonsági ellenőrzést elvégzi.

Új felhasználási hely bekapcsolása, üzembe helyezése

Eltérő megállapodás hiányában az Engedélyes köteles gondoskodni arról, hogy a felhasználási helyen a sikeres műszaki-biztonsági ellenőrzést és a kereskedő vételezés megkezdésének időpontját tartalmazó nyilatkozatának bemutatását követően a felhasználó vagy megbízottja írásbeli bejelentésének beérkezésétől számított 8 munkanapon belül a gázmérőt és nyomásszabályozót felszerelje, biztonsági záró elemmel 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, az Engedélyes képviselője megjelenik. Az egyeztetett időtartam 4 óránál nem lehet hosszabb. Amennyiben szükséges, a felhasználó és az Engedélyes 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 az Engedélyes érdemben választ ad.

Abban az esetben, ha a dokumentált megkeresés az Engedélyeshez fut be, de a kereskedő tevékenységét illeti, az Engedélyes gondoskodik arról, hogy a másik engedélyeshez az 8 napon belül eljusson, és erről a felhasználó egyidejűleg értesítést kapjon. Amennyiben az Engedélyes és a kereskedői engedélyes a megkeresésben egyaránt érintett, akkor 15 napon belül érdemben egyeztetnek.

Visszatérítés téves számlázás esetén

Az Engedélyes 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 engedélyeshez beérkezésétől számított 15 napon belül új, hiteles mérőeszköz kerül felszerelésre.

A felhasználó visszakapcsolása

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

Nem jogszerű kikapcsolás

Nem jogszerű kikapcsolás esetén az Engedélyes kötbért fizet.

Értesítés a földgázenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről

Az Engedélyesnek 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.

Az Engedélyes és az érintett felhasználók ettől eltérő időpontban is megállapodhatnak, ha ez nem érint hátrányosan más felhasználót.

Nem határidőben történt értesítés esetén az Engedélyes kötbért fizet.

A garantált szolgáltatások nem teljesítése esetén fizetendő kötbér

Felhasználói kategória	LAKOSSÁGI FOGYASZTÓ ÉS EGYÉB FELHASZNÁLÓ
<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező	5000 Ft (egyeztetett időpont meg nem tartása esetén a mindenkori kiszállási díj, de min. 5000 Ft)
20 - 100 m ³ /h gázmérővel rendelkező	10 000 Ft
> 100 m ³ /h gázmérővel rendelkező	30 000 Ft