

V. Mellékletek

1. számú melléklet

Az ügyfélszolgálat elérhetősége

A Kereskedő folyamatosan, naprakészen biztosítja Vevői számára munkatársainak elérhetőségét. Erre az alábbi cím, telefon, fax, e-mail címek állnak rendelkezésre.

CÍM:	1131 Budapest, Babér u. 1-5.	Munkanáp: 8-16 óráig
KAPCSOLATTARTÓ:	kereskedelmi asszisztens	
TELEFON:	+36 1 474 97 98	munkaidőben
FAX:	+36 1 474 97 91	folyamatos
E MAIL:	energia@alteo.hu	folyamatos
WEBLAP:	http://www.alteo.hu	folyamatos

2. számú melléklet

*Elszámolás során alkalmazott részletes számítási eljárás, paraméterek***Mérés**

A mérési számítások az ÜKSZ illetve a szállítási rendszerüzemeltető és a földgázelosztók üzletszabályzatainak vonatkozó pontjai alapján történnek. A nagynyomású mérőrendszerek megfelelően műszerezettek, a mérőkörök számítóművei nyomás és hőmérsékletkompenzációt végeznek, emellett a gázkromatográfok gázanalízisén alapulva korrigálják a gáz kompresszibilitásából következő eltérést is. A szállítói és elosztói rendszereken alkalmazott mérési eljárás során felhasznált számítások az alábbi elveken alapulnak, amelytől a Kereskedő esetileg eltérhet:

A legfeljebb 25 mbar égő csatlakozási nyomáson üzemelő felhasználók esetében:

$$V_{gn} = V_{ü} (P_{ü} T_{gn} / P_{gn} T_{ü})$$

ahol:

V_{gn} : a gáztechnikai normálállapotra átszámított gáztérfogat (m³)

$V_{ü}$: a gázmérő által mért üzemi állapotú gáztérfogat (m³)

$P_{ü}$: a $P_b + \Delta p$ üzemi állapotú földgáz nyomása

P_b : a mérési időszak légköri nyomásának átlaga (bar)

Δp : az MSZ 7048/1-1983. sz. szabvány előírása szerint, a mérési helyen (a gázmérőben) lévő túlnyomás

P_{gn} : a gáztechnikai állapotú földgáz nyomása 1.01325 bar

T_{gn} : a gáztechnikai állapotú földgáz hőmérséklete 288.15 K (15°C)

$T_{ü}$: 273.15 K + $t_{ü}$

$T_{ü}$: az üzemi állapotú földgáz hőmérséklete (°C)

Az átlag légköri nyomás meghatározható:

- a szolgáltatási terület, jellemző magassági pontjain felszerelt, hitelesített mérőeszközzel mért értékeknek a mérési időszakra vonatkoztatott átlagával;
- A Magyar Kereskedelmi és Engedélyezési Hivatal által megadott légköri nyomásnak, a mérési időszakra képzett átlagával.

A hőfok kompenzáció módjai:

- a felhasználási helyen hitelesen mért földgáz hőmérsékletnek, a mérési időszakra képzett átlaga alapján;
- az Országos Meteorológiai Szolgálat által a mérési időszakra megadott átlaghőmérséklet alapján,
- hőfok kompenzátorral szerelt mérőberendezés alapján.

25 mbar-nál nagyobb égő csatlakozási nyomáson üzemelő felhasználók esetében:

$$V_{gn} = V_{ü} (P_{ü} T_{gn} / P_{gn} T_{ü} K)$$

ahol:

a V_{gn} , $V_{ü}$, $P_{ü}$, P_b , Δp , P_{gn} , T_{gn} , és $T_{ü}$ képletelemek azonosak a legfeljebb 25 mbar égő csatlakozási nyomáson üzemelő felhasználók esetében alkalmazott képletelemekkel, kiegészítve a K kompresszibilitási tényezővel.

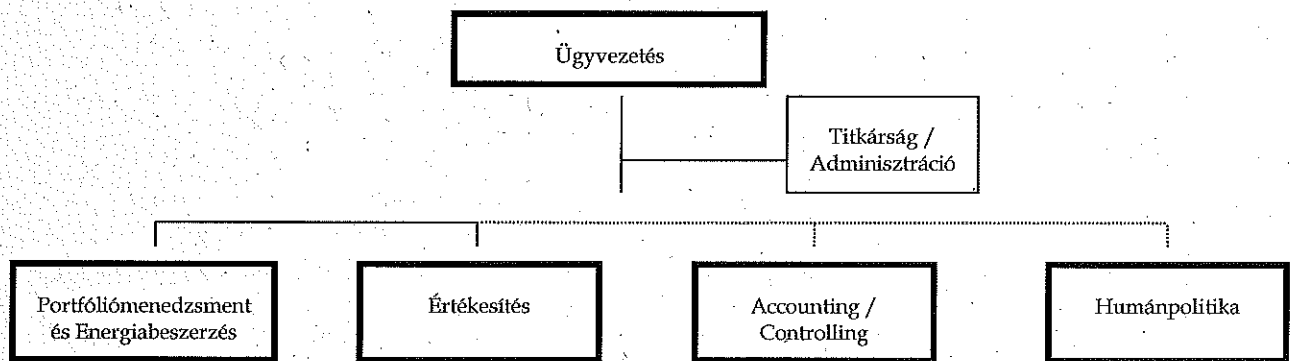
3. számú melléklet

Szerződések általános tartalmi elemei

A Kereskedő Vevőivel az alábbi kötelező minimális tartalommal köti meg a földgáz-kereskedelmi szerződéseit. A szerződések megkötésénél a Kereskedő elsősorban az ÁSZF-et alkalmazza, azzal, hogy az Egyedi Szerződések maximálisan figyelembe veszik és kezelik a Vevők eltérő felhasználási szokásaiból származó eltéréseket.

A földgáz-kereskedelmi szerződések minimális tartalmi elemei:

- a felek általános adatai (név, cím, cégképviseletre jogosult személy, cégbíróság és cégbejegyzési szám, számlavezető pénzügyintézet és számlaszáma (HUF-os és egyéb devizás), közösségi adószám, statisztikai azonosító szám vagy vállalkozói igazolvány szám),
- a földgáz-kereskedelmi szerződés időbeli hatálya,
- a földgáz-kereskedelmi szerződés tárgyának pontos meghatározása,
- a földgáz-kereskedelmi szerződés teljesítésének helye, határideje,
- a szerződő felek feladatainak (jogok és kötelezettségek) részletes meghatározása,
- a földgáz ára vagy a szolgáltatás ellenértéke,
- a számlázás rendje, a számlázhatóság feltételei, a számla mellé csatolandó dokumentumok,
- fizetési feltételek pontos meghatározása,
- pénzügyi biztosíték/ok meghatározása,
- az elszámolás és pénzügyi teljesítés módja,
- a szerződésszegés esetei és jogkövetkezményei,
- a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnése, vagy megszüntetésének lehetséges módjai,
- Vis maior,
- a felek együttműködése, kapcsolattartás, adatszolgáltatás, titoktartás,
- a földgáz-kereskedelmi szerződés módosítása, megszűnése,
- irányadó jog és a vitás kérdések rendezésének a módja,
- a szerződő felek teljesítésért, annak igazolásáért felelős megbízottjai,
- az Egyedi Szerződés aláírásának helye és ideje,
- az Egyedi Szerződés cégszerű aláírása,
- a földgáz mennyiségi és minőségi mérése,
- mérőrendszerek ellenőrzése, reklamáció,
- minőségi eljárásrend,
- a szerződéses kötelezettségek korlátozása,
- a földgáz-kereskedelmi szerződés biztosítékai,
- jogok és köteleességek átruházása
- gazdasági záradék.

*1. számú függelék**A társaság szervezeti felépítése*

2. számú függelék***Az érdek-képviseleti szervek felsorolása***

- 1. Ipari Energiafogyasztók Fóruma**
Cím: 1137 Budapest, Jászai Mari tér 6. II/14.
- 2. Lakásszövetkezetek és Társasházak Országos Szövetsége**
Cím: 1054 Budapest, Szabadság tér 14.
- 3. Magyar Energiafogyasztók Szövetsége**
Cím: 1091 Budapest, Üllői út 25.
- 4. Magyar Nyugdíjasok Egyesületeinek Országos Szövetsége**
Cím: 1081 Budapest, Köztársaság tér 26.
- 5. Magyar Önkormányzatok Szövetsége**
Cím: 2100 Gödöllő, Szabadság tér 7.
- 6. Magyar Távhőszolgáltatók Szakmai Szövetsége**
Cím: 1116 Budapest, Barázda út 20.
- 7. Mezőgazdasági Szövetkezetek és Termelők Országos Szövetsége**
Cím: 1054 Budapest, Akadémia u. 1-3.
- 8. Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület**
Cím: 1068 Budapest, Városligeti Fásor 44..
- 9. Társadalmi Unió**
Cím: 1051 Budapest, Október 6 u. 4.
- 10. Települési Önkormányzatok Országos Szövetsége**
Cím: 1067 Budapest, Eötvös u. 10.
- 11. Vezetékes Energia Vevők Szövetsége**
Cím: 6701 Szeged, Pf. 950.

3. számú függelék

JOGSZABÁLYOK

Törvények

1991. évi XLV. törvény	a mérésügyről
1993. évi XLVIII. törvény	a bányászatról
1995. évi XXVIII. törvény	a szabványosításról
1995. évi LIII. törvény	a környezetvédelemről
1996. évi XXXI. törvény	a tűz elleni védekezésről
2006. évi IV. törvény	a gazdasági társaságokról
2008. évi XL. törvény.	a földgázellátásról
2011. évi CXII. törvény	az információs önrendelkezési jogról
2013. évi V. törvény	Polgári Törvénykönyv
2015. évi LVII. törvény	az energiahatékonyságról

Kormányrendeletek

127/1991. (X. 9.) Korm. rendelet	a mérésügyről
203/1998. (XII. 19.) Korm. rendelet	a bányászatról
19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet	a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról

Miniszteri rendeletek

79/2005. (X. 11.) GKM rendelet	a szénhidrogén szállítóvezetékek biztonsági követelményeiről és a Szénhidrogén Szállítóvezetékek Biztonsági Üzletszabályzata közzétételéről
11/2004. (II.13.) GKM rendelet	a gáz csatlakozó vezetékekre és fogyasztói berendezésekre vonatkozó műszaki-biztonsági előírásokról
28/2011. (IX.6.) BM r.	Országos Tűzvédelmi Üzletszabályzat (OTSZ)

MEKH rendelet

1/2013. (VII. 11.) MEKH rendelet	a földgáz rendszerhasználati díjakról, a rendszerüzemeltető által nyújtott szolgáltatás minőségének a rendszerhasználati díjakon keresztül történő ösztönzésének szabályairól, a nyújtott szolgáltatás minőségétől függően alkalmazható rendszerhasználati
----------------------------------	--

díjakról, valamint a rendszerhasználati díjak alkalmazásának feltételeiről

SZABVÁNYOK

MSZ 1648	Közszolgáltatású vezetékes földgáz
MSZ ISO 13443	Földgáz. Szabványos referencia feltételek
MSZ-09-74.0011-1	Gázszagositás. Alapfogalmak és meghatározások
MSZ-09-74.0011-5	Közszolgáltatású gázok szagositás ellenőrzése, dokumentálása
MSZ ISO 5167-1	Mérőperemes mérés
MSZ ISO 9951	Turbinás áramlásmérés
MSZ ISO 6974 meghatározása.	A hidrogén-, az inert gáz- és a szénhidrogén-tartalom /C ₈ -ig/
MSZ ISO 6976	A földgáz fűtőértéke, sűrűsége és relatív sűrűsége
MKEH HE 64, HE 75	Mérőperemes és mérőturbinás mérőrendszerek hitelesítési előírásai

F4. számú függelék

Garantált Szolgáltatások

1. Bevezetés

A Kereskedő az egyedi felhasználókra vonatkozóan az alábbi minimális minőségi követelmények (**Garantált Szolgáltatások**) betartását vállalja.

2. Fogalmak

2.1. Minimális minőségi követelmény

Kereskedői engedélyes szerinti GSZ szám	Garantált Szolgáltatás megnevezése	A garantált szolgáltatás igazolása
K. I.	<p>Információadás dokumentált megkeresésre</p> <ul style="list-style-type: none"> - földgáz-kereskedelmi szerződés megkötéséről, módosításáról, illetve felmondásáról, - kereskedőváltásról, - tájékoztatás a számlázással kapcsolatosan, - reklamáció- és panaszkezelés esetén. <p>Dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül az Engedélyes érdemben választ ad. Abban az esetben, ha a megkeresés az Engedélyesnél kerül dokumentálásra, de az elosztói engedélyes tevékenységét illeti, akkor az Engedélyes gondoskodik arról, hogy a másik engedélyeshez 8 napon belül eljusson, és erről a felhasználó egyidejű értesítést kapjon. Az illetékes engedélyeshez átadástól számítandó a válaszadási határidő.</p> <p>Amennyiben az Engedélyes és az elosztói engedélyes a megkeresésben egyaránt érintett, akkor 15 napon belül érdemben egyeztetnek. Az egyeztetés lefolytatásától számítandó a válaszadási határidő.</p>	<p>A bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontjának és a kimenő válaszlevél kimenő iktatási dátumának az összevetése. A felhasználó minden megkeresése, ami 23 napon belül történik, új ügynek számít.</p>
K. II.	<p>Visszatérítés téves számlázás esetén</p> <p>Az Engedélyes a számlakifogás jogosságának megállapítását követően – ha a felek másként nem állapodnak meg – 8 napon belül a felhasználó fizetési módjának megfelelően a túlfizetést visszatéríti.</p>	<p>A jogosság megállapítása esetén a kimenő válasz dátumának és a visszafizetés megtörténtét igazoló dokumentum dátumának összevetése.</p>
K. III.	<p>A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése</p> <p>A felhalmozott tartozás hiánytalan és hitelt érdemlő rendezésének igazolását követően – hatályos szerződés megléte esetén – az Engedélyes a tudomásszerzéstől számítva lakossági fogyasztó esetén 24 órán belül, egyéb felhasználó esetén egy munkanapon belül kezdeményezi az</p>	<p>A Kereskedő számláján a tartozás banki jóváírási időpontja, és a visszakapcsolás kezdeményezését igazoló dokumentumban rögzített időpont összevetése.</p>

	elosztói engedélyesnél a visszakapcsolást.	
K. IV.	Nem jogszerű kikapcsolás Nem jogszerű kikapcsolás esetén az Engedélyes kötbért fizet.	

2.2. Garantált szolgáltatások

A felhasználókat érintő minőségi mutatók (minimális minőségi követelmények, az elvárt színvonal), melyek nem teljesítése esetén az Engedélyes kötbért fizet az érintett felhasználónak.

2.3. Kötbér

A Garantált Szolgáltatás bármely pontjának késedelmes, hibás, vagy nem a Határozatban foglaltak szerinti teljesítése (továbbiakban: nem teljesítés) esetén a Kereskedő kötbért fizet az érintett Felhasználónak a Felhasználó bejelentését követő 30 napon belül a kivizsgálás eredményétől függően.

2.4. Beérkezési időpont

A bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontja, azaz az iktató által rábélyegzett dátum vagy az elektronikus levél beérkezésének időpontja vagy más ellenőrizhető, visszakereshető rögzítés időpontja.

2.5. Válaszadás időpontja

A kimenő válaszlevél iktatási dátuma vagy egyéb válaszadás esetén az ügyfélszolgálati és számlázási rendszerben rögzített ügyfélkapcsolati napló rögzítésének ideje.

3. A Kereskedő kötelezettsége a Felhasználó felé a GSZ-k nem teljesítése esetén

A határidőn túli, hibás teljesítés, illetve a GSZ-k nem teljesítése esetén a Kereskedő a Felhasználó bejelentése alapján kötbért fizet a Felhasználónak:

3.1. A kötbérfizetés mértéke

	Nem lakossági felhasználó
20-100 m ³ /h gázmérővel rendelkező	10.000 Ft
>100 m ³ /h gázmérővel rendelkező	30.000 Ft

3.2. Kötbérfizetés határideje

Az igény beérkezésétől számított 30. naptári nap.

3.3 Mentesség a kötbérfizetési kötelezettség alól

A Kereskedő nem felel a Garantált Szolgáltatás nem teljesítéséért és nem köteles kötbért fizetni a Felhasználónak a Felhasználó felróható magatartása esetében.