

AJKA VÁROS ÖNKORMÁNYZATA
J E G Y Z Ő

✉ 8401 AJKA, Városháza Szabadság tér 12.

☎ (88) 521-102 fax: (88) 521-145

Ügyszám: 1/136-1/2021.

Ügyintéző: Somogyi Márta

H a t á r o z a t

A BAKONY-TÁVHŐ Korlátolt Felelősségű Társaság 2021. évi távhőszolgáltatási üzletszabályzatát a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 7. § (1) bekezdése alapján 2021. január 1. napi hatállyal

j ó v á h a g y o m.

A határozati ellenfellebbezésnek nincs helye.

I n d o k o l á s

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Távhőtv.) 7. § (1) bekezdés a) és b) pontja értelmében a területileg illetékes települési önkormányzat jegyzője megküldi véleményezésre a távhőszolgáltató üzletszabályzatát a fogyasztóvédelmi hatóságnak, majd jóváhagyja a távhőszolgáltató által kidolgozott üzletszabályzatot.

A BAKONY-TÁVHŐ Kft. 2001. évi üzletszabályának tervezetét az Ajkai Közös Önkormányzati Hivatal a fogyasztóvédelmi hatóság részére megküldte. A fogyasztóvédelmi hatóság a tervezettel szemben kifogással, módosító, kiegészítő javaslattal nem élt.

A fentiek alapján a BAKONY-TÁVHŐ Kft. 2021. évi üzletszabályzatának jóváhagyásáról döntöttem.

Határozatom a Távhőtv. 7. § (1) bekezdés b) pontján alapul.

A döntés elleni fellebbezési jogot a Távhőtv. 7. § (2) bekezdése zárja ki.

Hatásköröm és illetékességem a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 81. § (3) bekezdés a) pontján alapul.

Ajka, 2021. január 4.




Dr. Jäger László
jegyző

A határozatot kapják:

- 1.) BAKONY-TÁVHŐ Kft.
- 2.) Ajkai KÖH Építési és Városgazdálkodási Iroda
- 3.) Irattár

BAKONY-TÁVHŐ
Korlátolt Felelősségű Társaság
TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI
ÜZLETSZABÁLYZATA

2021

Hatályba lépés:

TARTALOMJEGYZÉK

ELŐSZÓ	- 4 -
1. FEJEZET: ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	- 4 -
1.1. Az ÜSZ TÁRGYA	- 4 -
1.2. Az ÜSZ HATÁLYA	- 4 -
1.3. Az ÜSZ KÖZZÉTÉTELE	- 4 -
2. FEJEZET: FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK	- 5 -
3. FEJEZET: A SZOLGÁLTATÓ	- 7 -
3.1. A SZOLGÁLTATÓ LEGFONTOSABB CÉGADATAI	- 7 -
3.2. A SZOLGÁLTATÓ TEVÉKENYSÉGE	- 7 -
3.3. A SZOLGÁLTATÓ MŰKÖDÉSI TERÜLETE	- 8 -
4. FEJEZET: A SZOLGÁLTATÁSOK	- 8 -
4.1. A HŐSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE	- 8 -
4.2. A HASZNÁLATI MELEGVÍZ-SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE	- 9 -
4.3. GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁS	- 9 -
5. FEJEZET: FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉS	- 9 -
5.1. ELŐZETES IGÉNYBEJELENTÉS, ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS	- 9 -
5.2. IGÉNYBEJELENTÉS A FELHASZNÁLÓ RÉSZÉRŐL	- 10 -
5.3. CSATLAKOZÁSI AJÁNLAT	- 10 -
5.4. A CSATLAKOZÁSI DÍJ	- 10 -
5.4.1. <i>Csatlakozási díj mértéke</i>	- 10 -
5.4.2. <i>A csatlakozási díj megfizetése</i>	- 11 -
5.4.3. <i>A csatlakozási díj felhasználása</i>	- 11 -
5.5. A CSATLAKOZÁSI AJÁNLAT ELFOGADÁSA	- 11 -
5.6. ÚJ FELHASZNÁLÁSI HELYEK LÉTESÍTÉSE	- 11 -
5.6.1. <i>Általános feltételek</i>	- 11 -
5.6.2. <i>Műszaki feltételek</i>	- 12 -
5.6.3. <i>Jogi és pénzügyi feltételek</i>	- 12 -
5.7. MEGLÉVŐ FELHASZNÁLÓ NÖVEKVŐ TÁVHŐIGÉNYÉNEK KIELÉGÍTÉSE	- 12 -
5.8. LAKÓÉPÜLET FÜTÉSI HÁLÓZATÁNAK ÁTALAKÍTÁSÁRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK	- 12 -
5.8.1. <i>Hagyományos, kétcsöves fűtési rendszer</i>	- 13 -
5.8.2. <i>Egycsöves, átkötőszakaszos fűtési rendszer</i>	- 13 -
5.8.3. <i>Egycsöves, átfolyós fűtési rendszer</i>	- 13 -
5.8.4. <i>Közös szabályok</i>	- 13 -
6. FEJEZET: SZERZŐDÉSEK	- 13 -
6.1. A KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEKRŐL ÁLTALÁBAN	- 13 -
6.2. A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE	- 14 -
6.3. IDŐBELI HATÁLY	- 15 -
6.4. SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS	- 15 -
6.5. A KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEK TARTALMI KÖVETELMÉNYEI	- 15 -
6.6. KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEK TÍPUSAI	- 16 -
6.6.1. <i>Általános közszolgáltatási szerződés</i>	- 16 -
6.6.2. <i>Egyedi közszolgáltatási szerződés</i>	- 19 -
6.7. SZERZŐDÉSSZEGÉS	- 19 -
6.7.1. <i>Szerződésszegés a szolgáltató részéről</i>	- 19 -
6.7.2. <i>Szerződésszegés a felhasználók, díjfizetők részéről</i>	- 20 -
6.8. A SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSE	- 21 -
6.9. A KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA	- 22 -
7. FEJEZET: DÍJAZÁSSAL KAPCSOLATOS RENDELKEZÉSEK	- 22 -
7.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK	- 22 -
7.2. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS LAKOSSÁGI DÍJTÉTELEI	- 23 -
7.2.1. <i>Alapdíj</i>	- 23 -
7.2.2. <i>Fűtési hődíj</i>	- 23 -

7.2.3.	Használati melegvíz-szolgáltatás és vízfelmelegítési-szolgáltatás díja..	- 24 -
7.2.4.	Használati melegvíz-szolgáltatáshoz kötődő víz- és csatornahasználati, vízterhelési díj.....	- 24 -
7.3.	LEOLVASÁSOK; A SZÁMLÁZÁS RENDJE ÉS MÓDJA.....	- 24 -
7.3.1.	Fűtésszolgáltatás.....	- 24 -
7.3.2.	Melegvíz-szolgáltatás.....	- 25 -
7.3.3.	Számlaadási kötelezettség.....	- 26 -
7.3.4.	A számlák kézbesítése.....	- 26 -
7.4.	A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS ELLENÉRTÉKÉNEK KIEGYENLÍTÉSE.....	- 27 -
7.5.	DÍJFIZETÉSI MÓDOK.....	- 27 -
7.5.1.	Pénztári befizetés.....	- 27 -
7.5.2.	Postán történő befizetés.....	- 27 -
7.5.3.	Lakossági folyószámláról történő kiegyenlítés.....	- 28 -
7.5.4.	Szociális és egyéb jogcímen nyújtott támogatás jóváírása.....	- 28 -
7.6.	A KÉSEDELMES FIZETÉS ÉS KÖVETKEZMÉNYEI.....	- 29 -
7.7.	KÖVETELÉSEK BEHAJTÁSA.....	- 30 -
8.	FEJEZET: AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT.....	- 30 -
8.1.	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT FELADATAI.....	- 30 -
8.2.	ÜGYINTÉZÉS.....	- 31 -
8.3.	EGYÉB ÜGYINTÉZÉSI MÓDOK.....	- 32 -
8.4.	HIBABEJELENTÉSEK FOGADÁSA.....	- 32 -
9.	FEJEZET: PANASZÜGYEK KEZELÉSE.....	- 32 -
9.1.	ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK.....	- 32 -
9.2.	KIFOGÁS A SZÁMLA ELLEN.....	- 33 -
9.3.	LÉGTÉR REKLAMÁCIÓ.....	- 34 -
9.4.	KIFOGÁS A FOGYASZTÁSMÉRŐ BERENDEZÉSSSEL KAPCSOLATBAN.....	- 34 -
9.5.	ELSZÁMOLÁS HIBÁS MÉRÉS ESETÉN.....	- 35 -
9.6.	MINŐSÉGI KIFOGÁSOK.....	- 35 -
10.	FEJEZET: HIBAEELHÁRÍTÁS.....	- 36 -
10.1.	A HIBAEELHÁRÍTÁS ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI.....	- 36 -
10.2.	A HIBÁK ELHÁRÍTÁSI RENDJE.....	- 37 -
11.	FEJEZET: A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE; KIKAPCSOLÁS.....	- 37 -
11.1.	ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK.....	- 37 -
11.2.	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE.....	- 38 -
11.3.	KIKAPCSOLÁS.....	- 38 -
11.4.	ÉRTESÍTÉS A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉRŐL.....	- 40 -
11.4.1.	Hibából, üzemzavarból eredő szünetelés.....	- 40 -
11.4.2.	Előre tervezhető szünetelés.....	- 40 -
11.4.3.	Hatósági korlátozás.....	- 40 -
12.	FEJEZET: FOGYASZTÓVÉDELEM; ADATVÉDELEM.....	- 41 -
12.1.	EGYÜTTMŰKÖDÉS A FOGYASZTÓVÉDELMI ÉS FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETI SZERVEZETEKSEL.....	- 41 -
12.2.	ADATVÉDELEM, ADATBIZTONSÁG.....	- 42 -
12.3.	KAPCSOLAT A BESZÁLLÍTÓKKAL.....	- 44 -
	MELLÉKLETEK:.....	- 45 -

ELŐSZÓ

A felhasználók tájékoztatása, a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése és a kiegyensúlyozott felhasználó-szolgáltató kapcsolatrendszer kialakítása érdekében minden közüzemi szolgáltatónak – így a távhőszolgáltatóknak is – ki kell dolgoznia üzletszabályzatát.

A jelen üzletszabályzat az a területileg illetékes önkormányzat jegyzője által jóváhagyott és az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság által véleményezett szabályzat, amely a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a szolgáltató működését, és meghatározza a szolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a szolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel való együttműködését.

A szolgáltató és a felhasználó közötti jogviszonyra vonatkozó alapvető szabályokat a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tszt.) és a végrehajtására kiadott 157/2005 (VIII. 15.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Tszt. Vhr.), valamint ennek 3. sz. melléklete szerinti Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat (a továbbiakban: TKSz.), továbbá a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.), a további, részletes szabályokat a területileg illetékes önkormányzat rendelete határozza meg.

A távhőszolgáltatásra vonatkozó, a fenti jogszabályokban foglaltakon túlmenő szabályokat a szolgáltató által kidolgozott jelen üzletszabályzat (a továbbiakban: ÜSZ) tartalmazza.

Az ÜSZ részletesen meghatározza a BAKONY-TÁVHŐ Korlátolt Felelősségű Társaság által történő távhőszolgáltatás működési kereteit, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a felhasználó és a szolgáltató eredményes együttműködéséhez.

Az ÜSZ elsődleges feladata a szolgáltató és a felhasználók kapcsolatában a távhőszolgáltatással, illetve a hőenergia vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek tisztázása és ezek harmóniájának minél teljesebb biztosítása.

1. fejezet: ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1. Az ÜSZ tárgya

Az ÜSZ – a jogszabályok által meghatározott keretek között, a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével – rendezi a szolgáltató működését, meghatározza a szolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a szolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi szervekkel és a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel való együttműködését.

1.2. Az ÜSZ hatálya

Az ÜSZ rendelkezéseit az adott szolgáltatási területen területileg illetékes önkormányzat jegyzőjének jóváhagyását követően, a szolgáltató általi közzétételétől kell alkalmazni.

Módosítás esetén az ÜSZ módosított részei az alapjául szolgáló jogszabályi változás hatályba lépésétől, míg a kizárólag szolgáltató döntési körébe tartozó kérdésekben a módosított ÜSZ a jóváhagyást követően, a szolgáltató általi közzétételétől lép hatályba.

A hatályos ÜSZ a hatálybalépése előtt létrejött jogviszonyokra is megfelelően alkalmazandó.

1.3. Az ÜSZ közzététele

Az ÜSZ-t (mellékleteivel együtt) és az Általános Szerződési Feltételeket (a továbbiakban: ÁSZF) nyomtatott formában a működési terület szerinti ügyfélfogadásra kijelölt helyen, jól látható módon kell kifüggeszteni, elektronikus formában pedig a szolgáltató internetes honlapján kell hozzáférhetővé tenni.

Az ÜSZ-ba való betekintést az ügyfélfogadásra kijelölt helyen bárki részére lehetővé kell tenni, térítés ellenében arról másolat kérhető.

2. fejezet: FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

Az ÜSZ-ra a Tszt. 3. § és 51/A. §-ban, a Tszt. Vhr. 17/A. §-ában, a TKSz. 2.1. pontjában és az ellátási terület szerint illetékes önkormányzat rendeletében meghatározott fogalmak alkalmazandók.

A fentiekén túlmenően a jelen ÜSZ alkalmazásában:

2.1 díjfizető: épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közszolgáltatási szerződésben megnevezett tulajdonosa, a törvényben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérelője, használója;

2.2 épületrész: a törvény alkalmazásában a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlanak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.);

2.3 felhasználási hely: a felhasználó tulajdonában lévő, a közszolgáltatási szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhőfogyasztása önállóan mérhető;

2.4 felhasználó: a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyv (a továbbiakban: Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó;

2.4.1 lakossági felhasználó: a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa, valamint a Nemzeti Eszközkezelő Programban részt vevő természetes személyek otthonteremtésének biztosításáról szóló 2018. évi CIII. törvény szerinti Lebonyolító által megvásárolt lakóingatlan bérelője;

2.4.2 egyéb felhasználó: a 2.4.1 pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;

2.5 használati melegvíz-szolgáltatási célú szolgáltatás:

- a szolgáltató vagy a felhasználó nevéen nyilvántartott hidegvíz-mérőn mért és a hőközpontban felmelegített ivóvíz,
- vagy – ahol a feltételek fennállnak – a felhasználó nevéen nyilvántartott melegvíz-mérőn mért, a kazánházban kezelt, tisztított termálvíz jogszabályban, távhőszolgáltatási közszolgáltatási szerződésben vagy egyéb szerződésben foglaltaknak megfelelő hőmérsékletű szolgáltatása;

2.6 primer rendszer: a távhőrendszernek a hőtermelőtől a hőközponti hőcserélők hőátadó felületéig terjedő része;

2.7 szekunder rendszer: a távhőrendszernek a hőközponti hőcserélők hőátadó felületétől a felhasználó berendezésekig terjedő része;

2.8 hőfogadó állomás: egy vagy több, egy mérőkörhöz tartozó felhasználási helyet magában foglaló épület, épületrész vagy építmény távhőellátása céljából a hőhordozó közeg kiadására, fogadására, továbbítására szolgáló technológiai berendezés, ahol a felhasználók részére átadott távhőmennyiség mérése és szabályozása is történhet.

2.9 ellátó épület: amelyben elhelyezett szolgáltatói hőközpontból a szolgáltató más épület felhasználóját is ellátja távhővel;

2.10 ellátott épület: amelynek hőellátása az ellátó épületben elhelyezett szolgáltatói hőközpontból, vagy az abban elhelyezkedő felhasználói hőközpontból történik;

2.11 elszámolási mérőberendezés:

- **Felhasználói hőközpontban** történő hőmennyiségmérés esetén a primer rendszer hőátadó állomáson, a hőközpont helyiségében elhelyezett, megfelelően hitelesített mérőberendezés.
- **Szolgáltatói hőközpontban** történő hőmennyiségmérés esetén ugyancsak a primer rendszer hőátadó állomáson, a hőközpont helyiségében elhelyezett, megfelelően hitelesített mérőberendezés. A hőfogadó állomáson elhelyezett egyéb mérőműszer a szolgáltatói hőközpontban lévő hőmennyiségmérő költségmegosztója.

2.12 használati melegvíz-szolgáltatás tekintetében felhasználói vezetékhálózat: az a csővezetékrendszer, amely a felhasználó tulajdonában van, és amely a víznek a csatlakozási ponttól a felhasználó berendezésekhez, kifolyó csapokhoz továbbítását szolgálja, a hozzá tartozó cirkulációs csőhálózattal;

2.12.1 használati melegvíz-szolgáltatás tekintetében felhasználói berendezés: a felhasználó tulajdonában lévő és általa használt kifolyócsapok, valamint – eltérő rendelkezés hiányában – a vízmérő;

2.12.2 használati melegvíz-vételi hely: a felhasználó tulajdonában lévő, a melegvizet szállító vezeték azon része, ahol a beépített szerelvények rendeltetésszerű használatával a vezetékből melegvíz vételezés lehetséges;

2.13 fűtési időszak: az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időszak;

2.14 elszámolási mérő: a távhőhálózatba, illetve a vízhálózatba beépített – a felhasznált hő-, illetve vízmennyiség elszámolására szolgáló – hitelesített mérőeszköz;

2.14.1 mellékmérő: az elszámolási mérő után beépített, elkülönített víz- vagy hőfelhasználás mérésére szolgáló berendezés, ami a felhasználó tulajdonában van;

2.14.2 költségmegosztó: a felhasználási helyen igénybe vett hőmennyiségnek az épületrészek közötti fogyasztásarányos megosztására alkalmas eszköz vagy műszer;

2.14.3 fűtési költségmegosztó: a fűtési hőmennyiség megosztására alkalmas eszköz vagy műszer, amely megfelel a rendeletben meghatározottak szerinti jellemzőknek, és amely lehet

2.14.3.1 elektronikus fűtési költségmegosztó,

2.14.3.2 párologtatós fűtési költségmegosztó, de csak a 2011. szeptember 1. napja előtt alkalmazott párologtatós fűtési költségmegosztó cseréje esetén,

2.14.3.3 fűtési költségmegosztás céljára alkalmazott hőfogyasztás-mérő, ha települési önkormányzat (a továbbiakban: önkormányzat) rendelete elszámolási mérőnek nem minősítette;

2.14.4 használati melegvíz mennyiségmérő:

- a használati melegvíz készítéshez felhasznált hőmennyiség és annak díja, a vízfelmelegítési hődíj épületrészenkénti (lakásonkénti) díjszétosztásra szolgáló, az épületrész valamennyi melegvíz kifolyó csapját megelőző vezetékszakaszon elhelyezett hitelesített mennyiségmérő.
- A hőközponti használati melegvíz készítéshez vásárolt ivóvíz és annak díja épületrészenkénti (lakásonkénti) díjszétosztásra szolgáló költségmegosztó melegvíz mennyiségmérő.

2.15 felhasználó képviselője: a távhővel ellátott épület, építményen, illetve az egy mérőkörhöz tartozó épületrész tulajdonosa, illetve a tulajdonos törvényes, vagy meghatalmazott képviselője; amennyiben a távhővel ellátott épületnek, építménynek, illetve az egy mérőkörhöz tartozó épületrésznek több tulajdonosa van, a tulajdonosok közösségének (társasház, lakásszövetkezet, stb.) törvényes képviselője, ennek hiányában, illetve közös tulajdon esetén az épület-, illetőleg épületrész-tulajdonosok többsége által meghatalmazott személy ;

2.16 szabálytalan vételezés: közszolgáltatási szerződés nélküli távhőfogyasztás, vagy szerződésszegő módon való távhővételezés; hőelvonás; illetve a szolgáltatás felfüggesztése ellenére történő távhővételezés;

2.17 közszolgáltatási szerződés: a felhasználó és a szolgáltató közötti szerződés, amely a távhőszolgáltatás műszaki, gazdasági és jogi – egyedi vagy általános – feltételrendszerét szabályozza;

2.18 kikapcsolás: a felhasználó kizárása a távhőszolgáltatásból a közszolgáltatási szerződés egyidejű megszüntetése mellett;

2.18.1 szüneteltetés: a Tsz-t-ben felsorolt esetekben (40.§-42.§) – a közszolgáltatási szerződés érvényességének fenntartása mellett – a felhasználó távhővel történő ellátásának átmeneti szüneteltetése;

2.18.2 vis maior: egyik félnek sem felróható okból felmerülő külső, elháríthatatlan ok, „erőhatalom”, amelynek károsító hatása emberi erővel objektíve nem hárítható el (pl. természeti katasztrófa);

2.19 vezeték: olyan technológiai berendezések összessége, amelyeken keresztül a szolgáltató a hőtermelő helyen előállított hőenergiát – hőhordozó közeg segítségével – a felhasználó rendelkezésére bocsátja;

2.19.1 gerincvezeték: olyan vezeték, amelyen keresztül a hőenergia nagyobb felhasználó-csoportokhoz (pl. városrészek) juttatható el, hőhordozó közeg segítségével;

2.19.2 elosztóvezeték: olyan vezeték, amely a gerincvezetékéről lecsatlakozva kisebb felhasználó-csoportok hőigényének kielégítéséhez szükséges hőenergiát szállítja hőhordozó közeg segítségével;

2.19.3 bekötő vezeték: gerinc-, vagy elosztóvezetésekről lecsatlakozó olyan vezeték, amelyen keresztül egy hőfelhasználói közösség egy vagy több hővételezési pontjára juttatható el a hőenergia, hőhordozó közeg segítségével; a primer távvezeték hálózatnak az elosztóvezeték és a hőközpont primer hőátadó állomása közötti vezetékszaka;

2.20 távhő: az a hőenergia, amelyet a távhőtermelő létesítményből hőhordozó közeg (gőz, melegített víz) alkalmazásával, távhővezeték-hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználóhoz eljuttatnak.

a távhőfelhasználás célja lehet: fűtési, használati-melegvíz, technológiai.

3. fejezet: A SZOLGÁLTATÓ

3.1. A szolgáltató legfontosabb cégadatai

Cégnév:	BAKONY-TÁVHŐ Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített név:	BAKONY-TÁVHŐ Kft. (a továbbiakban: Szolgáltató)
Székhely:	8400 Ajka, Gyártelep 1961/5. hrsz.
Cégjegyzékszám:	19-09-521359
Honlap:	https://tavho.veolia.hu/

3.2. A szolgáltató tevékenysége

A szolgáltató tevékenységi körébe tartozik a távhő energia elosztása, távhőelosztó és távhő hőfelhasználó berendezések létesítése, üzemeltetése, fenntartása, javítása és fejlesztése.

A szolgáltató távhőszolgáltatói működési engedéllyel rendelkezik szolgáltatói tevékenységre, így kizárólagos joga és kötelezettsége a távhőszolgáltatás biztosítása a működési engedélyében meghatározott területen lévő felhasználók részére. Ennek érdekében – az ÜSZ-ben meghatározottak szerint – biztosítja a felhasználó távhőrendszerre történő csatlakozását, illetve a közszolgáltatási szerződésben meghatározottak szerint és tőle elvárható módon és minőségben biztosítja a távhőszolgáltatást.

A szolgáltató az ügyfelei részére biztosítja a távhőszolgáltatáshoz szükséges hőmennyiséget saját hőtermelés vagy a hőtermelővel, vagy a távhőszolgáltatónak távhőt értékesítővel kötött szerződések alapján.

A szolgáltató engedélyesként gondoskodik arról, hogy felhasználói részére biztonságos, folyamatos távhőszolgáltatás (fűtés, használati melegvíz, illetve egyéb hőhasznosítású célú energiaellátás) álljon rendelkezésre és a szolgáltatói berendezések megfelelő műszaki állapotban legyenek. szolgáltató Cégcsoportjának minőségirányítási rendszere biztosítja, hogy a távhőszolgáltatás a vonatkozó előírások, szabályok, szabványok és a megfelelő biztonság figyelembevétele mellett működjön.

A szolgáltató legfontosabb feladatai:

- a szolgáltatói berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével kapcsolatos tevékenység ellátása, erre vonatkozó jelzések, bejelentések kivizsgálása, a felmerülő problémák megoldása;
- a felhasználók tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével kapcsolatos megrendelések, bejelentések fogadása;
- a szolgáltatás teljesítésével és minőségével kapcsolatos bejelentések fogadása és intézése;
- hibabejelentések fogadása, reklamációk felvétele, kivizsgálása és megoldása;
- a felhasználók tájékoztatása a szolgáltatás-szüneteltetés és az újraindítás feltételeiről;
- felhasználói rendszerek fűtéskorszerűsítésével kapcsolatos tanácsadás,
- a távhőszolgáltatással kapcsolatos adatrögzítés és ügyintézés,
- ezen kívül a szolgáltató foglalkozik még a szolgáltatásokhoz kapcsolódó tevékenységekkel, felhasználói berendezések megrendelésre történő javításával, felújításával, cseréjével (másodlagos tevékenységek).

3.3. A szolgáltató működési területe

A Szolgáltató a jelen ÜSZ alapján Ajka város területén végez távhőszolgáltatási tevékenységet.

Működési területe Ajka városában az önkormányzat tulajdonában levő távhő rendszerre terjed ki.

A távhővel ellátott terület adatai:

A BAKONY-TÁVHŐ Kft. lakossági, és közületi fogyasztónak szolgáltat távhőt, és használati meleg vizet Ajka városában. A távhőszolgáltatást igénybe vevő felhasználók 80%-a lakossági, 20%-a intézményi és egyéb felhasználó.

Ajka város távhőellátó rendszerének hőellátása egy hőforrásból a Bakonyi Erőmű Zrt. ajkai erőművéből történik. A hőenergia ellátás részben kapcsolt hő- és villamosenergia-termelés keretében szén és biomassa energiahordozó alkalmazásával valósul meg. Az erőmű falsíkja és a városi távhőszolgáltató rendszer E4 jelű elosztó akna közötti főgerincvezeték 1 db 400-as és 2 db 300-as 1,5 km nyomvonal hosszúságú vezetékből áll. A távhővezeték hálózat névlegesen 16 bar nyomású, és 130/80 °C névleges hőmérsékletű.

4. fejezet: A SZOLGÁLTATÁSOK

4.1. A hőszolgáltatás minősége

A szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a szerződésszerű teljesítéshez szükséges hőmennyiség mindenkor rendelkezésre álljon.

Minden olyan épületben, ahol önálló hőközpont van, a fűtöttség mértéke – az előírt jogszabályi és szerződéses feltételek megléte esetén – a felhasználók által tetszőlegesen igényelhető.

Amennyiben egy hőközpont több épületet lát el, a helyiségek hőmérséklete 24 °C felső határig tetszőlegesen választható meg, azonban az egy hőközponttól ellátott épületek tekintetében a felhasználók együttesen rendelkezhetnek.

A szolgáltató az egy hőközpontból ellátott felhasználó rendelkezésének megfelelően, – az írásbeli közszolgáltatási szerződés alapján – a karbantartási időszakot kivéve – is teljesít fűtésszolgáltatást. Ez esetben a hőközpontból ellátott felhasználó képviselője a szolgáltatóhoz írásban bejelentí igényét a szolgáltatás helye szerint illetékes ügyfélszolgálaton, vagy műszaki szervezeti egységnél. Az igénybejelentés alapján a szolgáltató (12) órán belül biztosítja a szükséges hőenergiát.

A képviselő – akadályoztatása esetén – az igénybejelentését telefonon, a szolgáltató (06 80 180 145) ingyenesen hívható központi telefonszámán is megteheti. Ilyen esetben a szolgáltató – biztonsági okokból – telefonon visszahívja a képviselőt a képviselő által korábban megadott mobiltelefonszámon.

4.2. A használati melegvíz-szolgáltatás minősége

Távhőszolgáltatás keretében a használati melegvizet úgy kell szolgáltatni, hogy annak hőmérséklete az épület csatlakozási pontjánál legalább $45\text{ °C} \pm (5)\text{ °C}$ legyen.

A szolgáltató a megadott hőfokú melegvíz-szolgáltatást csak a megfelelő állapotú és műszaki színvonalú felhasználói rendszer esetében tudja biztosítani.

Megfelelő a kiépítettség:

- ha az alap- és felszálló vezetékek is cirkulációs hálózattal vannak ellátva és rendeltetésszerűen működnek;
- a használati melegvíz és cirkulációs hálózat teljes mértékben folyamatos hőszigeteléssel biztosított.

4.3. Garantált szolgáltatás

Garantált szolgáltatás esetében a szolgáltató legalább olyan mennyiségű hőenergiát juttat el a teljesítési helyre, hogy az emberi tartózkodás céljára szolgáló fűtött helyiségek belső hőmérséklete fűtési időszakban naponta 8-20 óra között a 7/2006. (V.24.) TNM rendelet 1. sz. melléklete szerint biztosítható legyen, feltéve, ha ezt a felhasználói berendezések állapota lehetővé teszi. A szolgáltató és felhasználó ettől eltérően is megállapodhat, a Felhasználó úgy határozhatja meg az átlagos fűtési hőmérséklet mértékét, hogy a legkedvezőtlenebb fekvésű lakásokban minimum 21 Fok Celsius hőmérséklet legyen.

A 22.00-05.00 óra közötti időben – ellentétes rendelkezés hiányában – Ajka Város vonatkozó önkormányzati rendeletében meghatározott átlag hőfok legfeljebb 3 °C-kal csökkenthető.

A szolgáltató felhívja a felhasználó figyelmét arra, hogy a felhasználó köteles a felhasználói rendszerének és berendezéseinek a működésükhöz szükséges megfelelő műszaki minőségét fenntartani.

A fűtés indításának illetve leállításának igényét – amennyiben az eltér a fűtési időszaktól és a vonatkozó önkormányzati rendeletben meghatározott külső hőmérséklethez kötött szolgáltatási kötelezettségtől – a hőközpontból ellátott felhasználó képviselője a szolgáltatóhoz írásban köteles bejelenteni a szolgáltatás helye szerinti ügyfélszolgálatnak. A bejelentés alapján a szolgáltató (12) órán belül elindítja, illetve leállítja a fűtési célú távhőszolgáltatást.

5. fejezet: FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉS

5.1. Előzetes igénybejelentés, előzetes tájékoztatás

Távhőt vételezni kívánó új, vagy többletteljesítményt igénylő meglevő felhasználási hely tulajdonosa, a felhasználási hely létrehozásában, vagy a többletteljesítmény lekötésében érdekelt építető, illetve megbízottja (tervező, kivitelező) a távhőszolgáltatás, illetőleg a többletteljesítmény iránti igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről még az igénybejelentés előtt tájékoztatást kérhet.

Az előzetes tájékoztatás kérésre a Szolgáltató a megkeresés beérkezésétől számított 30 napon belül írásban köteles válaszolni, és a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni.

A szolgáltatói tájékoztatásnak tartalmaznia kell, az érdekelt előzetes tájékoztatás iránti kérelmében előadottak és a mellékelt iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével, a szükséges műszaki-gazdasági feltételeket, az egyes szükséges engedélyeket, hozzájárulásokat és az eljárás módját, továbbá köteles tájékoztatást adni annak a költségnek, csatlakozási díjnak az

összegéről, amely a felhasználót a Tsz. 34. § (4) bekezdése szerint terheli. Az egyeztetésekért díj nem számítható fel.

5.2. Igénybejelentés a felhasználó részéről

A távhőszolgáltatásra, illetőleg többletteljesítményre vonatkozó felhasználói igényt a szolgáltatói, illetve a felhasználói berendezés tervezésének megkezdése előtt, a felhasználónak a szolgáltatóhoz be kell jelentenie. Bővítés esetén a meglévő és a tervezett csúcshőigényt is meg kell adni.

Új hőigény esetén, ha a beruházás lebonyolítását nem a felhasználó végzi, az igény bejelentést a beruházó, vagy a beruházást lebonyolító szerv is megteheti.

Az igénybejelentést az I/A. számú melléklet szerinti igénybejelentőn kell írásban benyújtani, csatolva az ott meghatározott mellékleteket. Az igénybejelentőt a lakossági igénylőnek aláírásával, egyéb igénylőnek cégszerű aláírásával kell ellátnia.

5.3. Csatlakozási ajánlat

A konkrét igénybejelentésre a szolgáltató 30 napon belül csatlakozási ajánlattal (lásd: I/B. számú melléklet) köteles válaszolni.

A csatlakozási ajánlat tartalma:

- a felhasználói igénybejelentés adatai;
- az igény kielégítésének műszaki feltételeit, a bekapcsoláshoz szükséges, az igénybejelentő által elvégzendő munkálatok megjelölését,
- a csatlakozási pont megjelölése;
- a csatlakozás, illetve a szolgáltatás műszakilag indokolt és jogszabályban előírt pénzügyi feltételei (a fizetendő csatlakozási díj összege, az igénybejelentőt terhelő költségek jogcíme, mértéke,
- a szükséges létesítmények finanszírozási feltételei, a szolgáltatás díjára vonatkozó jogszabály megjelölése);
- megegyezésen alapuló egyedi feltételek;
- azt az időtartamot, ameddig a szolgáltató az általa adott ajánlathoz kötve van, amely 90 napnál rövidebb nem lehet.

A távhőszolgáltató csatlakozási ajánlati kötöttsége megszűnik, ha az igénybejelentő a TKSz. 7.1. pontja szerinti szerződéstervezetet a kézhezvételtől számított 30 napon belül aláírva nem küldi vissza a távhőszolgáltatónak, vagy arról érdemben nem nyilatkozik és egyúttal nem teljesíteti az őt terhelő és az előzetes tájékoztatóban közölt költségnek, csatlakozási díjnak a megfizetésére vonatkozó kötelezettségét.

5.4. A csatlakozási díj

5.4.1. Csatlakozási díj mértéke

A távhőszolgáltatás csatlakozási díjának megállapítása során az árak megállapításáról szóló törvényt kell alkalmazni. Az új vagy növekvő távhőigénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a távhőszolgáltató a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű csatlakozási díjat kérhet. A csatlakozási díj megfizetése a távhőrendszerre való rácsatlakozás lehetőségét biztosítja a távhőszolgáltató által meghatározott helyen.

A csatlakozási díj magában foglalja annak a fejlesztési költségnek a benyújtott távhőigénnyel arányos részét is, amelyet a szolgáltató a távhőtermelőnek fizetett, valamint a szolgáltatói berendezések közé tartozó, a hő elszámolására alkalmas hőmennyiségmérő felszerelésének költségeit is.

Nem tartalmazza a csatlakozási díj az egyedi hőmennyiségmérők beszerzésének és felszerelésének költségeit, valamint a felhasználó ellátásához szükséges felhasználói vezetékhálózat, hőközpont építési költségeit.

5.4.2. A csatlakozási díj megfizetése

A csatlakozási díjat a szolgáltató elkülönített számlájára kell átutalással teljesíteni.

Ha a felhasználó az igénybejelentésében nagyobb hőtéljesítményt jelentett be, mint amennyit a közszolgáltatási szerződésében lekötött, és a csatlakozási díjat aszerint fizette meg, jogosult a bejelentett és a le nem kötött hőtéljesítmény közötti különbséget erejéig a le nem kötött hőtéljesítmény fenntartására. Erre nézve a közszolgáltatási szerződésben a felhasználó nyilatkozni köteles.

Ha a felhasználó által le nem kötött és fenn nem tartott hőtéljesítmény-igény különbségre más felhasználó igényt tart, és az igényével arányos csatlakozási díjat a távhőszolgáltatónak megfizette, a távhőszolgáltató köteles az előző felhasználó részére a le nem kötött és általa fenn nem tartott hőtéljesítmény-igény utáni csatlakozási díjat visszafizetni.

5.4.3. A csatlakozási díj felhasználása

A szolgáltató a csatlakozási díjat elkülönített számlán köteles kezelni, azt kizárólag a távhőrendszer fejlesztésére fordíthatja.

5.5. A csatlakozási ajánlat elfogadása

Az igénylő a csatlakozási ajánlati kötöttség idején belül írásban közölheti a szolgáltatóval módosítási igényét, ami az ajánlati kötöttség határidejét módosítja.

A felek közötti jogviszony a csatlakozási ajánlat elfogadása eredményeként megkötött csatlakozási megállapodás aláírásával és szolgáltató részére történő megküldéssel jön létre.

A csatlakozási megállapodás (lásd I/C. melléklet) lényeges tartalmi elemei:

- a csatlakozási díj összege, fizetésének határideje és módja;
- a szolgáltatói rendszer létesítése, átalakítása (fejlesztése) befejezésének határideje;
- hőtéljesítmény-lekötésre vonatkozó felhasználói igény;
- lekötött, de igénybe nem vett hőtéljesítményre vonatkozó megállapodás;
- egyéb, a felek által lényegesnek tartott feltétel.

A megállapodás felmondása esetén a felmondó fél viseli a meghiúsulás miatt a másik fél addig felmerült költségeit és a lekötött hőtéljesítmény rendelkezésre tartásából eredő kárát, amely a tárgyévben esedékes lett volna.

Az igénybejelentésre és csatlakozási díjra vonatkozó rendelkezések nem érintik azokat a felhasználókat, akik a távhőszolgáltatásba már bekapcsolt helyek tulajdonosváltozása miatt váltak új felhasználókká, feltéve, hogy a felhasználási helyen díjhátralék nincs és többlettéljesítmény igényük nincs.

5.6. Új felhasználási helyek létesítése

5.6.1. Általános feltételek

Újonnan létesítendő felhasználási hely csak a Tsz. és a szolgáltató tervezési irányelvei és műszaki előírásai alapján létesíthető. Eltérő megállapodás hiányában a szolgáltatói berendezések létesítése a szolgáltató, a felhasználói berendezések létesítése a felhasználó feladata.

Eltérő megállapodás hiányában a bekötővezeték tulajdonjoga a telekhatárig terjed, függetlenül attól, hogy a létesítés költségeit részben, vagy egészben a felhasználó fedezte-e.

Ha a felhasználói berendezés létesítéséhez valamely engedély vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, az engedélyeket (ide értve az esetleg szükséges vezetékjogi engedélyt is) – eltérő megállapodás hiányában – az igénybejelentő köteles megszerezni.

Szolgáltatói berendezést csak a szolgáltató létesíthet saját, vagy a csatlakozni szándékozó által erre a célra átadott pénzeszközből. A létesítésre átadott pénzeszköz felhasználását az igénybejelentő és a szolgáltató a csatlakozási megállapodásban köteles rögzíteni.

A felhasználó által létesített felhasználói berendezés az életet, az egészséget, a vagyonbiztonságot, más felhasználó távhővételezését, illetőleg a szolgáltató üzemelését nem veszélyeztetheti.

A szolgáltatói berendezést a felhasználói berendezéssel kizárólag a szolgáltató kapcsolhatja össze.

5.6.2. Műszaki feltételek

Új felhasználási hely a távhőrendszerre felhasználói hőközponttal (hőfogadóval, hőátadóval) csatlakozhat. A felhasználói hőközpont és bekötővezeték kiviteli tervének elkészítéséhez a szolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni.

A lehetséges csatlakozási pont helyét és a felhasználói csatlakozás módját a szolgáltató – a távhőrendszer adottságainak figyelembevételével – az érvényes műszaki előírások, a vonatkozó jogszabályok és a felhasználóval történő megállapodás alapján határozza meg.

A munka befejeztével a kivitelező köteles nyomáspróbát és tömörségi vizsgálatot végezni, továbbá köteles bemutatni a beépített berendezések műbizonylatát is.

A szolgáltató a bekapcsoláshoz köteles a felhasználó költségére a hőközponti méréshez szükséges hőmennyiségmérőket a felhasználói és a szolgáltatói hőközpontban, valamint – felhasználói igény szerint – a hőfogadó állomáson felszerelni.

5.6.3. Jogi és pénzügyi feltételek

Új felhasználási hely létesítéséhez történő hozzájárulás pénzügyi feltétele: a megállapított csatlakozási díj (hálózatfejlesztési hozzájárulás) megfizetése.

5.7. Meglévő felhasználó növekvő távhőigényének kielégítése

A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt

- a távhőszolgáltató tulajdonában lévő hőközpontból ellátott felhasználó csak a távhőszolgáltató által véleményezett tervek alapján, annak előzetes hozzájárulásával létesíthet új felhasználói berendezést, helyezhet át, alakíthat át meglévő felhasználói berendezést.
- saját tulajdonú hőközponttal rendelkező felhasználó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával létesíthet olyan új felhasználó berendezést, amely a hőtéljesítmény igényét növeli.

Meglévő felhasználási hely felhasználója évente egyszer kérheti a lekötött hőtéljesítmény csökkentését, amit írásban eljuttatott kérelemben kezdeményezhet. A lekötött hőtéljesítmény változtatása szerződésmódosításnak minősül.

A hőtéljesítmény-növelési igény beérkezése esetén a szolgáltató köteles 30 napon belül műszaki vizsgálatot végezni, az igény kielégítését megelőzően. Amennyiben a szolgáltatói vagy felhasználói berendezés műszaki állapota nem teszi lehetővé a megnövekedett hőtéljesítmény-igény teljesítését, erről a felhasználót írásban értesíteni kell az okok megjelölésével.

Egyebekben az új felhasználási hely létesítésére vonatkozó szabályok megfelelően alkalmazandók.

5.8. Lakóépület fűtési hálózatának átalakítására vonatkozó szabályok

5.8.1. Hagyományos, kétcsöves fűtési rendszer

- a radiátor típusának megváltoztatása a szolgáltatóval történő előzetes egyeztetést követően – a felhasználó saját felelősségére - lehetséges radiátor teljesítmény-növelés csak lakásonkénti egyedi hőmennyiségmérés esetén lehetséges;
- radiátorszelep-csere esetén a szolgáltató javasol szelep-típust;
- termosztatikus radiátorszelepek alkalmazása javasolt;
- felszálló és leágazás pótlólagos kiépítése csak bemutatott terv alapján lehetséges;
- a légtelenítési rendszer módosítása nem, vagy csak szolgáltatói beleegyezéssel végezhető;
- költségosztó felszerelése javasolt a távhőszolgáltatásról szóló törvény végrehajtási rendeletében meghatározottak szerint

5.8.2. Egycsöves, átkötőszakaszos fűtési rendszer

- a radiátor típusának megváltoztatása a szolgáltatóval történő előzetes egyeztetést követően – a felhasználó saját felelősségére - lehetséges;
- radiátor teljesítmény-növelés csak lakásonkénti egyedi hőmennyiségmérés esetén lehetséges;
- az átkötőszakasz megszüntetése nem engedélyezhető;
- radiátorszelep-csere esetén a szolgáltató javasol szelep-típust;
- bővítés csak hőfogadó osztó-gyűjtőről oldható meg;
- a légtelenítő nem, vagy csak szolgáltatói ellenőrzéssel alakítható át;
- költségosztó felszerelése javasolt
- költségosztó felszerelése javasolt a távhőszolgáltatásról szóló törvény végrehajtási rendeletében meghatározottak szerint;
- javasolt a kisellenállású termosztatikus radiátorszelepek alkalmazása, és a radiátoronkénti légtelenítés megoldása.

5.8.3. Egycsöves, átfolyós fűtési rendszer

A radiátor típusának megváltoztatása a szolgáltatóval történő előzetes egyeztetést követően – a felhasználó saját felelősségére – lehetséges a rendszer átkötőszakaszossá történő átalakítása kívánatos, ami alapján a szelepes szabályozás, illetve a költségosztós elszámolás megoldható.

5.8.4. Közös szabályok

- fürdőszobai radiátorok eseti elbírálás alapján cserélhetők;
- hőleadó (radiátor) cseréje esetén az eredetivel megegyező anyagú, teljesítményű és csatlakozási méretű berendezés felszerelése megengedett.

6. fejezet: SZERZŐDÉSEK

6.1. A közszolgáltatási szerződésekről általában

A közszolgáltatási szerződés alapvető szabályait a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:256. §-a állapítja meg, mely szerint a közszolgáltatási szerződés alapján a szolgáltató általános gazdasági érdekű szolgáltatás nyújtására, a felhasználó pedig a díj megfizetésére köteles.

A közszolgáltatási szerződés részletes szabályait a Tszt., valamint a Tszt. Vhr. tartalmazza.

A szolgáltatót a lakossági felhasználóval általános közszolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli. Az általános közszolgáltatási szerződés létrejöhet a távhő hőközponti (hőfogadó állomási) vagy épületrészenkénti mérés szerinti szolgáltatására.

Az általános közszolgáltatási szerződés alapján a távhőszolgáltató a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra, a lakossági felhasználó vagy

az e törvényben meghatározott esetekben a díjfizető a távhőszolgáltatás díjainak rendszeres megfizetésére köteles.

Az egyéb felhasználóval a szolgáltató a polgári jog szabályai szerint, a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatására, illetőleg annak ellenértéke megfizetésére vonatkozó egyedi közszolgáltatási szerződést köt.

Az általános közszolgáltatási szerződés újonnan létesülő, vagy csatlakozó lakóépület esetében már a távhőszolgáltatás megkezdését megelőzően megkötésre kerül, és kizárólag hőmennyiségmérésen alapuló díjfizetésre vonatkozhat.

Tszt. 39. §-a szerint a távhőszolgáltató az általános közszolgáltatási szerződés megkötését:

- a) köteles megtagadni, ha a felhasználó által létesített felhasználói berendezés az életet, az egészséget vagy a vagyonbiztonságot veszélyezteti;
- b) megtagadhatja, ha más felhasználó távhővételezését, illetőleg a távhőszolgáltató üzemét veszélyezteti;
- c) feltételekhez kötheti, ha a felhasználóval korábban fennálló közszolgáltatási szerződést az 51. § (3) bekezdés b) és c) pontjai, valamint a (4) bekezdésben foglaltaknak megfelelően mondta fel.

Amennyiben egy mérőhelyről több felhasználó ellátása történik (épület, vagy lépcsőház) az általános közszolgáltatási szerződést a felhasználók közösségének - a szerződés aláírására vonatkozó eljárási jogosultságát igazoló dokumentum alapján (pl. közgyűlési határozat) - megbízottja írja alá, egyéb esetben az épületrész tulajdonosa, vagy annak képviselője.

A szerződés előkészítését követően a feltételek teljesülése esetén az épület, vagy a törvényben meghatározott esetben az épületrész tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége (a felhasználó) és a távhőszolgáltató köti meg a közszolgáltatási szerződést.

A közszolgáltatási szerződés létrejöttével a felek (felhasználó és a szolgáltató) között polgári jogi szerződéses jogviszony jön létre. Ezen szerződéses jogviszonyból eredő vagyoni jogi igényüket, követelésüket, illetve ebből eredő vitájukat a felek elsősorban egyeztetés útján rendezik. Ennek érdekében a szolgáltató lehetőséget biztosít arra, hogy felhasználói közösség képviselője, illetve a díjfizető a szolgáltató műszaki és pénzügyi kérdésekben illetékes és felelős vezetőjével közvetlenül egyeztessen. Erre vonatkozó igényét a felhasználó/díjfizető az ügyfélszolgálati irodában írásban jelezheti.

6.2. A szerződés létrejötte

A szolgáltató a szerződéskötés kezdeményezésének kézhezvételétől számított 30 napon belül köteles a szerződési ajánlatát (szerződéstervezetet) elkészíteni és a másik félnek átadni, vagy megküldeni.

A szolgáltató a felhasználó részére szerződési ajánlatot küld, de a szerződés végleges tartalmát felek – a jogszabályi, valamint a jelen ÜSZ-ben foglalt feltételek keretein belül, egyeztetések alapján – együttesen határozzák meg.

Ha a szerződési ajánlat elkészítéséhez szükséges adatot, okiratot vagy a feltételek teljesítésére vonatkozó igazolást, engedélyt a szerződési ajánlat elkészítését kezdeményező nem bocsátotta a szolgáltató rendelkezésére, hiánypótlási igényről a szolgáltató 15 napon belül köteles értesíteni a másik felet. Ebben az esetben az ajánlattételre előírt határidő a hiánypótlás teljesítésével kezdődik.

Ha a felhasználó a szerződés tervezetet véleményeltéréssel írta alá, a szerződés nem jön létre, a véleményeltérést új ajánlatnak kell tekinteni. Ez esetben a szolgáltató a kézhezvételtől számított 15 napon belül egyeztetést köteles kezdeményezni. A szerződés – az eredményes egyeztetést követő – együttes aláírással jön létre.

A szolgáltató a szerződési ajánlatát azzal köteles megküldeni a felhasználónak, hogy az aláírt szerződést 30 napon belül kell a szolgáltató részére visszaküldeni.

Ha az igénybejelentő a szerződéstervezetet a kézhezvételtől számított 30 napon belül aláírva nem küldi vissza a távhőszolgáltatónak, vagy arról érdemben nem nyilatkozik, a távhőszolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

Ha az egyedi közszolgáltatási szerződés tartalmában a szerződő felek nem tudnak megállapodni, akkor felhasználó írásbeli kérésére a szolgáltató a jelen ÜSZ-nek és az általános szerződési feltételeknek megfelelően köteles távhőt szolgáltatni.

Amennyiben a szerződés időbeli hatálya alatt a távhőszolgáltatási tevékenységre vonatkozó jogi szabályozás, illetőleg az áralkalmazás jogszabályi feltételei megváltoznak, a szerződésnek a változással érintett részei helyébe – a felhasználó írásbeli értesítése mellett – az új jogszabályi rendelkezések lépnek.

A szolgáltató és a felhasználó között a közszolgáltatási szerződés – a jogszabályokban és az ÜSZ-ben meghatározott feltételekkel – a szolgáltatás igénybevételevel is létrejön.

6.3. Időbeli hatály

Az általános közszolgáltatási szerződés határozatlan időre szól. Az egyedi közszolgáltatási szerződés - ha a felek eltérően nem állapodtak meg – határozott időtartamra szól.

6.4. Szerződésmódosítás

Az általános közszolgáltatási szerződés módosítására csak írásban, a felhasználó képviselője vagy megbízottja által aláírva kerülhet sor. A módosítást bármelyik fél a soron következő fűtési időszakot megelőző 60 nappal, írásban kezdeményezheti, hatályba lépése azonban a szerződés írásbeli módosításától kezdődik. Ha a módosítás a fűtési hődíjfelosztásra vonatkozik, és a hődíjfelosztásra vonatkozó bejelentés hiányos, a hiány pótlásáig az épületrészenkénti hődíjfelosztás módja a korábbi felosztás alapján fog elkészülni. A mért hő felosztási és elszámolási módját a felhasználói közösség egy fűtési időszakon belül nem módosíthatja.

A felhasználó/díjfizető személyében bekövetkezett változást mind a régi, mind az új felhasználó/díjfizető (igénybevevő) – igazolható módon – köteles a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül a szolgáltatónak írásban, az erre rendszeresített nyomtatványon bejelenteni.

A felhasználó/díjfizető személyében bekövetkezett változás bejelentésnek tartalmaznia kell az új felhasználó/díjfizető személyének azonosításához szükséges adatokat a felhasználási hely, illetőleg az épületrész pontos megjelölését és a változás időpontját. A távhőszolgáltató jogosult a tulajdonváltás igazolására alkalmas okirat bemutatását igényelni. A számlázás módosítását a bejelentésben megjelölt időponttól – ha a bejelentés az előírt határidőn (15 nap) túl történik –, legkorábban a bejelentés beérkezése időpontjától lehet igényelni a távhőszolgáltatótól.

A távhőszolgáltatási díjat a változás időpontjáig a régi felhasználó/díjfizető, a változás időpontjától az új felhasználó/díjfizető fizeti. A bejelentési határidő elmulasztása esetén az új felhasználó/díjfizető a díjat a régi felhasználó/díjfizető nevére kiállított számla alapján köteles megfizetni, a késedelmi kamattal együtt.

A bejelentéshez be kell mutatni a bérleti, adásvételi vagy csereszerződést, közjegyzői jogerős végzést, árverési jegyzőkönyvet, illetve egyéb teljes bizonyító erejű okiratot, továbbá a távhőszolgáltatás mérésére szolgáló mérőberendezések beazonosítási adatait és az elszámolásához szükséges mérőállás-adatokat.

A bérlő, használó részére történő számlázáshoz a fentiek alapján csatolni szükséges a tulajdonos és a bérlő, használó által aláírt 15 napnál nem régebbi együttes kérelmet, valamint aláírási címpéldányt *(ha a tulajdonos vagy a bérlő, használó nem természetes személy)*.

Szolgáltató jogosult a változás-bejelentési kötelezettség elmulasztásával összefüggésben felmerülő többletköltségeit (eljárási illeték, végrehajtói költségterítés, végrehajtási jog bejegyzésének illetéke, lakcímkutatás, egyéb) a mulasztó félre áthárítani.

A vételezés átmeneti szüneteltetése esetén a felhasználó/díjfizető nem mentesül az alaplíj fizetési kötelezettség teljesítése alól, tekintettel arra, hogy az alaplíj éves díj és független a tényleges fogyasztás mértékétől.

6.5. A közszolgáltatási szerződések tartalmi követelményei

A közszolgáltatási szerződések kötelező tartalmi elemeit a TKSz. 9. és 10. pontjai határozzák meg.

Az általános közszolgáltatási szerződés mellékletét képezi a Díjfizetői megállapodás, ami a távhőszolgáltatás díjának megfizetéséről rendelkezik. (lásd: **III. számú melléklet**). A díjfizetői megállapodás hiánya nem érinti a díjfizető fizetési kötelezettségét.

A szerződési ajánlatok kötelező tartalmi elemeit részben jogszabály, részben jelen ÜSZ határozza meg. Ezekről az egyeztetések során lemondani nem lehet.

A szerződés lényeges tartalmi elemei:

- az alapidíj meghatározásánál figyelembe veendő:
 - az épület adatközlő lapja szerinti - fűtött légtér fogat, illetve az azóta esetlegesen bekövetkezett - légtér fogatot érintő épület átalakítás- esetén az új légtér felméréséről készült jegyzőkönyv adatai;
- egyéb felhasználó esetén a szerződés megkötésekor az épület hőteljesítmény-igénye, - melyet a szolgáltató határoz meg a korábbi hőadatok alapján, vagy az egyéb felhasználó maga köti le a legnagyobb igénybe vehető teljesítményt;
- a mérés szerinti elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérő-kör adatai;
- a díjfizetés módja (épületrészenként külön-külön történő, vagy együttes), díjmegosztás esetén a felosztás és költségviselés módja,
- a szolgáltatásnak a szerződés megkötésekor érvényes ára.

A szerződési ajánlatok egyéb tekintetben módosíthatók, azonban a szolgáltató egységes elszámolási és számlázási rendjétől eltérő szerződési kitétel csak különösen indokolt esetben, a szolgáltató képviselője jóváhagyásával lehetséges.

6.6. Közzolgáltatási szerződések típusai

A közszolgáltatási szerződés a törvény szerint lehet általános és egyedi. Az általános közszolgáltatási szerződést a lakossági felhasználóval, az egyedi közszolgáltatási szerződést az egyéb felhasználóval köti a szolgáltató.

6.6.1. Általános közszolgáltatási szerződés

Hőközponti vagy hőfogadói mérés esetén

A szolgáltató a felhasználói hőközpontokban és a szolgáltatói hőközpontokhoz tartozó hőfogadóknak méri és számolja el a szolgáltatott fűtési hő. A hőfogadói hőmennyiségmérő a hőközponti mérő költségosztójának minősül, kivéve, ha a szolgáltatás helye szerinti önkormányzat helyi rendelete vagy a koncessziós szerződés másként nem rendelkezik.

Hőközponti mérés esetén a távhőszolgáltató a szolgáltatás díját a közüzemi/közzolgáltatási szerződés rendelkezéseinek megfelelően a felhasználó vagy a díjfizetők részére számlázza.

Abban az esetben, ha a felhasználó épületrészenkénti díjmegosztást igényel (Tsz. 44. § (1) bekezdés), a távhőszolgáltató köteles azt a felhasználó által a Tsz. Vhr. 17/A-17/H. §-a alapján meghatározott, és a távhőszolgáltató részére megadott díjmegosztási arányoknak megfelelően végrehajtani.

Épületrészenkénti mérés esetén a távhőszolgáltató az épületrész távhőellátásának díját az egyes felhasználóknak, valamint a díjfizetőknek számlázza.

A távhőszolgáltató épületrészenkénti mérés esetén - eltérő megállapodás hiányában - az átadott hőmennyiséget a hőközpontban vagy hőfogadó állomáson is mérheti. Ebben az esetben a hőközpontban mért hőmennyiség és az egyes felhasználók épületrészeiben mért hőmennyiségek összessége közötti különbséget tekintetében az épület tulajdonosi közössége minősül felhasználónak, amennyiben ez a különbség nem tartalmazza más, épületrészenkénti méréssel mért ingatlanrész felhasználását.

A szolgáltatott és mért fűtési hő költségei megosztásának módját a felhasználói közösségek határozzák meg, képviselőjük, illetve megbízottjuk azt – módosítás esetén – előre, minden évben a fűtési időszakot megelőző 60 nappal, írásban köteles szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ilyen döntés hiányában a fűtési célú hő díjának szétosztása légtérarányosan történik.

A költségosztó alapján történő felosztás feltételeit a Tszt. Vhr. 17/A – 17/H §-ai és a TKSz. 19.1. – 20.2. pontja határozza meg.

A költségosztó alapján történő felosztás legfőbb szabályai:

a.) A felhasználási helyen az egyes épületrészekre vonatkozó, fűtési célra felhasznált hőmennyiség és díjának megosztására szolgáló díjmegosztási arányok (a továbbiakban: a fűtési díjmegosztási arányok) meghatározása a felhasználási hely tulajdonosi közösségének - társasház esetében a szervezeti-működési szabályzat, lakásszövetkezetről az alapszabály rendelkezéseivel összhangban meghozott - döntése alapján a következő módokon történhet:

- aa) az épületrészek fűtött légtérfogata alapján, vagy
- ab) fűtési költségmegosztók alkalmazásával.

b.) A fűtési díjmegosztási arányokat a tulajdonosi közösség egy elszámolási időszakra állapítja meg úgy, hogy a fűtési díjmegosztási arányok összege 100%. A fűtési díjmegosztási arányok egy elszámolási időszakon belül nem változtathatók.

c.) A fűtési díj megosztási arányok meghatározásához fűtési költségmegosztók akkor alkalmazhatók, ha

ca) a felhasználási hely külön tulajdonban vagy külön használatban álló épületrészeiben felszerelt valamennyi hőleadó készülék hőleadása azonos gyártmányú, egységes értékelési rendszerű fűtési költségmegosztóval kerül meghatározásra, vagy a felhasználási hely külön tulajdonban vagy külön használatban álló épületrészeiben a fűtési hőfelhasználás költségmegosztó funkciót ellátó hőfogyasztás-mérővel önállóan mérhető,

cb) a felhasználási hely valamennyi épületrészeiben, ahol az a falazat megbontása nélkül műszakilag megoldható, a hőleadó készülékek hőleadása szabályozható,

cc) a fűtési költségmegosztó vagy a költségmegosztó funkciót ellátó fűtési hőfogyasztás-mérő felszerelését végző gazdálkodó szervezet a mérési pontosságot gyártói megfelelőségi tanúsítvánnyal igazolja,

cd) a fűtési költségmegosztó vagy a költségmegosztó funkciót ellátó hőfogyasztás-mérő felszerelése a vonatkozó jogszabályi és műszaki előírásoknak megfelelően történt,

ce) a fűtési költségmegosztókat a felszerelésüket követően beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából plombával látták el, és

cf) a fűtési költségmegosztók leolvasása, működőképességük és a plomba sértetlenségének ellenőrzése az elszámolási időszak végén a tulajdonosi közösség által meghatározott időpontig megtörténik.

d.) A felhasználó köteles gondoskodni - a közös használatú épületrészek kivételével - az épületrészekben az elfogyasztott távhő, valamint meleg víz elszámolása érdekében hiteles hőmennyiségmérő vagy költségmegosztó felszereléséről

da) új csatlakozás esetén, ha az új épületben kerül kialakításra, vagy

db) ha az épületen az épületek energetikai jellemzőinek meghatározásáról szóló miniszteri rendelet szerinti jelentős felújítást valósítanak meg.

e.) A fűtési költségmegosztó, továbbá a költségmegosztóra felszerelt plomba sérüléséről a díjfizető köteles haladéktalanul a tulajdonosi közösség képviselőjét írásban tájékoztatni. A megsérült fűtési költségmegosztó, továbbá a költségmegosztóra felszerelt plomba pótlásának költségeit a díjfizető viseli. Párolgató fűtési költségmegosztó - a Tszt. Vhr. 23/A. § (3) bekezdésében foglaltak kivételével - fűtési költségmegosztóként nem alkalmazható.

f.) Ha a tulajdonosi közösség fűtési költségmegosztók alkalmazásáról döntött, akkor az elszámolási időszakban igénybe vett fűtési hőmennyiségnek legalább 30%-át, de legfeljebb 50%-át az épületrészek fűtött légtérfogata arányában, a fennmaradó részét fogyasztásarányosan, a fűtési költségmegosztók leolvasott adatainak alapulvételével és azoknak a Tszt. Vhr. 6. sz. mellékletben meghatározott korrekciós tényezőkkel történő módosításával számított értékei arányában kell az épületrészek között felosztani. A fogyasztásarányos hányad épületrészekre történő felosztásának számítása során az egyes épületrészekre figyelembe vett fajlagos fűtési hőfelhasználás nem lehet nagyobb a felhasználási hely fajlagos fűtési hőfelhasználása 2,5-szeresénél.

Ha az épületrészen belül nem lehetséges fűtési költségmegosztó felszerelése valamennyi hőleadó készüléken, akkor azon hőleadó készülékek hőleadását, amelyek esetében a fűtési költségmegosztók

felszerelése műszaki okból nem lehetséges, a felhasználási helyen felszerelt hőleadó készülékek egységnyi teljesítményére eső átlagos fogyasztás és a hőleadó készülék teljesítményének szorzataként kell számítással meghatározni és figyelembe venni.

Az épületrészre jutó fűtési díjmegosztási arányt a felhasználási hely fajlagos fűtési hőfelhasználásának a 2,5-szerese és az épületrész fűtött légtérfogatának szorzatából számított hőmennyiség figyelembevételével kell meghatározni, ha:

1. a díjfizető nem tette lehetővé a fűtési költségmegosztók
 - a) felszerelését,
 - b) szerződésben meghatározott módon és időpontban történő leolvasását,
2. a díjfizető a fűtési költségmegosztót önkényesen leszerelte, vagy
3. a fűtési költségmegosztók leolvasása, vagy ellenőrzése alkalmával megállapítható, hogy az épületrész bármely fűtési költségmegosztója vagy az azokon elhelyezett plomba sérült.

A fűtési költségmegosztó meghibásodása esetén - a leolvasás adatainak rögzítése során - az adott hőleadó készülék hőleadását a felhasználási hely azonos fekvésű és funkciójú helyiségeiben felszerelt hőleadó készülékek hőleadásának átlagaként kell figyelembe venni, és a fűtési költségmegosztó leolvasása vagy ellenőrzése során észlelt meghibásodás tényének a leolvasást, ellenőrzést végző által írásban történő rögzítésének napjától kezdve az új vagy megjavított és plombával ellátott fűtési költségmegosztó üzembe helyezésének napjáig kell alkalmazni.

g.) A felhasználási helyen a használati melegvíz készítéséhez igénybe vett hőmennyiség és díjának épületrészek közötti megosztására szolgáló díjmegosztási arányok (a továbbiakban: melegvíz-díjmegosztási arányok) meghatározása a felhasználási hely tulajdonosi közösségének - társasház esetében a szervezeti-működési szabályzat, lakásszövetkezetről az alapszabály rendelkezéseivel összhangban meghozott - döntése alapján a következő módon történhet:

ga) a használati melegvíz készítéshez felhasznált hőmennyiség és annak díja, a vízfelmelegítési hődíj épületrészenkénti (lakásonkénti) díjszétosztásra szolgáló, az épületrész valamennyi melegvíz kifolyó csapját megelőző vezetékszakaszon elhelyezett hitelesített mennyiségmérő

A használati melegvíz mérő vagy az arra felszerelt plomba sérüléséről a díjfizető köteles a tulajdonosi közösség képviselőjét haladéktalanul írásban tájékoztatni. A megsérült használati melegvíz-költségmegosztó, továbbá a költségmegosztóra felszerelt plomba pótlásának költségeit a díjfizető viseli.

h.) Ha a tulajdonosi közösség költségmegosztók alkalmazásáról dönt, akkor gondoskodnia kell a költségmegosztók felszereléséről, működtetéséről, karbantartásáról, időszakos ellenőrzéséről, adatainak leolvasásáról, kiértékeléséről és a fűtési díjmegosztási arányok, valamint a melegvíz-díjmegosztási arányok kiszámításáról, továbbá viseli az ezekkel kapcsolatos költségeket. A tulajdonosi közösség ezen feladatok ellátására vonatkozó kötelezettségét megbízott útján is teljesítheti.

Az épületrészben felszerelt költségmegosztók alkalmazásának feltételeit a díjfizető biztosítja. A díjfizető köteles a tulajdonosi közösség képviselőjével vagy a megbízottal együttműködni.

A díjmegosztási arányok utólagosan csak számítási hiba esetén, a tulajdonosi közösség képviselőjének a távhőszolgáltatóhoz írásban történt bejelentésére módosíthatók. A díjmegosztási arányok utólagos módosításáról szóló bejelentésről, a díjmegosztási arányok utólagos módosításáról, a módosítás okáról, tartalmáról és hatásairól a tulajdonosi közösség képviselője tájékoztatja a díjfizetőket.

A hőmennyiségmérő, valamint a költségosztó meghibásodása esetén és a hitelesítés időtartama alatt a szolgáltatott hő mennyiségét az előző év azonos időszakában mért hőmennyiség – azonos szolgáltatási, vételezési körülményekre történő - korrekciójával kell meghatározni.

Szolgáltatói hőközpontból történő ellátás esetében, ha a hőközpontban lévő elszámoló mérő hibásodott meg, az elszámolható hőmennyiséget a felhasználók fűtési hőmennyiségének összege és a használati melegvíz (a továbbiakban: HMV) célú hőfelhasználás összege adja meg.

Mérés szerinti távhőszolgáltatásról átalány szerinti szolgáltatásra visszatérni nem lehet.

A döntés meghozatalának szabályszerűségét a jegyzőkönyvvel és mellékleteként csatolt jelenléti ívvel kell igazolni. A meghatalmazását, amennyiben a képviselő nem minősül szervezeti képviselőnek, teljes bizonyító erejű okmánnal kell igazolni. A felhasználó megbízottjaként eljáró gazdálkodó szervezet esetén a felhasználóval kötött megbízási szerződés hiteles másolati példánya csatolandó.

A felhasználónak döntenie kell a szerződés tartalmi elemeiről, arról, hogy a mérőeszköz leolvasásnál képviselőjük részt kíván-e venni, továbbá döntenie kell az elszámolás, a díjfelosztás és megfizetés módjáról.

Amennyiben a lakások tulajdonosai a díjfizetők, a közgyűlésnek ki kell mondani azt, hogy a „díjfizetők a szolgáltató által havonta megküldött számlát közvetlenül kötelesek kiegyenlíteni, valamint a nem fizetésből eredő következményeket vállalni”.

Az egy szolgáltatói hőközpontozóhoz tartozó ellátott épületek képviselőinek meg kell jelölni maguk közül egy személyt, aki a szolgáltatás szabályozására vonatkozó kérdésekben intézkedni jogosult.

Feladatai:

- a szolgáltatás megkezdésének és befejezésének időtartamára vonatkozó igények jelzése;
- a szolgáltatás minőségére vonatkozó igények jelzése;
- az alaplát meghatározásánál figyelembe vehető fűtött légterfogat hiteles adatainak felmérése;
- a mérés szerinti elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérő-kör adatainak megadása;
- a felosztás és költségviselés módja- a Tszt. Vhr. 17/A. - 17/H. §-ai alapján.

A közszolgáltatási szerződés a felhasználói közösséggel, a díjfizetői megállapodás az egyes épületrészek (lakások) tulajdonosaival (vagy bejelentett bérlőivel, használóival) jön létre. A távhőszolgáltatási díjak számlázása az egyes épületrészek tulajdonosai (vagy bejelentett díjfizetői pl. bérlő, használó, stb.) részére történik. A díjfizetési kötelezettség a szolgáltatás igénybevételével is létrejön, a szolgáltatás ellenértékét a díjfizetők kötelesek kiegyenlíteni. A díjfizető személyében bekövetkezett változás a felhasználó és a szolgáltató között létrejött közszolgáltatási szerződés módosítását nem eredményez.

Épületrészenkénti mérés esetén

Ha a távfűtött épület valamennyi épületrészeben (lakásokban) a távhő egyedi hőmennyiségmérővel mérhető, a felhasználó saját maga határozhatja meg a szolgáltatás idejét, mértékét.

Az egyéni hőmennyiségmérők beszerelése, hitelesítése, javítása a tulajdonos kötelezettsége.

Épületenkénti mérés szerint elszámoló lakossági felhasználók általános közszolgáltatási szerződését a IV. sz., illetve az V. számú melléklet tartalmazza.

6.6.2. Egyedi közszolgáltatási szerződés

Az egyéb felhasználó, valamint a szolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közszolgáltatási szerződést köt a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatására, illetőleg ellenértékének megfizetésére.

Az egyedi közszolgáltatási szerződés - ha a felek eltérően nem állapodtak meg – határozott időtartamra szól.

A szerződés megkötésének feltételei:

- a közszolgáltatási szerződés megkötését indokoló körülményt a felhasználó vagy a felhasználási hely tulajdonosa a szolgáltató részére jelezze;
- a helyiség feletti rendelkezési jogosultság hitelt érdemlően igazolt legyen (a jogosultságot igazoló dokumentum rendelkezésre bocsátása);
- a felhasználó egyértelmű beazonosításához szükséges adatok rendelkezésre bocsátása.

6.7. Szerződésszegés

6.7.1. Szerződésszegés a szolgáltató részéről

A szolgáltató szerződésszegő magatartásának eseteit a Tszt. 49. § (1) bekezdése az alábbiak szerint sorolja fel:

- a) a távhőszolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg;
- b) a távhőt nem a közszolgáltatási szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja;
- c) a távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi;
- d) a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót az ÜSZ-ben vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti;
- e) felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tszt. 40-41. §-ában foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza;
- f) a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

A szolgáltató szerződésszegése esetén alkalmazható szankciókat a Tszt. 50-51. §-ai rögzítik.

Tszt. 50. § (1) A közszolgáltatási szerződés megszegésének következménye:

- a) díjvisszatérítés, illetőleg pótdíjfizetés,
- b) kötbér,
- c) kártérítés,
- d) csökkentett mértékű szolgáltatás,
- e) távhőszolgáltatás felfüggesztése,
- f) közszolgáltatási szerződés felmondása.

(2) Az (1) bekezdésben említett egyes következmények együttesen is alkalmazhatók.

E szerint az a)-d) és f) pontok esetében kötbérfizetés, e) pontban foglalt esetben alapdíj-visszatérítés kötelezettsége terheli szolgáltatót.

A kötbér mértéke a szerződésszegéssel érintett időszakra vonatkozóan az adott szolgáltatás (fűtés, vagy melegvíz) után fizetendő alapdíj 20%-a.

6.7.2. Szerződésszegés a felhasználók, díjfizetők részéről

A felhasználó/díjfizető részéről szerződésszegésnek minősülő magatartásokat a Tszt. 49. § (2) bekezdése határozza meg, míg az alkalmazható szankciókat a Tszt. 50-51. §-ai rögzítik.

6.7.2.1. A felhasználó/díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a) a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi;
- b) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó/díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;
- c) a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a szolgáltatónak nem jelenti be;
- d) a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is – távhőt vételez;
- e) a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg;
- f) a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget;
- g) a távhő vételezését nem a Tszt. 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.

Az a), c)-d) és f)-g) pontokban meghatározott szerződésszegés esetén, valamint szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén pótdíjfizetési kötelezettség terheli a díjfizetés kötelezettjét. A pótdíj mértékét az illetékes önkormányzatnak az áralkalmazás és a díjfizetés feltételeit megállapító rendelete tartalmazza. Amennyiben az önkormányzat rendeletben a pótdíj mértékéről nem rendelkezik és annak szolgáltató általi meghatározását nem zárja ki, a pótdíj mértékét a szolgáltató a IX. sz. mellékletben foglaltak szerint határozza meg.

A b) pontban meghatározott esetben a távhőszolgáltatás felfüggesztésre, illetőleg a közszolgáltatási szerződés felmondásra kerülhet.

A c)-d) pontokban meghatározott szerződésszegés esetén illetve, ha a díjfizetés kötelezettje a távhőszolgáltatás díját az önkormányzatnak az áralkalmazás és a díjfizetés feltételeit megállapító rendeletében meghatározott határidőn túl, nem vagy késedelmesen fizeti meg, a távhőszolgáltatás felfüggesztésére kerülhet sor.

A g) pontban meghatározott szerződésszegés esetén, továbbá, ha a díjfizetés kötelezettje a szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg, a távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.

Az önkormányzat rendeletében előírtak szerint a szolgáltató a fűtési célú hőellátáshoz szükséges hőmennyiséget és a használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatást csökkentheti.

A távhőszolgáltatás felfüggesztésével, valamint a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeket a távhőszolgáltató jogosult a szerződésszegés elkövetőjére áthárítani. A közszolgáltatási szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén - az ebből származó jogkövetkezményekért - az érintett ingatlan ingatlan-nyilvántartás szerinti tulajdonosa felel.

A felhasználó/díjfizető köteles lehetővé tenni a bejutást a távhőszolgáltatás felfüggesztése céljából amennyiben felhasználó/díjfizető jelen ÜSZ 6.7.2.1. b), c), d) pontjaiban meghatározott szerződésszegés esetén, vagy ha a távhőszolgáltatás díját az önkormányzatnak az áralkalmazás és a díjfizetés feltételeit megállapító rendeletében meghatározott határidőn túl nem vagy késedelmesen fizeti meg.

6.8. A szolgáltatás felfüggesztése

Többszintes lakóépület egy lakásának, vagy az egész épületnek a fűtés- és melegvíz szolgáltatása megszüntetésének módjait a Tszt., Tszt Vhr., a Távhőszolgáltatási Közüzeti Szabályzat, valamint a szolgáltatás helye szerinti önkormányzat rendeletben szabályozza.

Épületrész szolgáltatásból történő ideiglenes vagy végleges kikapcsolására vonatkozóan a felhasználó/felhasználói közösség jogosult döntést hozni a jogszabályokban meghatározott feltételekkel, egyidejűleg a többi épületrészre vonatkozó szolgáltatási paraméter és elszámolási feltételek meghatározásával.

Ha a felhasználó/díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó/díjfizető szerződés szerinti távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti, illetve egyéb szerződésszegést követ el, a szolgáltató a szolgáltatást felfüggesztheti (kizárhatja). Ha a felhasználó/díjfizető a távhőszolgáltatás felfüggesztése okának megszüntetéséről a szolgáltatót írásban értesítette, az értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást meg kell kezdeni.

A távhőszolgáltató a Tszt. 51. § (3) bekezdés a) pont szerinti tartozásról és a felfüggesztés lehetőségéről legalább kétszer írásban, a második alkalommal az átvétel igazolására alkalmas módon értesíti a felhasználót vagy a díjfizetőt. Az értesítésnek tartalmaznia kell a felhasználó vagy díjfizető azonosító számát, nevét, címét, a felhasználási hely címét, a lejárt idejű tartozással érintett számla sorszámát és esedékességét, a lejárt idejű tartozás összegét.

A távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződést felmondhatja, ha a díjfizetés kötelezettje a szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg.

A szolgáltató 60 nap elteltével – a felhasználói átvételt igazoló módon – értesítést küld a felhasználónak arról, hogy – az esedékességtől számított három hónap elteltével – mely napra mondja fel a közszolgáltatási szerződést és kapcsolja ki a felhasználót a szolgáltatásból.

Amennyiben az értesítésben megjelölt hatánapig a felhasználó fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, a hatánapon a felhasználó közszolgáltatási szerződése megszűnik, a távhőszolgáltatásból kikapcsolásra kerül.

A kikapcsolást és a közszolgáltatási szerződés megszűnését követően a további távhőszolgáltatás feltétele sorrendben a behajtással kapcsolatos költségek, a késedelmi kamat és az összes lejárt díjhátralék kiegyenlítése és új távhőszolgáltatási közszolgáltatási szerződés megkötése.

Díjhátralék késedelmes megfizetése miatti szolgáltatás felfüggesztés (kizárás) esetén legalább kettő főnek (szolgáltató vagy megbízottja) – kell együttesen eljárni.

A szolgáltatás megszüntetésekor a felhasználóval hátraléka nagyságáról az eljáró személyek nem vitatkozhatnak, engedményt nem adhatnak.

A felhasználó helyszíni – az adott napon készült folyószámla- kivonat alapján megállapított - teljes tartozásának megfizetése esetén a szolgáltatás felfüggesztésére nem kerül sor.

A kizárás vagy visszakötés után a szerelő köteles a tevékenységgel járó esetleges rendellenességeket (pl. vízfolyás, légtelenítés, csöpögés) elhárítani.

Amennyiben a kikötést követően hátralékos felhasználó rendezi valamennyi tartozását (tőke, kamat, behajtási költségek, ki- és visszakötés díja), a kifizetést követő munkanapon a távhőszolgáltatást meg kell kezdeni.

A távhőszolgáltatás felfüggesztésével, valamint a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeket a távhőszolgáltató jogosult a szerződösszegés elkövetőjére áthárítani. A közszolgáltatási szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén – az ebből származó jogkövetkezményekért – az érintett ingatlan ingatlan-nyilvántartás szerinti tulajdonosa felel.

A TKSz. 14.1. pontja szerint a felhasználó magatartásával más felhasználó vételezését nem zavarhatja. Ha a távhőszolgáltató tudomására jut, hogy a felhasználó más felhasználó vételezését zavarja, vagy vételezésével veszélyhelyzetet teremtett, a felhasználót felszólítja a veszélyhelyzet, illetve a zavart okozó körülmény, magatartás megszüntetésére. A felhasználó az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető helyzetet azonnal, az egyéb zavaró körülményt a zavaró körülményről történő tudomásszerzéstől számított 8 napon belül köteles megszüntetni.

Amennyiben a hivatkozott 14.1. pontban említett veszélyhelyzetet vagy zavaró körülményt a felhasználó a határidő lejártáig nem szünteti meg, a távhőszolgáltató jogosult a távhőszolgáltatást felfüggeszteni, és ezzel egy időben azt az önkormányzat jegyzőjének jelenteni.

6.9. A közszolgáltatási szerződés felmondása

A szolgáltató a közszolgáltatási szerződést csak a Tszt.-ben meghatározott esetekben mondhatja fel (49.§-51/A.).

Törvény biztosítja, hogy a lakossági felhasználók közössége az általános közszolgáltatási szerződést – meghatározott feltételek fennállása esetén – 30 napos felmondási idővel felmondhatja.

Az általános közszolgáltatási szerződés felhasználó általi felmondásának feltételeit a Tszt. 38. §-a, és a TKSz. 27. pontja határozzák meg.

A határozatlan idejű egyedi közszolgáltatási szerződés rendes felmondással minden év október 1. napjára mondható fel, - más rendelkezés hiányában - 6 hónapos felmondási határidővel, mely szerint a felmondást adott év április 1-ig eljuttatja a másik fél számára. Felek a felmondást ajánlott levélben kötelesek egymással közölni. A hat hónap a felmondás kézhezvételét követő napon kezdődik.

Határozott idejű egyedi közszolgáltatási szerződés rendes felmondással nem szüntethető meg.

A közszolgáltatási szerződés felmondását írásban kell közölni, azt a Szolgáltató írásban igazolja vissza, amelyben tájékoztatja a felhasználót a felmondásból eredő műszaki és pénzügyi kötelezettségekről is.

Amennyiben a felhasználó több önálló ingatlant ellátó hőközpontból kapja a hőenergiát, a szerződés felmondásának jogát mind a hőközpont elhelyezésére szolgáló, mind a kapcsolt épületek felhasználói közössége – képviselője útján – csak együttesen gyakorolhatja.

7. fejezet: DÍJAZÁSSAL KAPCSOLATOS RENDELKEZÉSEK

7.1. Általános szabályok

A Tszt. 57/D.§ rendelkezései szerint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját – mint legmagasabb hatósági árat – a hatósági ár

szerkezetét és alkalmazási feltételeit a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal javaslatának figyelembevételével az energiapolitikáért felelős miniszter rendeletben állapítja meg (a továbbiakban: miniszteri rendelet).

A távhőszolgáltatás csatlakozási díjának megállapítását és megváltoztatását a távhőszolgáltató kezdeményezésére, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal döntését követően, valamint a miniszteri rendeletben nem szabályozott áralkalmazási feltételeket a települési önkormányzat rendeletben határozza meg.

A szolgáltató a rendszeres számlázási tevékenységekor a távhőszolgáltatás árát a miniszteri rendelet alapján határozza meg, amely díjtételekre külön kerül felszámításra a mindenkorí áfa összege.

A miniszteri rendelet szerinti érvényes árak alkalmazása külön szerződésmódosítást nem igényel, azokat a szolgáltató a hatályba lépést követően köteles alkalmazni, de a felhasználót értesíti az árváltozás tényéről.

Amennyiben a miniszteri rendelet szerinti új ár hatályba lépése után tervezett első leolvasás a felhasználónak felróható okból kétszeri kísérettel nem hajtható végre, vagy írásbeli felhasználói bejelentésből nem állapítható meg a számlázás alapjául szolgáló mérőállás, a számlázásnál az árváltozás hónapjának utolsó napjával, mint osztónappal lehet az árváltozást megelőző és követő leolvasási adatok különbségét áralkalmazás szempontjából időarányosan megosztani.

7.2. A távhőszolgáltatás lakossági díjtételei

A távhőszolgáltatás lakossági díja kéttényezős: alapidíjból és hődíjból áll.

A szolgáltató által kiszámlázott használati melegvíz készítéséhez felhasznált víz- és csatornahasználati, vízterhelési díj megegyezik az ellátási terület szerinti illetékes vízszolgáltató által alkalmazott díjtételekkel.

7.2.1. Alapidíj

Az alapidíj naptári évre megállapított éves díj, amelynek 1/12-ed részét a felhasználó/díjfizető havonta köteles megfizetni. Az alapidíjat a fűtés szempontjából figyelembe vehető helyiségek légtérfogata (lm³) után, kell megállapítani és megfizetni.

A felhasználónak/díjfizetőnek az alapidíjat az általános közszolgáltatási szerződés fennállása alatt, a szolgáltatott, illetőleg a vételezett hőmennyiségtől és a fűtési hődíjtól függetlenül kell megfizetnie, akkor is, ha a felhasználói berendezések hibája vagy alkalmatlansága miatt nem teljesíthető a szolgáltatás, ha távhőt nem vételezett, ha a Szolgáltató a felhasználó/díjfizető szerződésszegése miatt a távhőszolgáltatást felfüggesztette, vagy a Szerződést felmondta.

Ha a felhasználó/díjfizető év közben köti meg vagy mondja fel a Szerződést, a szerződéskötés, illetve felmondás évében a naptári évre számított alapidíjnak csak az arányos részét kell megfizetnie.

7.2.2. Fűtési hődíj

A szolgáltatott illetőleg a vételezett hőmennyiség elszámolásának alapja a szolgáltató tulajdonában lévő – felhasználói hőközpontokba vagy a szolgáltatói hőközpontokba, vagy a hozzá tartozó hőfogadóba – beépített hiteles hőmennyiségmérő állása, ha az önkormányzat rendelete másképp nem rendelkezik.

A hődíj számlázása és megfizetése - a szolgáltató és a felhasználó eltérő megállapodása vagy az önkormányzat rendeletének eltérő rendelkezése hiányában - külön-külön épületrészenként történik. Az épületrészek felhasználói/díjfizetői kötelesek a díjak kiegyenlítésére.

A hőmennyiségmérők a fűtési időszakban, havonként – a hónap 25. és 31. napja között – kerülnek leolvasásra adatrögzítés és ellenőrzés céljából.

7.2.3. Használati melegvíz-szolgáltatás és vízfelmelegítési-szolgáltatás díja

Amennyiben a használati melegvíz-felhasználás az épületrészben/felhasználási helyen (lakás, helyiség) mérhető, - a szolgáltató és a felhasználó eltérő megállapodása vagy az önkormányzati rendelet eltérő rendelkezése hiányában - a felhasználási helyre vonatkozóan a szolgáltatás elszámolása a leolvasott hiteles mérőóra adatok alapján történik.

Amennyiben a használati melegvíz-felhasználás az épületrészben/felhasználási helyen (lakás, helyiség) nem mérhető, illetve mérési adat hiányában a felhasználási helyre vonatkozóan a szolgáltatás hónapjában a helyi önkormányzati rendeletben, ennek hiányában az ÜSZ IX. sz. mellékletében meghatározott vízmennyiség alapján számított hődíjat kell megfizetni.

Amennyiben a felhasználó/díjfizető a melegvíz-mérők leolvasása, ellenőrzése, cseréje, hitelesítése, javítása, a szolgáltatás megszüntetése érdekében a szolgáltató vagy megbízottja épületbe, épületrészbe való bejutását nem biztosítja, a szolgáltató jogosult a Tsz. 51. §. (8) bekezdésében meghatározott eljárást kezdeményezni, felmerült költsége és kára megtérítését kérni, továbbá az önkormányzati rendeletben meghatározott mértékű felemelt díjat leszámlázni.

Amennyiben az önkormányzat rendelete a felemelt díjról nem rendelkezik, és a rendeletben a díj távhőszolgáltató általi megállapítását kifejezetten nem zárja ki, akkor távhőszolgáltató a IX. sz. mellékletben meghatározott díjat alkalmazza.

7.2.4. Használati melegvíz-szolgáltatáshoz kötődő víz- és csatornahasználati, vízterhelési díj

Közüemi ivóvíz felhasználásával biztosított melegvíz-szolgáltatás esetén, közüemi ivóvíz víz- és csatornahasználati, valamint vízterhelési díjat Ajka város távhőszolgáltatásról szóló önkormányzati rendeletében foglaltak szerint számlázza szolgáltató.

A vásárolt és továbbszámlázott ivóvíz víz- és csatornadíja díjszétosztása esetében az épületrészenkénti, (lakásonkénti) használati melegvíz mennyiségmérők – egyéb megállapodás hiányában - a vásárolt összes ivóvíz mennyiség költségmegosztói. A használati melegvíz mérőkön mért vízmennyiségre a vásárolt összes ivóvíz és az értékesített (melegvíz mennyiségmérőkön mért) összes vízmennyiség hányadosával meghatározott elosztási veszteség kerül felszámításra. A víz- és csatorna díjának a felhasznált mennyiséggel arányos részét a távhőszolgáltató a vízfelmelegítés hődíjától elkülönítetten a mindenkor érvényes víz- és csatornadíjjal számlázza tovább. A vízterhelési díjat a szolgáltató elkülönítve a víz- és csatornadíjjal azonos módon számlázza díjfizetők részére. A díjfizetők az ivóvíz víz- és csatornadíjat, valamint a vízterhelési díjat havonta a számla benyújtását követően fizetik.

7.3. Leolvasások; a számlázás rendje és módja

7.3.1. Fűtésszolgáltatás

Leolvasás: a szolgáltató a fűtési időszakban minden hónapban leolvassa a hőközponti és hőfogadói hőmennyiségmérőket; ezen a felhasználói közösség képviselője kérésére részt vehet. A szolgáltató lehetővé teszi, hogy az elszámolás alapjául szolgáló mérő állását a megbízott igényének megfelelően ellenőrizhesse a leolvasás időpontjától függetlenül is.

Elszámolási időszak:

- A fűtési hődíjat a felhasználói közösség tagjai a hőközpontban mért előző év (évek) azonos hónapjára jutó hőmennyisége után – részfizetésként- egyéb megállapodás hiányában az épületben lévő épületrészek légtérfogata (lm^3) arányában havonta a számla benyújtását követően fizetik.
Ha a lakossági felhasználó, illetve a felhasználói közösség megbízottja a távhőszolgáltatási díj szétosztását nem kéri, az alapidíjat a tárgyhónapban a hőközpontban mért fogyasztás hődíját a tárgyhót követően a benyújtott számla alapján fizeti.
- A távhőszolgáltató a tárgyhónapban fogyasztott távhő hődíja és a részfizetésként fizetett hődíj közötti különbözetet a tárgyhónapot követő hónapban számolja el a részfizetést teljesítővel.
Megállapodás alapján a felhasználók, lakások egyéb helyiségek tulajdonosi közössége a fűtési hőmennyiségeket 7 havi egyenlő részletben, illetve 12 havi egyenlő részletekben is

megfizethetik a szolgáltató részére. Ezekben az esetekben a havi elszámolás helyett a megállapodásban megkötött időszakot követő hónapban történik a tervezett hőmennyiségek és a valós fogyasztás közötti különbség elszámolása.

- Egyedi fűtés mérés esetén egy naptári hónap, ha a mérő tényleges fogyasztási adatai havonta kerülnek leolvasásra.
- Költségszótos épületben: minden év szeptember 15. napjától a következő év május 15-ig terjedő fűtési időszakra. Közös megegyezéssel ettől eltérő elszámolási időszakot is megállapíthatnak a felek.

Elszámolás: Alapja a hőközponti/hőfogyadói hőmennyiségmérő mérési adatai.

Számlázás: Havi elszámolás esetén a szolgáltató a hődíjat az elszámolás alapjául szolgáló hiteles hőmennyiségmérőn mért, ténylegesen felhasznált hőmennyiségnek megfelelően számlázza ki. Hosszabb elszámolási időszak esetén a Szolgáltató két elszámolás között a felhasználók/díjfizetők részére havonta részfizetési (előleg) számlát állít ki.

Fűtött légtér fogat alapján:

- a díjfizető havi előleget fizet két elszámolási időszak között.

Költségszótóval rendelkező díjfizető esetén:

- a díjfizető előleget fizet két elszámolási időszak között.

Egyedi hőmennyiségmérő alapján:

Felhasználó az elszámolást kérheti a tényleges fogyasztás adatai (megmért hőmennyiség) alapján havonta, 7 havonta, illetve 12 havonta a két elszámolási időpont között a felhasználó fűtési hődíj előleget fizet.

A részszámlákban (előlegszámla) számlázott távhőszolgáltatási díjak és a ténylegesen mért hőfelhasználás különbözetét Távhőszolgáltató évente legalább egyszer elszámoló számlában elszámolja.

Az elszámoló számlát (amely az éves hőfogyasztás függvényében egyaránt tartalmazhat díjvisszatérítést vagy többletfizetési kötelezettséget) annak a tulajdonosnak vagy díjfizetőnek küldi meg a szolgáltató, aki az elszámolás időpontjában a szolgáltatóval közszolgáltatási jogviszonyban áll.

Szolgáltató az épületrészenkénti felosztás számláit:

- fűtési időszakot követő két hónapon belül köteles elkészíteni vagy
- az elszámolási időszak (fűtési időszak) adatainak átvételét követő 45 napon belül.

Egy elszámolási időszak alatt a felosztási mód nem változtatható meg.

Az épület, építmény, épületrész tulajdonosa és a bérlő vagy a használó együttes kérelmére a távhőszolgáltató a díjat közvetlenül a bérlő vagy a használó részére számlázza.

7.3.2. Melegvíz-szolgáltatás

Leolvasás: A használati melegvíz felhasználás elszámolása alapjául szolgáló – egyes lakásokban, nem lakás céljára szolgáló helyiségekben lévő és a felhasználó/díjfizető tulajdonában lévő – mellékvízmérők adatait a szolgáltató, vagy a szolgáltató megbízottja leolvassa, vagy amennyiben ezt a felhasználó/díjfizető nem teszi lehetővé, a díjfizetők kötelesek adatot szolgáltatni, a szolgáltató által rendszeresített úrlapon (leolvasás).

Amennyiben a felhasználó, díjfizető, vagy a felhasználó képviselője az épületrészenkénti melegvízmérők mérési adatait határidőre nem adja meg, úgy a számlázáshoz a távhőszolgáltató a felhasználók és a díjfizetők előző elszámolási időszakra vonatkozó számlázott mennyiségét veszi figyelembe. A mérési adatok következő elszámoláskor történő bejelentése esetén a távhőszolgáltató a tényleges fogyasztás alapján a felhasználóval díjfizetővel elszámol.

A díjfizető személyében bekövetkező változás esetén, amennyiben az új díjfizető nem ad meg vélt fogyasztási adatot, az első leolvasásig 4 m³/hó mennyiség kerül kiszámlázásra.

Felhasználó/díjfizető változás esetén – a bejelentéssel egyidejűleg – az előző és az új felhasználónak/díjfizetőnek közösen kell nyilatkozni az elszámoló mérő(k) állásáról és a mérőhely állapotáról. Ennek hiányában Távhőszolgáltató helyszíni ellenőrzéssel győződik meg a fogyasztási adatok valóságáról. A felhasználó/díjfizető előre egyeztetett időpontban köteles biztosítani a felhasználási helyre történő bejutást, a mérő ellenőrzését.

Az adatszolgáltatás (leolvasás) időpontjáról a Szolgáltató, illetve megbízottja az érintetteket a lépcsőházban a jogszabályi előírásokban foglaltaknak megfelelően kifüggesztett értesítéssel tájékoztatja.

A mérők leolvasását, fenntartását és ellenőrzését szolgáltató helyszíni leolvasás útján végzi, melyet a felhasználó/díjfizető köteles lehetővé tenni távhőszolgáltató részére.

A melegvíz mennyiségmérő hitelesítésének elmulasztása, illetve azok meghibásodása esetén (ha a díjfizető a mérőcserét 30 napon belül nem végzi el) a szolgáltató jogosult a díjfizető felé szabálytalan vételezés szerinti elszámolást alkalmazni.

Elszámolás: A lakossági és egyéb felhasználó tulajdonában lévő hitelesített melegvíz mennyiségmérőkön mért felmelegített víz mennyiségét évente egy alkalommal kell elszámolni. A felhasználó (díjfizető) az előző elszámolási időszak átlagfogyasztása alapján havonta részfizetést teljesít.

A ténylegesen használt és a havonta fizetett melegvíz mennyisége közötti különbség a mérők leolvasását követően kerül elszámolásra.

Felhasználó/díjfizető változás esetén az elszámoló mérő szolgáltató által történt leolvasását az előző és az új felhasználó/díjfizető együttes és írásbeli nyilatkozata pótolja.

Használati melegvíz készítéshez vásárolt ivóvíz, víz-és csatornadíjának valamint vízterhelési díjának elszámolása, díjfizetése:

A vásárolt és továbbszámolt ivóvíz víz- és csatornadíja díjszétosztása esetében az épületrészenkénti, (lakásonkénti) használati melegvíz mennyiségmérők – egyéb megállapodás hiányában - a vásárolt összes ivóvíz mennyiség költségmegosztói. A használati melegvíz mérőkön mért vízmennyiségre a vásárolt összes ivóvíz és az értékesített (melegvíz mennyiségmérőkön mért) összes vízmennyiség hányadosával meghatározott elosztási veszteség kerül felszámításra.

A víz- és csatorna díjának a használt mennyiséggel arányos részét a távhőszolgáltató a vízfelmelegítés hődíjától elkülönítetten a mindenkor érvényes víz- és csatornadíjjal számlázza tovább. A vízterhelési díjat a szolgáltató elkülönítve, a víz- és csatornadíjjal azonos módon számlázza díjfizetők részére. A díjfizetők az ivóvíz víz- és csatornadíjat, valamint a vízterhelési díjat havonta a számla benyújtását követően fizetik.

7.3.3. Számlaadási kötelezettség

A számlákra vonatkozó jogszabály előírásainak betartásával a Szolgáltató felhasználási helyenként, a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről számlát állít ki.

Abban az esetben, ha a számlázás megkezdéséig (lakossági felhasználók esetében a tárgyhót megelőző hónap 28. napjáig) a felhasználó/díjfizető és a pénzügyi intézet között létrejött megállapodásról (felhatalmazásról) a pénzügyi intézet nem értesíti szolgáltatót, szolgáltató a felhasználót/díjfizetőt készpénzfizetőnek tekinti, és a számlához készpénzáttutalási megbízást (csekket) mellékel.

7.3.4. A számlák kézbesítése

A szolgáltató a kibocsátott számlákat havonta kézbesíti a felhasználó/díjfizetők részére. Ha a felhasználó/díjfizető a felhasználási hely címével megegyező számlázási, vagy levélcímre kéri a

kézbesítést, akkor Távhőszolgáltató a kibocsátott számlákat – saját kézbesítés keretében – a felhasználó/díjfizető levélszekrényébe kézbesíti.

Ha a felhasználó/díjfizető a felhasználási hely címével nem megegyező számlázási, illetve levélcímre kéri írásban a kézbesítést, akkor szolgáltató a számlát – az írásbeli kérelemben meghatározott számlázási cím rögzítését követő hónaptól – erre a címre kézbesíti.

Külföldre történő kézbesítés esetén a kézbesítés postai díját, a kézbesítés várható időtartamára, felhasználónak/díjfizetőnek előre meg kell fizetnie.

A távhőszolgáltató köteles a számla felhasználó/díjfizető részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a felhasználónak/díjfizetőnek a kézhezvételtől számítva legalább 15 nap rendelkezésére álljon.

Az elektronikus számlát igénylő ügyfeleinknek a számla továbbítása elektronikusan történik.

7.4. A távhőszolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése

A felhasználók/díjfizetők a távhőszolgáltatás ellenértékét a számlán feltüntetett fizetési határidőig kötelesek kiegyenlíteni.

A számla ellenértéke azon a napon minősül kiegyenlítettnek, amelyik napon annak összege a szolgáltató bankszámláján jóváírásra, illetve pénztárába befizetésre kerül.

Alaptalan számlareklamáció a fizetési határidőt nem módosítja. Jogos számlareklamáció esetén a módosított fizetési határidőt a korrekciós számlán kell feltüntetni.

A fizetési kötelezettség teljesítése független a felhasználó/díjfizető által megválasztott fizetési módtól.

A fizetési határidőt követő kiegyenlítés késedelmes fizetésnek minősül.

Pénzüntézetten keresztül történő kiegyenlítés esetén a fizetési határidőt nem módosítja:

- a megbízás visszavonása, módosítása;
- ha az esedékes számla összege limit feletti;
- ha a pénzüntézet a felhasználó/díjfizető azonosítóját (ügyfélszámát) hibásan tartja nyilván;
- ha a számla összege fedezethiány miatt nem utalható;
- ha a pénzüntézet a benyújtott terhelést, előzetes értesítés és egyeztetés nélkül, technikai okok miatt nem fogadta;
- ha a pénzüntézet a felhatalmazásról, illetve az ügyfél folyószámlaszámának megváltozásáról, a felhatalmazás érvényességi idejéről szolgáltatót nem értesítette a terhelés benyújtása előtt.

7.5. Díjfizetési módok

7.5.1. Pénztári befizetés

Ha a felhasználó/díjfizető a számlát a szolgáltató pénztárában kívánja kiegyenlíteni, akkor a pénztáros a készpénz átvételét köteles átvételi elismervény kiállításával igazolni.

7.5.2. Postán történő befizetés

Belföldi postautalványon történő feladás esetén, ha arról hiányzik a beazonosításhoz és jóváíráshoz szükséges információ (név, cím, ügyfélszám, fogyasztási hely, számlaszám, időszak, stb.), akkor szolgáltató tudakozványt köteles, az összeg postai telepítését követő két munkanapon belül, a feladónak elküldeni.

Ha a postán történő befizetés a szokásos teljesítési időig nem kerül jóváírásra a szolgáltató bankszámláján, akkor szolgáltató, felhasználó/díjfizető kérésére, köteles erről az igazolást kiadni.

A szolgáltató a postára adott, de hozzá be nem érkezett befizetések ügyében eljárhat felhasználó/díjfizető helyett, ha a felhasználó/díjfizető szolgáltató rendelkezésére bocsátja a feladóvevényt, vagy annak hiteles másolatát és megfizeti az eljárás ügyviteli díját.

7.5.3. Lakossági folyószámláról történő kiegyenlítés

Bankszámlával rendelkező felhasználók/díjfizetők a pénzforgalmi szabályok előírásai alapján kétoldalú megállapodásban rögzített módon:

- azonnali beszédési megbízással,
- határidős megbízással,
- átutalással

rendezhetik az esedékes (kézbesített) számlákat.

Lakossági folyószámláról csak a pénzügyintézet értesítését követően, a felhatalmazás érvényességének időpontjától kerülhet sor fizetésre. Ha a számlázás megkezdéséig (a tárgyhót megelőző hónap 28. napjáig) a pénzügyintézet nem vagy nem a pénzforgalomról szóló előírásoknak megfelelően értesíti a szolgáltatót a megbízási szerződés megkötéséről vagy módosításáról, akkor a szolgáltató a felhasználót/díjfizetőt készpénzfizetőnek tekinti.

Ha a számlázás megkezdéséig a felhasználó/díjfizető vagy a pénzügyintézet nem értesíti a szolgáltatót a megbízási szerződés megszűnéséről vagy felfüggesztéséről, illetve arról, hogy a megbízás fedezethiány miatt nem teljesíthető, akkor felhasználónak/díjfizetőnek a kézbesített számla alapján kell gondoskodni a határidőre történő kiegyenlítésről.

Tartós fedezetlenség (2 hónap) esetén a szolgáltató a felhasználót/díjfizetőt készpénzfizetőnek tekinti.

A pénzügyintézetnek adott megbízás módosítása – új felhatalmazás – nélkül, és az erről szóló pénzügyintézeti értesítés megküldéséig a szolgáltatónak nincs jogosultsága másik vagy új felhasználási hely esedékes számláit benyújtani a pénzügyintézethez.

Nincs lehetőség arra, hogy a szolgáltató:

- a nem teljesített megbízásokat (a visszautasítás okától függetlenül);
- a tárgyhót megelőző időszak számláit;
- a tárgyhót érintő korrekciós számlákat;
- a felhasználó/díjfizető változással összefüggő számlákat

benyújtsa a felhasználó/díjfizető folyószámláját vezető pénzügyintézetnek. Ilyen esetben a számla kiegyenlítéséről a felhasználónak/díjfizetőnek, egyéb módon (például a banknak adott egyedi megbízással) kell gondoskodnia.

Lakossági folyószámláról történő kiegyenlítés feltételeit a felhasználó/díjfizető és a pénzügyintézet között létrejött megállapodás rögzíti. Az ilyen megbízással kapcsolatos ügyek intézése nem tartozik a szolgáltató hatáskörébe. Észrevétel, kifogás, vagy panasz esetén közvetlenül a bankhoz kell fordulni.

Fedezethiány esetén a levonás meghiúsulása nem eredményezi szolgáltató ismételt megterhelési igényét, így az érintett felhasználó/díjfizető csekken, illetve pénztári befizetéssel is teljesíthet.

7.5.4. Szociális és egyéb jogcímen nyújtott támogatás jóváírása

A szociális és egyéb jogcímen nyújtott támogatás nem minősül készpénzjuttatásnak, ezért a támogatás összegének jóváírása, a támogatást megállapító határozat rendelkező részében meghatározott feltételek, illetve a támogatás összegét folyósító rendelkezéseinek betartásával, történik.

Ha a felhasználónak/díjfizetőnek a szolgáltató felé

- nincs tartozása, akkor a támogatás összegét az esedékes díjak részbeni, vagy teljes kiegyenlítésére kell fordítani;
- van tartozása, akkor a támogatás összegét felhasználói/díjfizetői befizetésként kell kezelni és a tartozás csökkentésére kell felhasználni,

Lakásfenntartási támogatás folyósítását azon rendszeres kiadásokhoz kell felhasználni, amelyek megfizetésének elmaradása a kérelmező lakhatását a legnagyobb mértékben veszélyezteti.

A támogatás összegének jóváírását (akár számlában, akár hátralékra) csak az után tudja megkezdeni a szolgáltató, ha az támogatást megállapító határozatot, vagy a folyósító rendelkezéseit írásban megkapja és a támogatás havonkénti, vagy teljes összegét – jogosultak szerint részletezett módon – a folyósító szolgáltatónak átutalta.

A szociális és egyéb jogcímen nyújtott támogatás a kibocsátott számlák esedékességét, a felhasználó/díjfizető díjfizetési kötelezettségét nem érinti, erre való hivatkozással felhasználó/díjfizető a díjfizetést nem tagadhatja meg, és nem mentesülhet a késedelmes fizetés következményei alól.

7.6. A késedelmes fizetés és következményei

Ha a felhasználó/díjfizető a szolgáltatás ellenértékét nem a közszolgáltatási szerződésben, illetve nem a számlán feltüntetett határidőig fizeti meg, vagy csak részben egyenlíti ki, késedelembe esik.

Szolgáltató azt a befizetést tekinti határidőben teljesítettnek, mely a fizetési határidőig bankszámláján jóváírásra kerül, vagy amelyet a fizetési határidőig a pénztárában befizettek.

Ha a felhasználó/díjfizető nem tulajdonosa a felhasználási helynek, akkor a szolgáltató, a felszólító levél másolatának vagy az egyenlegközlő megküldésével, az általa ismert tulajdonost is értesítheti.

A szolgáltatót nem terheli felelősség azért, ha a felszólító leveleket a posta nem a küldeményekre vonatkozó előírások szerint kézbesíti.

Késedelmes fizetés esetén a felhasználó/díjfizető a számlatartozáson (főkövetelésen) kívül köteles megfizetni a Ptk. szerinti késedelmi kamatot, valamint a szolgáltatónak a késedelmes fizetés miatt felmerült egyéb költségeit (felszólítások díja, perköltség, lakcímkutatás költsége, tulajdoni lap beszerzésének költsége, a végrehajtási eljárás költségei, behajtói sikerdíj stb.).

A késedelmi kamat a fizetési határidőt követő naptól esedékes. A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

Késedelmes fizetés esetén a szolgáltató jogosult:

- megindítani a behajtási eljárást;
- intézkedni a szolgáltatás felfüggesztése iránt;
- a közszolgáltatási szerződést felmondani, ha a díjfizetés kötelezettje a szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg.

Ha a felhasználó/díjfizető a számla ellenértékét a pénzforgalmi szolgáltatást nyújtónál fizetési számlára történő készpénzbefizetéssel egyenlíti ki, a fizetési késedelem jogkövetkezményei legkorábban a késedelembe eséstől számított második naptól alkalmazhatók.

Ha a felhasználó/díjfizető több tartozása áll fenn, és a teljesítés nem fedezi valamennyi tartozást, akkor a befizetést a Ptk. 6:46 §-a előírásainak megfelelő sorrendben kell a követelések fedezetére fordítani.

Amennyiben a befizetés nincs „nevesítve”, úgy először a felhasználó/díjfizető legrégebbi tartozása kerül kiegyenlítésre.

Ha a felhasználó/díjfizető kamattal és költséggel is tartozik vagy a hivatkozott követelés már korábbi befizetésből kiegyenlítésre került, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költség, utána a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni, ha a jogosult eltérően nem rendelkezett és egyértelmű szándéka sem ismerhető fel.

A felhasználó/díjfizető a szolgáltató hozzájárulása nélkül is törlesztheti tartozását. A részteljesítés azonban nem mentesíti a felhasználót/díjfizetőt a késedelmes fizetés és a szerződésszegés következményei alól.

A tartozás rendezése érdekében, a felhasználói/díjfizetői együttműködés esetén, szolgáltató részletfizetési megállapodást köthet a felhasználóval/díjfizetővel. A részletfizetési megállapodás általános feltételeit az VI. számú melléklet tartalmazza. Indokolt esetben szolgáltató az általános feltételektől eltérhet.

Ha a felhasználó/díjfizető nem vagy nem a részletfizetési megállapodás szerint törleszti a tartozást, akkor szolgáltató jogosult:

- a megállapodás külön értesítés nélküli felmondására;

- a behajtási eljárás folytatására, megkezdésére,
- további részletfizetési megállapodás megkötésének megtagadására,
- a késedelmes fizetés következményeinek alkalmazására.

7.7. Követelések behajtása

Amennyiben a felhasználó/díjfizető a hátralékát más módon sem egyenlíti ki, úgy a szolgáltató Behajtási Szabályzata (lásd: VII. számú melléklet) szerint a tartozás behajtása iránt intézkedhet, ezzel egyidejűleg a szolgáltatást felfüggesztheti, vagy a szerződést felmondhatja.

A behajtási eljárás során a szolgáltató intézkedései a következők lehetnek:

- fizetési felszólítás személyes megkeresés útján, telefonon, írásban (sms, elektronikus levél, levél, értesítés, stb.),
- követelések behajtására szakosodott cégek megbízása a tartozás behajtására, a követelés értékesítése,
- követelés érvényesítése iránti bírósági eljárások megindítása,
- ha a felhasználó/díjfizető az önkormányzati tulajdonban lévő épület (épületrész) bérlője, akkor a bérbeadó tulajdonos értesítése, javaslat a bérleti jogviszony felmondására;
- ha a felhasználó/díjfizető más tulajdonában lévő épület (épületrész) bérlője, akkor a bérbeadó tulajdonos értesítése,
- ha a felhasználási hely tulajdonosa kiskorú, az illetékes szakigazgatási szerv tájékoztatása;
- a lakó-, illetve vegyes célra használt épület (társasház) közös képviselőjének tájékoztatása a társasház teljes távhődíj tartozásának egyösszegű kimutatásáról;

A behajtási eljárás során felhasználót/díjfizetőt megilleti az a jog, hogy érdeklődése esetén a szolgáltató teljes körűen tájékoztassa ügyének állásáról, és a teljesítés elősegítése érdekében az adósságkezelés lehetőségeiről.

A behajtás során, az ezzel kapcsolatban felmerült valamennyi igazolt költséget az adós felhasználó/díjfizető viseli, és azokat szolgáltatónak köteles megfizetni. A költségek felsorolását a VII. sz. melléklet tartalmazza.

8. fejezet: AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

8.1. Az ügyfélszolgálat feladatai

Az ügyfélszolgálati tevékenység magában foglalja mindazon ügyek intézését, ami a szolgáltatói jogviszonyból adódik, lehetőséget biztosít a felhasználókkal/díjfizetőkkel történő közvetlen kapcsolattartásra, a felhasználók/díjfizetők tájékoztatására, a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyek intézésére, az igények megismerésére és a panaszok kezelésére.

A szolgáltató olyan ügyfélszolgálatot kíván működtetni, amelynél a felhasználó/díjfizető minden szükséges tájékoztatást meg tud kapni, észrevételeit, panaszait meg tudja tenni és észrevételeire, panaszaira a fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott időn belül választ, orvoslást kap.

Az ügyfélszolgálat a fentiek szellemében többek közt:

- fogadja, rögzíti és kivizsgálja az ügyfelek panaszait;
- mérőóra állásokat rögzít;
- kérésre – térítés ellenében - számlamásolatot készít;
- adatrögzítést, módosítást végez;
- számlabefizetéseket fogad (amennyiben aktív pénztár áll rendelkezésre);
- közreműködik a hátralék behajtási tevékenységben;
- közreműködik a távhőszolgáltatással kapcsolatos szerződések megkötésében, módosításában;

- fogadja a hibabejelentéseket, és továbbítja azokat az intézkedésre vagy hibaelhárításra illetékes műszaki egység, munkatárs felé;
- tájékoztatást ad a közszolgáltatási szerződésről, a díjszétosztás módjáról, valamint az adott díjfizetőre vonatkozó díjfizetési arányról;
- számlázással kapcsolatos felvilágosítás;
- kifüggeszti az Általános Szerződési Feltételeket és azt a felhasználó/díjfizető kívánságára ingyenesen rendelkezésre bocsátja.

A felhasználók/díjfizetők személyesen, írásban, elektronikus úton, vagy telefonon kérhetnek felvilágosítást, illetve kezdeményezhetik ügyeik intézését, kérhetnek tanácsot és tájékoztatást.

8.2. Ügyintézés

A felhasználók/díjfizetők a távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdésekkel, észrevételekkel, panaszokkal, számlareklamációval a szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálati irodáihoz fordulhatnak közvetlenül: írásban, telefonon, faxon, e-mailben és személyesen. A felhasználók/díjfizetők a személyes ügyintézés időpontját – elektronikusan és telefonon is - előzetesen lefoglalhatják. A távhőszolgáltató köteles az igénylés napjától számított 5 munkanapon belül személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani a felhasználó/díjfizető számára. A szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségei a szolgáltató honlapján megtalálhatóak (<https://tavho.veolia.hu>).

- **Személyes ügyintézés** során az ügyfélszolgálat munkatársai az előszóban felvett panaszokat – amennyiben azok természete engedi – a lehető leggyorsabban, azonnal orvosolják. Amennyiben a helyszíni ügyintézés során a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a távhőszolgáltató a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát átadni az ügyfél részére.

A panaszról felvett jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:

- a) a fogyasztó neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a távhőszolgáltató nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

- A **telefonon** és egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a távhőszolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni, és a panaszról jegyzőkönyvet felvenni, az Fgytv-ben előírt tartalmi elemekkel, és annak egy másolati példányát a fogyasztónak legkésőbb a panasz beérkezését követő 15 napon belül az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni. A távhőszolgáltató minden panaszt 15 napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közzétevése iránt. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal látjuk el, öt évig megőrizzük és kérésére azt az ügyfél ügyfélszolgálatunkon 30 napon belül díjmentesen meghallgathatja. Hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételről másolatot biztosítunk, illetve kérésére azt elektronikus úton a rendelkezésre bocsátjuk. A vállalkozás a hangfelvétel kiadását a fogyasztó azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. A vállalkozás a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles. Ezen jogait ügyfeleink együttesen és külön-külön is gyakorolhatják.

A panaszt – bármelyik formában is érkezett – elutasító választ a távhőszolgáltató köteles megindokolni. Amennyiben a szolgáltató a panaszt elutasítja, akkor a panaszt elutasító levélben a szolgáltató részletesen tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárást kezdeményezheti, illetve az illetékes hatóság és békéltető testület székhelyéről, telefonos és internetes elérhetőségéről, valamint levelezési címéről. A tájékoztatás kiterjed továbbá arra is, hogy a

vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást, Ezen panaszkezelés a jelen ÜSZ 9.1. pontjával összhangban történik.

Az Ügyfélszolgálati Iroda nyitva tartása:	kedd – szerda- csütörtök - péntek: 08:00 órától 12:00 óráig hétfő:08:00 órától 20:00 óráig
Ügyfélszolgálati iroda helye:	8400 Ajka, Móra Ferenc utca 26. földszint
Telefonszám:	06 88 545 890
E-mail cím:	ugyfelszolgalat.ajka@veolia.com
Hibabejelentő:	06 80 180 145

8.3. Egyéb ügyintézési módok

Az alábbi ügyek levélben, e-mailen, illetve online ügyfélszolgálaton is intézhetők, így személyes megjelenést nem igényelnek:

- mérőállás bejelentése;
- melegvíz-előleg módosítása;
- fizetési mód megváltoztatása (pl. csekk, átutalás);
- postai csekk kérése;
- számlainformáció kérése;
- számlaegyenleg igazolásának igénylése.
- szerelési munkák megrendelése.

Az alábbi ügyek elintézéséhez elegendő a telefonos kapcsolattartás:

- mérőállás bejelentése;
- fizetési mód megváltoztatása (pl. csekk, átutalás);
- postai csekk kérése;
- számlainformáció kérése.

A szolgáltató által működtetett online ügyfélszolgálat internetes felületén az ott regisztrált felhasználónak/díjfizetőnek lehetősége van pl. a szolgáltatással összefüggő információk megismerésére, aktuális számlaegyenlegük megtekintésére, illetve mérőállás bediktálására. Az online ügyfélszolgálat elérhetősége: <https://tavho.veolia.hu>. A regisztráció és az alkalmazás feltételei a Regisztráció menüpont alatt érhetők el.

8.4. Hibabejelentések fogadása

A hőszolgáltatási rendszerben felmerülő hiba bejelentése történhet telefonon, faxon, levélben, illetve online ügyfélszolgálaton.

A hibabejelentések fogadása – működési területtől függetlenül – folyamatosan (0-24 h-ig) az alábbi központi számon történik: 06 80 180 145

9. fejezet: PANASZÜGYEK KEZELÉSE

9.1. Általános rendelkezések

A jelen szabályzat vonatkozásában **panasz** az olyan kérelem, amely egyéni vagy csoportos jog- vagy érdeksérelem orvoslására illetve megszüntetésére irányul. A panaszok törvényes elintézése segíti a jogos egyéni érdekek érvényre juttatását.

A jelen szabályzat vonatkozásában **közérdekű bejelentés** az olyan körülményre, hibára, vagy hiányosságra hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a felhasználói közösség érdekét szolgálja.

Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti. A panaszt a beérkezését követően tizenöt napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni, és intézkedni annak közlése iránt. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható, azonban annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

A felhasználó/díjfizető a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszával, észrevételével elsősorban a szolgáltató ügyfélszolgálatához, az ügyvezetőkhoz fordulhat. Amennyiben a felhasználó/díjfizető a panaszbejelentést nem az ügyfélszolgálaton tette meg, úgy a bejelentést fogadó szervezeti egység továbbítja azt az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező felé. A szolgáltatónál a panasz kivizsgálására elsősorban az ügyfélszolgálat köteles. Mérlegelésre, elbírálásra, jognyilatkozat megtételére a szolgáltatás teljesítéséért felelős, vagy a közszolgáltatási szerződés megkötésére hatáskörrel és illetékességgel rendelkező vezetője köteles.

Amennyiben az ügyfél a panasz bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, úgy sérelmének elintézését kérheti a

Veszprém Megyei Kormányhivatal, Hatósági Főosztály,

Fogyasztóvédelmi Osztálytól,

Cím: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1.

Postacím: 8210 Veszprém, Pf. 1184.

Telefonszám: +36 88 550 510,

E-mail: veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu;

illetve, a felhasználó/díjfizető vitás ügyeinek intézésére igénybe veheti a lakcíme/tartózkodási címe szerinti területileg illetékes Békéltető Testület közreműködését is.

A felhasználó/díjfizető vitás ügyeivel az eddig megjelölteken túl az alábbi szervekhez, intézményekhez, illetve hatósághoz fordulhat:

- társasházak esetén:
 - tulajdonosi közgyűlés (pl. általános közszolgáltatási szerződést érintő kérdések)
 - közös képviselő (pl. távhőszolgáltatási díjak épületrészenkénti megosztása)
- vagyoni jellegű igények esetén:
 - az illetékes, hatáskörrel rendelkező bíróság (pl. szolgáltatási szerződésszegés, a szolgáltató magatartása folytán megszűnik a szolgáltatás)

A polgári perrendtartás értelmében a jogi személyek elleni perekben az általános illetékességet a jogi személy és az annak képviseletére hivatott szerv székhelye egyaránt megállapítja.

- Ajka Város jegyzője (pl. felhasználási helyre történő bejutás elrendelésével kapcsolatban felmerülő vita; a Tszt. 7.§ (1) c) pontjában meghatározottak szerint ellenőrzi a távhőszolgáltató tevékenységét az ÜSZ-ben foglaltak betartása szempontjából)
- Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (ellenőrzi a távhőtermelő és távhőszolgáltató működési engedélyében előírt követelmények, feltételek betartását)

9.2. Kifogás a számla ellen

A Szolgáltató a felhasználó/díjfizető által benyújtott kifogást köteles megvizsgálni, és indokoltság esetén a számla korrekcióját elvégezni, jogtalan számlázás esetén pedig a díjíváírásról gondoskodni.

A felhasználónak/díjfizetőnek a reklamáció szolgáltatóhoz történő benyújtásától számított 15 napon belül írásban érdemi választ kell adni.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti.

A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére akkor van halasztó hatálya, ha azt a lakossági felhasználó/díjfizető a fizetési határidő lejártát megelőzően közölte, és a számlaösszege az előző év azonos időszakára vetített díj kétszeresét meghaladja.

A számlavita lezárását követően, amennyiben a számlareklamáció jogos volt, a vitatott összeg rendezése érdekében a szolgáltató helyesbítő számlát állít ki. Amennyiben a számlareklamáció nem volt jogos, az eredeti számla alapján fennmaradó összeget felhasználó/díjfizető köteles a számlavita lezárását követő 15 munkanapon belül a szolgáltató részére megfizetni. Amennyiben a számla ellenértéke 15 napon túl sem kerül megfizetésre, a Szolgáltató jogosult késedelmi kamatot felszámítani, a számla új fizetési határidejének figyelembevételével.

Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó/díjfizető folyószámláján túlfizetés mutatkozik, a visszatérítés a szolgáltató részéről – a felhasználó/díjfizető eltérő kérésének hiányában – 3 000 forintot meg nem haladó összeg esetében a következő havi számlában történő elszámolással, illetve a szerződéses kapcsolat megszűnése esetén az értesítés közlésétől számított 8 napon belül teljesítendő. 3 000 forintot meghaladó összeg esetében a szolgáltató a díjfizető fizetési módja szerinti módon a számla kibocsátásától számított 8 napon belül köteles a felhasználónak/díjfizetőnek visszafizetni.

Ha – a szolgáltatónak felróható okból – téves vagy elmaradt számlázás történt, és emiatt a szolgáltatót díjkülönbözet illeti meg, a díjat a korrekciós számlán feltüntetett fizetési határidőig, vagy a téves/elmaradt számlázás időtartamával azonos időn belül egyenlő részletekben jogosult kiegyenlíteni. Téves vagy elmaradt számlázás esetén késedelmi kamat nem számítható fel.

A részletfizetési megállapodással módosított fizetési határidő nem haladhatja meg a téves vagy elmaradt számlázás időtartamát.

Számlakorrekció esetén késedelmes fizetésnek minősül, ha a felhasználó/díjfizető a számla esedékessége, vagy a módosított határidő után egyenlíti ki a számla összegét.

9.3. Légtér reklamáció

Ha a felhasználó/díjfizető a díjfizetés alapjául szolgáló helyiség légtérfogatának vagy alapterületének mértékét közvetlenül a szolgáltatónál kifogásolja, a szolgáltató köteles a felhasználói közösség (közös) képviselőjét erről tájékoztatni, megrendelése esetén az ellenőrző felmérést elvégeztetni. A felmérés összes költsége a felhasználót/díjfizetőt terheli.

A fűtött légtérfogat meghatározásánál a vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerint kell eljárni.

Ha a felmérés alapján a számlázás adataiban korrekciót kell végrehajtani, annak visszamenőleges hatálya nincs. Az új számlázási adatokat a felhasználói közösség rendelkezésének megfelelő időponttól – legkorábban a bejelentést követő hó 1. napjától – kell érvényesíteni, egyidejűleg a felhasználói közösség többi tagja számlázási adatainak szükséges módosításával.

Amennyiben a felhasználói közösség módosítással kapcsolatos rendelkezései hiányosak vagy nem teljesíthetőek, úgy annak korrigálásáig vagy pótlásáig a korábbi számlázási adatok alapján kerül sor a számlázásra.

9.4. Kifogás a fogyasztásmérő berendezéssel kapcsolatban

Az elszámolás alapjául szolgáló mérők Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatóság általi hitelesített állapotban tartásáról a mérők tulajdonosa köteles gondoskodni.

A hőközponti, hőfogadói hőmennyiség-mérők a szolgáltató felelősségi körébe tartoznak. Az épületrészben a felhasználók/díjfizetők költségviselése mellett beszerelt hő- és vízmennyiségmérő a felhasználók/díjfizetők tulajdona és felelősségi köre.

Az elszámolási mérő meghibásodására utaló bejelentéseket a szolgáltatás helye szerinti ügyfélszolgálaton vagy hibafelvevő helyen kell megtenni, azt nyilvántartásba kell venni, és a kérelem kézhezvételétől számítottan 8 (nyolc) munkanapon belül intézkedni kell a kivizsgálásról. A meghibásodás jellegétől függően – a hiteles mérés helyreállítása érdekében szükséges intézkedéseket haladéktalanul - meg kell tenni.

A kivizsgálás során hitelesített ellenőrző fogyasztásmérő berendezéssel, vagy egyéb módon kell ellenőrizni a mérő működését.

Amennyiben a mért eredmény a külön jogszabályban előírt hibahatárt pozitív irányban túllépi, a szolgáltató köteles a berendezést kicserélni. Hőmennyiségmérő cseréjéről azonnal intézkedni kell.

Amennyiben a mérőeszköz mérési hibája a mérésügyi előírásokban meghatározott mértéket túllépi vagy más ok miatt hiteles mérésre alkalmatlan, a mérő vizsgálatával felmerült minden költség és a mérőcsere költsége a távhőszolgáltatót terheli. Amennyiben a vizsgálat szerint a mérő helyesen működik, illetőleg a megengedett hibahatárt nem lépi túl, az előző költségeket a távhőszolgáltató jogosult a felhasználóra áthárítani.

A leszerelt és/vagy cserélt mérőeszközök adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni, amelyet a felhasználó és a szolgáltató képviselőjének aláírással kell ellátni, és a jegyzőkönyv egy példányát a felhasználónak át kell adni.

9.5. Elszámolás hibás mérés esetén

Ha az elszámolási mérő vagy annak valamely része hibásan működik, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak. A meghibásodott készüléket soron kívül meg kell vizsgálni, és a vizsgálat eredményétől függően az alábbiak szerint kell eljárni:

Az elszámolási mérőeszköz meghibásodása esetén a meghibásodás időtartamára a felhasználási helyen az előző év azonos időszakában mért mennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményekre korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni. Ilyen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő, vagy a meghibásodás időpontját megelőző, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.

A szolgáltató határozza meg a mérő meghibásodása esetén annak kijavításáig (cseréjéig) a méretlen időszakra eső hőmennyiséget, az elszámoló mérő hibájának időtartamára figyelemmel, az előző év azonos időszakában mért, valamint a meghibásodást megelőző időszakban mért átlagra tekintettel. Nem hibás a mérő, ha a hitelesítéskor, illetőleg ellenőrzéskor a mindenkor hatályos szabványokban és a mérő műbizonylataiba foglalt, mérőberendezésekre megállapított hibahatáron belül mér.

A használati melegvíz-szolgáltatás díjának mérés szerinti elszámolására alkalmazott melegvízmérők meghibásodása, hitelesítése miatti kiszerelestről a felhasználó nyomban köteles a szolgáltatót értesíteni. A mérő visszaszerelése után a felhasználó ugyancsak köteles a szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, és lehetővé tenni, hogy a felek a mérő számlálójának utolsó, illetve induló állását közösen rögzítsék, a mérők csatlakozásait plombálják.

A méretlen időszakra eső használati melegvíz-szolgáltatás díjának elszámolására a felhasználási helyen az előző év azonos időszakában mért felhasználás szolgál alapul. Amennyiben a lakásokban felszerelt használati melegvíz mérők csak költségosztóként funkcionálnak, hitelesítésük szükségessége a felhasználó/díjfizető hatásköre. Ebben az esetben a mérés alapjául a hiteles főmérőt alkalmazza a Szolgáltató.

9.6. Minőségi kifogások

A Tszt. 37.§ (2) bekezdése szerint a szolgáltató a lakossági felhasználók részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatására kötelezett.

A mérés szerinti szolgáltatás elvárt minőségét az általános és az egyedi közszolgáltatási szerződések tartalmazzák, amelyeket a felhasználói közösségek, felhasználók kötnek a szolgáltatóval.

Ha a szolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei eltérnek a közszolgáltatási szerződésben, vagy az önkormányzat rendeletében meghatározott értékektől, a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz.

A szolgáltatás teljesítettnek minősül, ha az épület hőellátásához szükséges és szerződésben rögzített, vagy a tervezői hőenergia az épület hőközpontjában (csatlakozási pont) rendelkezésre áll, akkor is, ha a lakóépület szekunderrendszerének hibájából azt nincs mód felhasználni, s így a hőmennyiségmérő nem mutat fogyasztást.

Hőközponti, hőfogyadói mérés és szabályozás esetén a felhasználó/díjfizető tulajdonában álló lakás és nem lakáscélú helyiségek fűtöttsége – ezzel együtt a felhasznált hőenergia mennyisége – szolgáltató részéről nem befolyásolható. A szolgáltató a lakások átlaghőmérsékletének biztosításához szükséges hőmennyiséget garantálja. Az egyes épületrészek belső hőmérséklete eltérő lehet, s a felhasználó/díjfizető ezért reklamációval nem élhet.

A felhasználói közösség csak olyan minőségű szolgáltatást kérhet a szolgáltatótól, amelyet a tulajdonában lévő felhasználói berendezések műszaki színvonala és állapota lehetővé tesz, és amelyre a közszolgáltatási jogviszony és az azt rendező jogszabályi előírások alapján jogosult.

A szolgáltató elfogadott minőségi kifogás esetén járó díjvisszatérítése és felróható magatartása miatti kártérítési felelőssége csak a szolgáltatói berendezések meghibásodása esetén áll fenn. Az esetleges fűtetlenségből eredő károsodásokért (pl.: penészesedés, statikai problémák) a szolgáltatót felelősség nem terheli.

A felhasználó által bejelentett minőségi kifogás esetén elsőként azt kell megvizsgálni, hogy a felhasználó tulajdonában lévő fűtési- és vízvezetékrendszer, berendezések megfelelő műszaki állapotban voltak és vannak-e, alkalmasak-e a megfelelő minőségű szolgáltatás teljesítésére.

A tulajdonosok osztatlan közös tulajdonában lévő berendezés, vezeték hibájára, illetve a karbantartás, felújítás elmaradására visszavezethető nem megfelelő teljesítésért a szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

A felhasználó sérelmével a tulajdonosi közösséghez (társasházközösséghez) fordulhat, és igényét a Ptk. és a társasházokról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény szabályai szerint érvényesítheti.

A távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) minőségi követelményeinek ellenőrzése hőfokméréssel történhet. Az egyes épületrész (lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség) szolgáltatási minőségének megítélését az azonos stranon lévő felhasználási helyeken elvégzett sorozatmérés alapján kell megítélni. Ennek során a helyiségekben azok alapterületének mértani középpontjában, 1,5 m magasságban kell a mérést elvégezni.

Ha a mérés során a panasz indokolatlannak minősül, a helyszínen a szolgáltató mérés során felmerült költségeit a felhasználó köteles megfizetni.

10. fejezet: HIBAEELHÁRÍTÁS

10.1. A hibaelhárítás általános szabályai

A szolgáltató munkatársai a felhasználóknál/díjfizetőknél előre bejelentett és egyeztetett időpontban, pontosan jelennek meg, érkezéskor arcképes igazolvánnyal igazolják magukat.

A szolgáltató dolgozója hibaelhárítás érdekében csak az ügyfél engedélyével léphet be lakásba, helyiségbe, még veszély (pl. vízfolyás) esetén is. Amennyiben a helyiségbe való bejutás veszély elhárításához szükséges, és az engedélyt kellő indok nélkül a felhasználó/díjfizető megtagadta, a szolgáltató dolgozója hatósági segítséget igényelhet a bejutáshoz. A többi felhasználó/díjfizető hőellátásának veszélyeztetése esetén az épület a szolgáltatásból kikapcsolható.

A szerelők csak a megrendelt munkát végezhetik el, kivéve, ha pótmunka válik szükségessé és a megrendelő vállalja annak kifizetését.

Munkavégzés során a falvésést, fal- és mennyezetátfúrást, szerelést olyan módon kell elvégezni, hogy az kárt, szükségtelen lármát és rendetlenséget ne okozzon. A padozatot a hegesztési hely alá tett speciális lemezzel kell óvni.

A munkavégzés során keletkezett törmeléket, szemetet, anyaghulladékot a munka befejeztével a szolgáltató munkatársának kell összetakarítani, és a munkavégzés helyét tisztán átadni.

Mérők és felhasználói rendszerek ellenőrzésekor a feltárt hiányosságot, visszaéléseket, szerződéstől eltérő, illetve szabályozatlan vételezés tényét az ügyféllel azonnal közölni kell, arról jegyzőkönyvet kell készíteni és a helyszínen aláíratni.

10.2. A hibák elhárítási rendje

A bejelentett hibák rangsorolásra kerülnek, és elhárításukról az alábbi rendben kell gondoskodni.

A szolgáltatói rendszer hibájából adódó, valamint a szolgáltató felelősségi körébe tartozó és neki felróható hibából adódó javítást a szolgáltató költségére a legrövidebb időn belül kell elvégezni.

A felhasználói rendszer, felhasználó felelősségi körébe tartozó hibajavítások sorrendje:

- *A bejelentett hiba élet- vagy vagyonbiztonságot veszélyeztet*

Az elhárítást azonnal, de legkésőbb a hiba bejelentését követő 1 órán belül meg kell kezdeni. A munka költségeinek viselésére, feltételeire vonatkozóan a szolgáltatónak a munka megrendelőjét 12 órán belül kell tájékoztatnia.

- *A hiba több lakóépületben, vagy lakásban okoz szolgáltatás-kiesést*

A javítást azonnal, de legkésőbb a bejelentés időpontjától számított 2 órán belül meg kell kezdeni. A munka költségeinek viselésére, feltételeire vonatkozóan a szolgáltatónak a munka megrendelőjét 12 órán belül kell tájékoztatnia.

- *A bejelentett hiba egy lakást érint*

A kivizsgálást és javítást a lehető leghamarabbi időpontban, amennyiben mód van rá 07-20 óra között, a bejelentővel egyeztetett időpontban meg kell kezdeni. A munka megkezdése előtt a munka megrendelőjével a költségviselés feltételeiről meg kell állapodni.

11. fejezet: A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE; KIKAPCSOLÁS

11.1. Általános szabályok

A szolgáltatás ideiglenes szünetelésére, vagy a felhasználó végleges kikapcsolására a felhasználó vagy a szolgáltató kezdeményezésére kerülhet sor.

Önkormányzati tulajdonú hőközpont esetén annak megszüntetéséről a szolgáltatás helye szerinti önkormányzat dönt, egyben előírja azoknak a költségeknek a viselését, amelyek a felmondás és a hőközpont megszüntetésének következtében felmerülnek (szerelési, bontási, selejtezési költségek).

Többszintes lakóépület egy lakásának vagy az egész épületnek a fűtés- és melegvíz szolgáltatása megszüntetésének módjait a Tsz. 38.§-a, a TKSz 27.1-27.3. pontjai, valamint a helyi szabályokat megállapító önkormányzati rendelet rendezi.

Épületrész szolgáltatásból történő ideiglenes vagy végleges kikapcsolására vonatkozóan a felhasználó/felhasználói közösség jogosult döntést hozni, egyidejűleg a több épületrészre vonatkozó szolgáltatási paraméterek és elszámolási feltételek meghatározásával.

11.2. A szolgáltatás szünetelése

A felhasználó akkor kezdeményezheti a szolgáltatás ideiglenes szüneteltetését, amennyiben az általa használt (teljes) épületet átépíti, vagy annak használatát bizonyos ideig szünetelteti.

Amennyiben az ideiglenes szüneteltetés bejelentésére fűtési időszak közben kerül sor, úgy annak időtartamára a felhasználó köteles az alapidíjat megfizetni. Ettől eltérő megállapodást felhasználói közösség és szolgáltató írásban köthet, azonban a felhasználási helyen, egy épületen belül több felhasználási hely esetén valamennyi felhasználási helyen távhőszolgáltatási díjtartozás nem maradhat.

A szolgáltató jogosult az élet-, egészség- vagy a vagyonbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák elvégzéséhez a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni. A szolgáltató a szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról írásban vagy az épületekben kifüggesztett hirdetésménnyel előre értesíti az érintett felhasználókat.

A szolgáltató ideiglenes szüneteltetést kezdeményezhet továbbá, amennyiben – előre tervezett módon – a felhasználóval azt előzetesen egyeztet.

Többszintes lakóépületben lévő lakás vagy egyéb helyiségekben a távhőellátás szüneteltetése – amennyiben az önkormányzati rendelet eltérően nem rendelkezik – egyéb esetben csak a szolgáltatóval kötött megállapodás alapján lehetséges, ha együttes feltételként:

- az épület tulajdonosának, tulajdonosi közösségének a döntése alapján, az épület tulajdonosi közösségének valamennyi tagja hozzájárulásával
- amennyiben ez nem ütközik hatályos építési, vagy műszaki előírásba;
- a szolgáltatás szüneteltetését a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi;
- nem okoz épületfizikai károsodást;
- a szolgáltatás szüneteltetése nem okoz kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérleti jogait;
- viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szolgáltatás szüneteltetése következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel.

Ha a felhasználó/díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó/díjfizető szerződés szerinti távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti, illetve egyéb szerződésszegést követ el, a szolgáltató a szolgáltatást felfüggesztheti (kizárhatja). [Tsz. 49 § (2) bekezdés b) pont]

Ha a felhasználó/díjfizető a távhőszolgáltatás felfüggesztése okának megszüntetéséről a szolgáltatót írásban értesítette, az értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást meg kell kezdeni. [Tsz. 50 § (6) bekezdése]

A vételezés átmeneti szüneteltetése esetén a felhasználó/díjfizető nem mentesül az alapidíj fizetési kötelezettség teljesítése alól, tekintettel arra, hogy az alapidíj éves díj és független a tényleges fogyasztás mértékétől.

11.3. Kikapcsolás

Végleges kikapcsolásra a közszolgáltatási szerződés felmondása esetén kerülhet sor.

Az általános közszolgáltatási szerződést a felhasználó a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően, 30 napos felmondási idő mellett mondhatja fel az alábbi, együttes feltételek teljesülése mellett:

- a felmondáshoz a távhővel ellátott épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább négyötödös szavazattöbbségű határozatával hozzájárul és az épületben a távhőellátással azonos komfortfokozatú más hőellátást valósít meg,

- a szerződés felmondása nem okoz jelentős kárt más számára, nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérleti jogait,
- viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel,
- a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi és a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba.

Amennyiben a felhasználó az általános közszolgáltatási szerződést a fentiek szerint felmondja, a közszolgáltatási szerződés ismételt megkötéséhez a távhőszolgáltató üzletszabályzatában rögzített feltételek teljesítése szükséges.

A távhővel ellátott épületben lévő külön tulajdonban és külön használatban álló épületrészben a távhőszolgáltatás igénybevételének megszüntetésére és a közszolgáltatási szerződés módosítására az épületrész tulajdonosa és a felhasználó közös kezdeményezését követően, a vonatkozó jogszabályi feltételek teljesülése esetén kerülhet sor.

A felmondás feltételei:

A felhasználó a közszolgáltatási szerződést akkor mondhatja fel, ha együttes feltételként

- a megszüntetéshez a távhővel ellátott épület tulajdonosi közösségének valamennyi tagja hozzájárul,
- az épületrészben a távhőellátással azonos komfortfokozatú hőellátást valósítanak meg, amely az épület távhőellátását biztosító felhasználói berendezéstől függetlenül üzemeltethető,
- a megszüntetés nem okoz jelentős kárt az épület többi tulajdonosa számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérleti jogait,
- viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szolgáltatás igénybevételének megszüntetésével összefüggésben szükséges műszaki átalakításával merülnek fel,
- a megszüntetést a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi, és az nem ütközik egyéb jogszabályba.

Az egyedi közszolgáltatási szerződést az egyéb felhasználó a szerződésben meghatározott felmondási idővel az abban meghatározott időpontra mondhatja fel.

Amennyiben az egyéb felhasználó a felhasználási helyen a szolgáltatás igénybevételét szünetelteti vagy véglegesen megszünteti, köteles azt a szolgáltatónak írásban előzetesen bejelenteni. Ideiglenes szüneteltetés esetén és, végleges megszüntetés esetén – az egyedi közszolgáltatási szerződés eltérő rendelkezése hiányában – az alaplíjat az adott naptári év utolsó napjáig terjedő időszakokra kell megfizetnie.

A szerződés felmondásából eredő alaplíj (teljesítménydíj) mértékének megfizetésére a felek írásban eltérően is megállapodhatnak. A megállapodásnak ki kell terjednie a felhasználási helyen nyilvántartott esetleges követelések teljes kiegyenlítésére is.

Ha több felhasználói hellyel rendelkező egyéb felhasználó nem szünteti meg valamennyi szerződését, a megszüntetett felhasználási helyre lekötött hőtéljesítményt a megmaradó felhasználási hely(ek)re átcsoportosíthatja.

A közszolgáltatási szerződést a távhőszolgáltató csak a Tsz. 49. § (2) bekezdés b) pontjában (ha a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti) és e) pontjában (ha a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg), meghatározott szerződésszegés esetén mondhatja fel, valamint akkor, ha tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses kapcsolatban álló felhasználó/díjfizető a távhő vételezését a felhasználási helyen megszüntette. Ebben az esetben a közszolgáltatási szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben bekövetkező kár a felhasználót/díjfizetőt terheli.

Amennyiben a felhasználó a távhővel ellátott épületben lévő, közös tulajdonban és közös használatban lévő épületrész fűtését meg kívánja szüntetni, és ez a közszolgáltatási szerződés módosítását teszi szükségessé, a szerződés módosítására vonatkozó igényt a távhőszolgáltató nem utasíthatja el.

11.4. Értesítés a szolgáltatás szüneteléséről

11.4.1. Hibából, üzemzavarból eredő szünetelés

A város egészét vagy egyes városrészeket érintő szolgáltatás-kimaradás esetén – lehetőség szerint - a helyi rádióban és televízióban tájékoztatást kell adni az üzemzavar jellegéről és az elhárítás befejezésének várható idejéről. A tájékoztatást fűtési időszakban kétóránként friss információkkal kell kiegészíteni. Ha a hiba elhárítása több napot vesz igénybe, a tájékoztatást naponként friss információkkal kell megismételni.

Egy hőközponttól ellátott épület(ek) üzemzavara esetén a lépcsőház(ak) bejáratánál falragaszon kell tájékoztatni a felhasználókat/díjfizetőket az üzemzavar jellegéről, az elhárítás befejezésének várható idejéről.

Hibaelhárítási munkák végzésénél a szolgáltató köteles a lehető legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni a távhőszolgáltatást.

11.4.2. Előre tervezhető szünetelés

A TKSz. 16.1. pontjában foglaltak szerint a távhőszolgáltató és a felhasználó a tulajdonában lévő berendezés rendszeres karbantartását, tervezett javítását, felújítását a fűtési időszakon kívüli időszakban jogosult elvégezni. A távhőszolgáltató jogosult e célból a szolgáltatást a lehetséges legkisebb felhasználói körben és a legrövidebb időtartamban szüneteltetni. Eltérő megállapodás hiányában a szünetelés 8 napnál hosszabb nem lehet. A felek a munkálatokról legalább a munkálatok megkezdése előtt 8 nappal kötelesek egymást írásban értesíteni.

A város egészét vagy egyes városrészeket érintő, a szolgáltatói berendezéseken végzett, előre tervezhető karbantartási és felújítási munkák miatt szükségessé váló szüneteltetés esetén a felhasználókat/díjfizetőket a lépcsőházakban elhelyezett falragaszokon és a helyi rádióban vagy televízióban, legalább 8 nappal a munka megkezdése előtt értesíteni kell.

Kisebb területet érintő karbantartási munkák esetén a felhasználók/díjfizetők kiértesítése a helyben szokásos módon és a lépcsőházak bejáratánál elhelyezett értesítővel, legalább 8 nappal a karbantartást megelőzően történik.

11.4.3. Hatósági korlátozás

A távhőszolgáltató jogosult az önkormányzat rendeletében foglaltak szerint az országos tüzelőanyag-hiány miatt nála vagy a vele szerződéses jogviszonyban álló távhőtermelőnél fellépő termelés kiesés esetén, vagy környezetvédelmi érdekből a szolgáltatást korlátozni. A korlátozás általános feltételeit a Tszt. Vhr. 16-17. §-a határozza meg. A korlátozás bevezetéséről és annak okairól a távhőszolgáltató az önkormányzatot haladéktalanul tájékoztatni köteles.

Fentieknek megfelelően a távhőszolgáltatónál vagy a távhőtermelőnél országos tüzelőanyaghiány miatt fellépő termelés kiesés esetén, vagy környezetvédelmi érdekből a korlátozás szükséges mértékéről a távhőszolgáltató köteles haladéktalanul tájékoztatni Ajka város jegyzőjét, és az érintett felhasználókat.

A távhőszolgáltatás korlátozását környezetvédelmi okból Ajka város jegyzője rendeli el, ha a korlátozás oka más eszközökkel nem szüntethető meg, és az önkéntes korlátozás sem eredményes. A korlátozás elrendeléséről a távhőszolgáltató értesíti a felhasználókat. A korlátozás végrehajtása a távhőszolgáltató feladata.

A korlátozás lehet:

- általános, amely minden felhasználó teljesítményigényét érinti,
- részleges, amely csak a távhővel ellátott egyes területrészekre terjed ki.

A felhasználó tulajdonában lévő hőközpont esetén a felhasználó köteles az elrendelt távhőkori korlátozást végrehajtani, és a távhőszolgáltató ez irányú ellenőrzését eltűrni.

A távhőszolgáltatás szüneteltetése miatt a felhasználói berendezésekben keletkezett károkat a szolgáltató köteles megtéríteni, ha a szüneteltetésben a felhasználó vétlen.

Ezen túlmenően a Tsz. 40. § szerinti szüneteltetésből, illetőleg a Tsz. 41. § szerinti korlátozásból eredő károkért a távhőszolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli.

A távhőszolgáltatás korlátozási sorrendjét a Ajka Város vonatkozó önkormányzati rendelete tartalmazza.

Amennyiben a felhasználó a tulajdonában lévő hőközpont esetében az országos tüzelőanyag-hiány, vagy környezetvédelmi okból elrendelt korlátozást a vonatkozó önkormányzati rendeletben nem hajtja végre a távhőszolgáltató jogosult a szolgáltatásból kizárni.

A kizárásig a felhasználó felemelt díjat köteles fizetni, melynek mértéke naponta az éves alapidj 1/6-od része.

12. fejezet: FOGYASZTÓVÉDELEM; ADATVÉDELEM

12.1. Együttműködés a fogyasztóvédelmi és felhasználói érdekképviselői szervezetekkel

A szolgáltató olyan távhőszolgáltatást kíván nyújtani, amely a felhasználó és a szolgáltató kölcsönös megértésén, megelégedésén alapul.

A szolgáltató távhőszolgáltatásról szóló törvényben foglalt általános, valamint a kormány rendeletében foglalt részletes szabályok szerint, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által kidolgozott ajánlások, az illetékes önkormányzat által kiadott rendelet figyelembe vételével együttműködik az országos és helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviselőkkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben:

- megismerje azok véleményét;
- tájékoztassa azokat tervezett intézkedéseiről;
- visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről.

A szolgáltató a fogyasztóvédelmi szerveknek, valamint önkormányzati rendeletben meghatározott társadalmi érdekképviselői és érdekvédelmi szervezeteknek – azok írásbeli megkeresésére – megküld minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot, amelyek a felhasználó és a szolgáltató kapcsolatára vonatkoznak.

A szolgáltató a fogyasztóvédelmi szervezet és a társadalmi érdekképviselői szervezetek illetékességéhez tartozó, a felhasználókat érintő kérdésekben az együttműködést nem tagadhatja meg. Köteles a közérdekű adatokat – kivéve a szolgálati titok – hozzáférhetővé tenni, a felhasználókat érintő tervezett intézkedésekről tájékoztatást adni. Közérdekű adatnak minősül a vonatkozó hatályos jogszabály előírásainak megfelelő adat.

A felhasználók által kezdeményezett egyéni ügyek irataiba a társadalmi képviselő csak a felhasználó előzetes írásbeli hozzájárulásával tekinthet bele. A tudomására jutott adatokat köteles az üzleti titokra érvényes módon kezelni, vállalva annak be nem tartása esetén a büntetőjogi felelősségét.

A szolgáltató az együttműködés, a közvetlen kapcsolattartás biztosítására ügyfélszolgálatot és online ügyfélszolgálatot működtet (lásd: 8. fejezet). Az ügyfélszolgálat az érdekképviselőkkel történő kapcsolattartás elsődleges fóruma is.

Amennyiben az érdekképviselő által felvetettek meghaladják az ügyfélszolgálat hatáskörét, akkor az ügyfélszolgálat a szolgáltató belső szabályozásának megfelelően tájékoztatja az érdekképviselőt az általa képviselt ügy leggyorsabb megoldási módjáról. Amennyiben ezzel az érdekképviselő nem ért egyet, akkor írásban közvetlenül a szolgáltató illetékes üzemeltetési- vagy kirendeltség vezetőjéhez fordulhat.

Ezen szerződéses jogviszonyból eredő vagyoni jogi igényüket, követelésüket, illetve ebből eredő vitájukat a felek elsősorban egyeztetés útján rendezik. Ennek érdekében a szolgáltató lehetőséget biztosít arra, hogy felhasználói közösség képviselője, illetve a díjfizető a szolgáltató műszaki és pénzügyi kérdésekben illetékes és felelős vezetőjével közvetlenül egyeztessen. Ezzel kapcsolatos igényét a felhasználó/díjfizető az ügyfélszolgálati irodában írásban jelezheti.

12.2. Adatvédelem, adatbiztonság

A szolgáltató a felhasználók/díjfizetők személyes adatait a hatályos magyar jogszabályok, különösen a Ptk., valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény alapján kezeli.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. §-ra tekintettel:

5. § (1) Személyes adat akkor kezelhető, ha

- a) azt törvény vagy - törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben, különleges adatnak vagy büntetőjogi személyes adatnak nem minősülő adat esetén – helyi önkormányzat rendelete közérdeken alapuló célból elrendeli,
- b) az a) pontban meghatározottak hiányában az az adatkezelő törvényben meghatározott feladatainak ellátásához feltétlenül szükséges és az érintett a személyes adatok kezeléséhez kifejezetten hozzájárult,
- c) az a) pontban meghatározottak hiányában az az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelméhez, valamint a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető közvetlen veszély elhárításához vagy megelőzéséhez szükséges és azzal arányos, vagy
- d) az a) pontban meghatározottak hiányában a személyes adatot az érintett kifejezetten nyilvánosságra hozta és az az adatkezelés céljának megvalósulásához szükséges és azzal arányos.

A szolgáltató, mint adatkezelő kötelezettséget vállal arra, hogy a tevékenységével kapcsolatos valamennyi adatkezelés megfeleljen a jogszabályi követelményeknek.

A szolgáltató adatkezelésének részletes szabályait az Adatvédelmi szabályzat tartalmazza, mely elérhető az ügyfélszolgálati irodán, valamint a <https://tavho.veolia.hu> oldalon.

A szolgáltatónak adatkezelőként feladata, hogy meghatározza az általa kezelt természetes személyekre vonatkozó (felhasználói/díjfizetői) személyes adatok körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, és megakadályozza a felhasználói/díjfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

A szolgáltató a szolgáltatással, illetve a távhővezeték-hálózat üzemeltetésével kapcsolatban a tudomására jutott információkat és adatokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli.

A szolgáltató jogosult a közszolgáltatási szerződés hatálybalépésétől, a közszolgáltatási szerződés megszűnése után a követelések elévülési idejéig a felhasználók/díjfizetők adatai közül azokat kezelni, amelyek a felhasználók/díjfizetők azonosításához, a közszolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükségesek. Ennek keretében jogosult a felhasználók/díjfizetők azonosító adatai közül természetes személyek vonatkozásában a névre, lakcímre, születési időre és helyre vonatkozó adatokat, egyéb szervezetek vonatkozásában a névre, székhelyre, képviselő nevére vonatkozó adatokat, és mindkét esetben a felhasználási helyre, a fogyasztásra, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatokat a közszolgáltatási szerződésen alapuló kötelezettségeinek teljesítése, jogainak gyakorlása céljából kezelni.

Ugyanezen adatkezelői jogok illetik meg a felhasználók képviselőit, a felhasználók/ díjfizetők előbbiekben megjelölt adatai tekintetében.

A szolgáltató az érintettek tájékoztatása mellett jogosult továbbá az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek a tevékenységgel összefüggő adatkezelés céljából szükségesek, átadni azoknak, akik a szolgáltató megbízásából a díjak számlázását és beszedését, a követelések kezelését vagy az ügyfél-tájékoztatást végzik.

Az adatkezelés céljához szükséges adatok átadhatóak:

- a) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére;
- b) az engedélyes megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki felülvizsgálatát, illetőleg az ügyfélszolgálati tájékoztatást végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek;
- c) a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak;
- d) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak;
- e) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- f) az energiafelhasználási támogatás megállapításával, illetőleg jogszerű igénybevételek ellenőrzésével összefüggő feladatokat külön jogszabály alapján ellátó szervnek.

A szolgáltató a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése valamint a közszolgáltatási szerződések figyelemmel kísérése céljából a szerződésekben meghatározott adatokon túl, a következő adatokat kezeli:

- a felhasználó/díjfizető azonosítója,
- a fogyasztás időszaka, típusa,
- a fogyasztás mennyisége,
- a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- a közszolgáltatási szerződés felmondásának eseményei,
- azon adatok, melyek kezeléséhez a felhasználó/díjfizető önkéntesen és kifejezetten hozzájárul (pl. online ügyfélszolgálat)

A felhasználók/díjfizetők személyes adatai kezelésének alapvető célja a távhőszolgáltatás ellátása a szolgáltatási területen, az igénybevett szolgáltatások ellenértékének kiszámlázása, a kiszámlázott, de be nem fizetett ellenérték beszedése, behajtása, a kiszámlázott és befizetett díjak, valamint a díjszámítás helyességének ellenőrzése és további intézkedések megtétele.

A felhasználókhöz/díjfizetőkhez kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot és/vagy ezen dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát, amelyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, s így számviteli bizonylatnak minősülnek, a szolgáltató a hatályos adó- és számviteli szabályokban meghatározott megőrzési időig tárolja. Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen a szerződések, azok módosításai, az azokon alapuló számlák, befizetési bizonylatok, ellenőrzések, beavatkozások bizonylatjai, dokumentumai.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 14.§-15.§-a rendelkezéseinek megfelelően az érintett felhasználó/díjfizető kérelmezheti az adatkezelőnél tájékoztatását személyes adatai kezeléséről, személyes adatainak helyesbítését, valamint személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy zárolását.

A felhasználó/díjfizető kérésére a saját személyes, illetőleg számlázási adatai vonatkozásában a betekintés lehetőségét a szolgáltató biztosítja számára.

A felhasználó/díjfizető a jogainak megsértése esetén az Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Ha az adatkezelő az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak kárt okoz, köteles azt megtéríteni.

Ha az adatkezelő az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével az érintett személyiségi jogát megsérti, az érintett az adatkezelőtől sérelemdíjat követelhet.

Az érintettel szemben az adatkezelő felel az adatfeldolgozó által okozott kárért és az adatkezelő köteles megfizetni az érintettnek az adatfeldolgozó által okozott személyiségi jogsértés esetén járó sérelemdíjat is. Az adatkezelő mentesül az okozott kárért való felelősség és a sérelemdíj megfizetésének kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt vagy az érintett személyiségi jogának sérelmét az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

Nem kell megtéríteni a kárt és nem követelhető a sérelemdíj akkor, ha a kár a károsult vagy a személyiségi jog megsértésével okozott jogsérelem az érintett szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

12.3. Kapcsolat a beszállítókkal

A hőenergia-szolgáltatás zavartalan és biztonságos ellátása érdekében a külső beszállítókkal rendszeres és folyamatos kapcsolattartás szükséges. A kapcsolattartás módját a megkötött szerződések foglalják keretbe.

A beszállítók minősítése az ISO 9001:2008 minőségügyi rendszer eljárása szerint rendszeres időközönként megtörténik.

Szolgáltató a szerződő partnereitől azt várja el, hogy a jelen ÜSZ-ben, az általános közszolgáltatási szerződésekben, illetve az egyedi közszolgáltatási szerződésekben, valamint az egyéb megállapodásokban leírtakat maradéktalanul tartsák be, magatartásukkal járuljanak hozzá a szolgáltató általi biztonságos, folyamatos és magas színvonalon történő megvalósításához.

Mellékletek:

- I/A. Igénybejelentés (Minta)
- I/B. Csatlakozási ajánlat (Minta)
- I/C. Csatlakozási megállapodás (Minta)
- II/A. Közszolgáltatási szerződés (Minta, felhasználói hőközpontól ellátott lakossági felhasználók részére)
 - II/A./1.sz. melléklet Felhasználói hőközpont, valamint a távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérő azonosító adatai
 - II/A./2. sz. melléklet Felhasználó fűtött légtérfogat adata(i), díjfizető(k) neve és címe
 - II/A./3. sz. melléklet Megállapodás a szolgáltatás minőségi paramétereiről és a közös képviselő hatásköréről
 - II/A./4. sz. melléklet Megállapodás a díjak áthárításának feltételeiről
 - II/A./5. sz. melléklet Megállapodás Fűtési költségosztók alapján történő utólagos elszámolásról
 - II/A./5/a. sz. melléklet Nyilatkozat
 - II/A./6. sz. melléklet Távhőkorlátozási sorrend
- II/B. Közszolgáltatási szerződés (Minta, szolgáltatói hőközponttól ellátott lakossági felhasználók részére)
 - II/B/1. sz. melléklet Szolgáltatói hőközpont, hőfogadó állomás, valamint távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérő azonosító adatai
 - II/B/2. sz. melléklet Felhasználó fűtött légtérfogat adata(i), díjfizető(k) neve és címe
 - II/B/3. sz. melléklet Megállapodás a szolgáltatás minőségi paramétereiről és a közös képviselő (fűtési megbízott) hatásköréről együttes szerződéssel rendelkező felhasználók esetén
 - II/B/4. sz. melléklet Szolgáltatói hőközponttól ellátott felhasználók képviselőinek adatai
 - II/B/5. sz. melléklet Megállapodás a díjak áthárításának feltételeiről
 - II/B/6. sz. melléklet Megállapodás Fűtési hődíj költségosztók alapján történő utólagos elszámolásról
 - II/B/6/a. sz. melléklet Nyilatkozat
 - II/B/7. sz. melléklet Távhőkorlátozási sorrend
- III. Díjfizetési megállapodás (Minta)
- IV. Közszolgáltatási szerződés (Minta, felhasználói hőközponttól ellátott épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatásra)
 - IV/1. sz. melléklet Épületrész, valamint távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérő azonosító adatai
 - IV/2. sz. melléklet Épületrész fűtött légtérfogat adata(i), díjfizető(k) neve és címe lakossági felhasználók esetén
 - IV/2/a. sz. melléklet Épületrész fűtött légtérfogat adata(i), díjfizető(k) neve és címe egyéb felhasználók esetén
 - IV/3. sz. melléklet Megállapodás a szolgáltatás minőségi paramétereiről és a közös képviselő hatásköréről
 - IV/4. sz. melléklet Megállapodás a díjak elszámolásáról
 - IV/5. sz. melléklet Távhő korlátozási sorrend
- V. Közszolgáltatási szerződés (szolgáltatói hőközponttól ellátott épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatásra)
 - V/1. sz. melléklet Épületrész, valamint távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérő azonosító adatai
 - V/2. sz. melléklet Épületrész fűtött légtérfogat adata(i), díjfizető(k) neve és címe lakossági felhasználók esetén
 - V/2/a. sz. melléklet Épületrész fűtött légtérfogat adata(i), díjfizető(k) neve és címe egyéb felhasználók esetén
 - V/3. sz. melléklet Megállapodás a szolgáltatás minőségi paramétereiről és a közös képviselő hatásköréről
 - V/4. sz. melléklet Megállapodás a díjak elszámolásáról
 - V/5. sz. melléklet Távhő korlátozási sorrend
- VI. Részletfizetési megállapodás (Minta)
- VII. Behajtási Szabályzat
 - VII/1. sz. melléklet Részletfizetési kérelem magánszemély részére
 - VII/2. sz. melléklet Részletfizetési kérelem jogi személy részére
 - VII/3. sz. melléklet Nyilatkozat
- VIII. Adatvédelmi tájékoztató ügyfelek részére

- IX. Használati melegvíz-felhasználás normatív mennyiségei
- X. Együttes kérelem (Minta)
- XI. Változás-bejelentési nyomtatvány (Minta)
- XII. Egyedi közszolgáltatási szerződés Felhasználói hőközpontról ellátott egyéb felhasználók részére
 - XII/1. sz. melléklet Felhasználói hőközpont, valamint távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérő azonosító adatai, felhasználási hely fűtött légtérfogata, hőigénye
 - XII/2. sz. melléklet Megállapodás a szolgáltatás minőségi paramétereiről és egyéb felhasználó részéről megbízott hatásköréről, felhasználói hőközpontról (önnálló fűtési blokkról) történő üzemelés esetén
 - XII/3. sz. melléklet Megállapodás a díjak áthárításának feltételeiről
 - XII/4. sz. melléklet Megállapodás Fűtési hődíj költségosztók alapján történő utólagos elszámolásról
 - XII/4/a. sz. melléklet Nyilatkozat
 - XII/5. sz. melléklet Tulajdonos/Díjfizető változás bejelentése egyéb felhasználók esetén
 - XII/6. sz. melléklete Távhő korlátozási sorrend
- XIII. Egyedi közszolgáltatási szerződés Szolgáltatói hőközpontról ellátott egyéb felhasználók részére
 - XIII/1. sz. melléklet Szolgáltatói hőközpont (fűtési blokk), hőfogadó állomás, valamint távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérő azonosító adatai, felhasználási hely fűtött légtérfogata, hőigénye
 - XIII/2. sz. melléklet Felhasználók fűtött légtérfogat adata(i), díjfizető(k) neve és címe
 - XIII/3. sz. melléklet Megállapodás a szolgáltatás minőségi paramétereiről és a felhasználók részéről megbízott személy hatásköréről, együttes szerződéssel rendelkező felhasználók esetén
 - XIII/4. sz. melléklet Megállapodás a díjak áthárításának feltételeiről
 - XIII/5. sz. melléklet Megállapodás Fűtési hődíj költségosztók alapján történő utólagos elszámolásáról
 - XIII/5/a. sz. melléklet Nyilatkozat
 - XIII/6. sz. melléklet Tulajdonos/Díjfizető változás bejelentése egyéb felhasználók esetén
 - XIII/7. sz. melléklet Távhőkorlátozási sorrend

Ajka, 2021.....

BAKONY-TÁVHŐ Kft

I/A. számú melléklet

IGÉNYBEJELENTÉS

Alulírott igénybejelentő az alább részletezett adatok szerinti felhasználói igényemet ezennel bejelentem.

Igénylő adatai:

Neve (cégneve):
Lakcíme (székhelye):
Anyja neve (cégjegyzékszám):
Képviselő (név, cím):
Levelezési cím:
Telefonszám:
E-mail cím:

Felhasználási hely adatai:

Címe:
Helyrajzi száma:

Csatlakozási pont elhelyezkedése:

.....
.....

Csúcshőigény ÖSSZESEN:

..... kW

Fűtési: kW
Használati melegvíz: kW
Egyéb: kW

Fűtött légtérfogat ÖSSZESEN:

..... Lm³

Lakások: Lm³
Egyéb helyiségek: Lm³
Közös helyiségek: Lm³

Tervezett éves hőigény:

..... GJ

Távhőszolgáltatás jellege (a megfelelő aláhúzendő):

Hőközponti mérés szerinti, Egyedi mérés szerinti

Táv hőfelhasználás célja (a megfelelő aláhúzendő):

Fűtés, használati melegvíz ellátás, technológiai, hőhordozóval együttes igénybevitel

Hőmennyiségmérés helye (a megfelelő aláhúzendő):

Hőközponti, Épületrészenkénti

Üzembe helyezés tervezett időpontja:

.....

Egyéb adatok, igények:

.....
.....
.....

Kelt:, év hónap nap

.....
igénybejelentő

Igénybejelentéshez csatolandó mellékletek:

1. Önkormányzat által elfogadott részletes rendezési terv
2. Teljes körű műszaki dokumentáció (ezen belül: új felhasználói rendszer teljes körű műszaki és kivitelezési dokumentációja)
3. A jogszabályban meghatározott illetékes építésügyi hatóság által kiadott a jogszerű építést igazoló dokumentum
4. Szakhatósági engedélyek

I/B. számú melléklet

CSATLAKOZÁSI AJÁNLAT

I. Adatok

Igénylő/felhasználó adatai:

Neve (cégneve):
 Lakcíme (székhelye):
 Anyja neve (cégjegyzékszám):
 Képviselő (név, cím):

Felhasználási hely adatai:

Címe:
 Helyrajzi száma:

Szolgáltató adatai:

Cégneve:
 Székhelye:
 Cégjegyzékszám:
 Képviselője (név, cím):
 KSH száma:
 Adószáma:
 Szolgáltatást végző szervezeti egység cégneve, címe:

II. Pénzügyi feltételek, a Szolgáltató által elvégzendő munkálatok

- Szolgáltatói berendezés** létesítése, és az új teljesítmény igény kielégítési feltételeinek megteremtése – primer távfűtési bekötővezeték létesítése a felhasználói hőközpontban lévő első főelzáró szerelvényig, az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő hőmennyiségmérő, a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiség szabályozói – a távhőszolgáltató kötelezettsége, melynek költségeit az Igénybejelentő csatlakozási díj fizetésével biztosítja.

- Felhasználói berendezés** létesítése – a felhasználói hőközpont, a felhasználói vezetékhálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály, épületen belüli fűtési és használati melegvíz vezetékek rendszer - az Igénybejelentő (Felhasználó) költsége.

Az új felhasználási hely távhőszolgáltatáshoz szükséges – igénybejelentőt terhelő – fejlesztés a felhasználói berendezések létesítése, mely magában foglalja:

- felhasználói hőközpont kialakítását,
- felhasználói vezetékhálózat kiépítését,
- fűtési és használati melegvíz-mérők felszerelését.

Felhasználói vezetékhálózat: az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja.

- A távhőszolgáltató (Szolgáltató) díjmentesen:

- adatokat szolgáltat a Felhasználói hőközpont kiviteli tervéhez,
- a kiviteli tervet felülvizsgálja,
- az üzembe helyezési eljárásban közreműködik.

- A felhasználói berendezés üzemeltetése és fenntartása a felhasználási hely tulajdonosának kötelessége és költsége. A távhőszolgáltató díjazás ellenében szerződésben rögzített feltételek

szerint elláthatja a tulajdonos helyett ezen eszközök üzemeltetését, karbantartását, felújítását, amely esetben a távhőszolgáltató a felhasználói hőközpontot magában foglaló helyiség használatáért térítést nem fizet.

5. A hőközponti méréshez szükséges primer oldali ultrahangos hőmennyiségmérők felszerelése távhőszolgáltató kötelezettsége és költsége.
6. Az egyes épületrészek használati melegvíz-szolgáltatásának mérésére és elszámolására szolgáló hiteles melegvízmérőt a tulajdonos szerelteti és szerzi be. Az így beszerelt melegvízmérő a Felhasználó tulajdona.

III. Műszaki feltételek

1. A felhasználói hőközpont, a felhasználói vezetékhálózat és berendezések kialakítását Igénybejelentő a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott „Hőközpont és felhasználói berendezés tervezési irányelvek” alapján véglegesített kiviteli tervdokumentáció szerint végezheti el.
2. A felhasználói hálózat kialakításánál az alábbiakat kell betartani:
 - Az egyéni fűtési hőmennyiségmérés megvalósítása érdekében, az épületen belüli fűtési rendszert úgy kell kialakítani, hogy az egész épületre vonatkozóan felhasználási helyenként mérhető legyen.
 - Az előírt beépítendő Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatósága (MMBH) általi hiteles, egyedi, mozgó alkatrész nélküli, kompakt hőmennyiségmérők, a szükséges szerelvénytárral legyenek ellátva.
 - Az egyéni melegvíz mérőhelyek kialakítási előírása: felhasználói helyenként, műszaki előírásoknak megfelelő, vízszintes beszerelésű legyen.
 - Az előírt beépítendő melegvízmérő MMBH hiteles, vízszintes beszerelés mellett B pontossági osztályú mérőeszköz legyen.
3. A primer csatlakozó vezeték kiépítésénél az alábbiakat kell betartani:
 - A beépítendő szerelvények a rendszer üzemi nyomásához és hőmérsékletéhez illeszkedőnek kell lenni.
 - A kiépített vezetékszakasz eltakarása a távvezeték gyártó technológiai utasításainak betartásával, csak a sikeres nyomáspróba és nyíltárok mérés elvégzése után végezhető el.
 - A primer távvezeték egyesített közműterképre és a megvalósulási tervdokumentációra történő átvezetéséhez szükséges műszaki dokumentációt a tulajdonosnak kell a távhőszolgáltató részére átadni.
4. A hőközpont, távvezeték kiépítésének elkészülte után, a primer oldali nyomáspróbát, a vonatkozó műszaki előírásoknak megfelelő túlnyomáson, 1 óra időtartamban kell elvégezni a szolgáltató szakembereinek részvételével, melyről jegyzőkönyvet kell készíteni és azt a Szolgáltató jelenlévő képviselőjével alá kell írni.
5. A műszaki átadás – átvétel bejelentése előtt sikeres próba üzemet kell végezni, melyhez a Szolgáltató szakemberei szakmai segítséget nyújtanak.

A műszaki átadás-átvétel időpontját előre írásban be kell jelenteni, melyen a Szolgáltató képviselőjének jelen kell lenni.
6. A sikeres műszaki átadás-átvételi eljárásnak feltétele, hogy az épületen belüli összes felhasználási helyen a fenti hőmennyiségmérők és melegvízórák beépítése megtörténjen, a közszolgáltatási szerződési ajánlatok elkészítésének alapjául szolgáló felhasználói adatlapokat Igénybejelentő Felhasználó rendelkezésére bocsátja.
7. A Tsz. 3. § a) pontja szerint csatlakozási pont: a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala.

IV. Megegyezésen alapuló egyedi feltételek

1. Igénybejelentő a tulajdonában lévő területen áthaladó – az általa értékesített épület távhőellátását szolgáló – primer vezeték átvezetését a nyomvonalterveknek megfelelően ingyenesen biztosítja a távhőszolgáltatás mindenkor engedélyese javára. A tervek elkészítésének költsége Igénybejelentőt terheli.
2. A távhő árával nem fedezett, az építtető által bejelentett új igényre vonatkozó – Felhasználót terhelő – fejlesztési költségek fedezetének viselésére a távhőszolgáltató és építtető megállapodást köt, figyelemmel a Tszt. rendelkezéseire.
3. Szolgáltató a Tszt. 37. §. (1) bekezdésében szabályozott épületrészenkénti mérés szerinti elszámolásra csak akkor szerződik, ha az építtető teljes körűen – valamennyi lehetséges felhasználó tekintetében – biztosítja a műszaki feltételeket, valamint igazolja az egyedi mérésre vonatkozó szerződéskötési szándékot, szerződéskötéshez szükséges adatokat.

Szerződéskötési szándék igazolása: Szolgáltató által Igénybejelentő rendelkezésére bocsátott szerződési ajánlat valamennyi lehetséges Felhasználó által történő aláírása.
4. Felek megállapodnak a – Tszt. 43. §. által kötelezően előírt – hőközponti mérést biztosító hőmennyiségmérő hőközpontokba történő felszerelésében.

A hőmennyiségmérő szolgáltatói tulajdonba és a szolgáltató kezelésébe megy át.

V. Szolgáltatási díjak, szolgáltatás jogszabályi alapjai

1. Egyéb – nem lakossági –felhasználók részére a közszolgáltatási szerződésben szereplő szolgáltatási díj kerül kiszámlázásra

Csatlakozási díj: Ft+Áfa.
2. Távhőszolgáltatásra vonatkozóan csatlakozási ajánlat megadásakor hatályban lévő jogszabályok: a Polgári Törvénykönyv, a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (Tszt.), és annak végrehajtására kiadott 157/2005.(VIII.15) számú Korm. rendelet (Tszt. Vhr.), valamint ennek 3. sz. melléklete szerinti Távhő Közszolgáltatási Szabályzat (TKSz.), továbbá a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.), a helyi önkormányzat rendelete, valamint a Szolgáltató Üzletszabályzata.
3. A Szolgáltató a csatlakozási ajánlatban foglalt ajánlati kötöttségét napjáig tartja fenn (legalább az ajánlat dátumától számított 90. napig).

Az ajánlati kötöttség ideje alatt teljesítendőek az alábbiak:

- a) Írásbeli megállapodás (Csatlakozási Megállapodás) a csatlakozási díjra is kiterjedő fejlesztési költségekre vonatkozóan.
- b) A felhasználói hőközpont és berendezések megépítése Igénybejelentő által, valamint távhővezeték megépítése a Szolgáltató által.
- c) Csatlakozási ajánlatban nevesített műszaki átadás-átvételi eljárások hatánapjának Igénybejelentő által írásban történő bejelentése. (távhő primer gerinc vezeték, felhasználói hőközpont és berendezések, hőközponti hőmennyiségmérő, épületrészenkénti hőmennyiségmérők és használati melegvízmérők).
- d) Közszolgáltatási szerződések megkötése.

Kelt:

.....
Szolgáltató

I/C. számú melléklet

CSATLAKOZÁSI MEGÁLLAPODÁS

A jelen megállapodás létrejött
egyrésről

neve (cégneve):
lakcíme (székhelye):
anyja neve (cégjegyzékszám):
képviselő (név, cím):

mint igénybejelentő/felhasználó

másrészről

cégneve:
székhelye:
cégjegyzékszám:
képviselője (név, cím):
KSH száma:
adószáma:
szolgáltatást végző szervezeti egység cégneve, címe:.....
.....

mint szolgáltató között, az alulírott napon és helyen, a

..... sz. alatti
(hrsz:.....) távhőcsatlakozási fejlesztési költségeire vonatkozóan az alább részletezett
feltételek mellett:

1. Igénybejelentő tulajdonát képezi aingatlan-nyilvántartásban
..... helyrajzi számon nyilvántartott ingatlan, amely természetben a
.....
cím alatt található, s amelyre a jogszabályban meghatározott illetékes építésügyi hatóság által
kiadott a jogszerű építést igazoló dokumentum birtokában
..... megépítésére kerül sor.
Az épület fűtés- és melegvíz ellátását távhőszolgáltatás útján kívánják biztosítani.
2. Az új távhőigényt Igénybejelentő év hónap napján hivatalosan
bejelentette szolgáltatóhoz. A csatlakozási ajánlat év hónap napján került
kiadásra, és év hónap napján visszaigazolásra igénybejelentő/felhasználó
által.
3. Város közigazgatási területén a távhőszolgáltatás engedélyese a
szolgáltató.
4. Az új távhőigénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a távhőszolgáltató a
távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre csatlakozási díjat kérhet.
5. Az igénybejelentő tervei alapján számított KW maximális csúcshőigényre
számított csatlakozási díj Ft + Áfa.
Igénybejelentő a csatlakozási díjat év hónap napjáig köteles
átutalással megfizetni a szolgáltató számú
számlájára. A határidő elmulasztása esetén a csatlakozási ajánlat hatályát veszti, szolgáltató
ajánlati kötöttsége alól mentesül.
6. Az új felhasználási hely távhőszolgáltatáshoz szükséges – igénybejelentőt terhelő – fejlesztés
a felhasználói berendezések létesítése, mely magában foglalja:
 - felhasználói hőközpont kialakítását,
 - felhasználói vezetékhálózat kiépítését,

- fűtési és használati melegvíz-mérők felszerelését.
7. Szerződő felek megállapodnak abban, hogy a csatlakozási ajánlatban részletezett szolgáltatói berendezések körébe tartozó bekötő vezetéket
- az igénybejelentő saját beruházási projektje keretében építi meg, majd az elkészült szolgáltatói rendszer tulajdonjogát adásvételi szerződéssel átruházza a szolgáltatóra; vagy
 - szolgáltató év hónap napjáig megépíti azt.
8. Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdések tekintetében a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény, a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII.15) Korm. rendelet, valamint ennek 3. sz. melléklete szerinti Távhő Közszolgáltatási Szabályzat és a helyi önkormányzat távhőszolgáltatásra vonatkozó rendelete, valamint az egyéb vonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadók.

Jelen megállapodást a felek, mint akaratukkal mindenben megegyezőt írják alá.

....., ... év hó nap

Igénybejelentő/felhasználó részéről

Szolgáltató részéről

II/A. sz. melléklet

ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS
felhasználói hőközpontról ellátott lakossági felhasználók részére

..... számú szerződés,

mely létrejött egyrészről

cégneve:
 székhelye:
 cégjegyzékszáma:
 képviselője (név, cím):
 KSH száma:
 adószáma:
 szolgáltatást végző szervezeti egység cégneve, címe:.....

mint szolgáltató (a továbbiakban: **Szolgáltató**),

másrészrőlsz. alatti

épület tulajdonosa, tulajdonosi közössége (Felhasználói közösség):

név:

cím:

helyrajzi szám:.....adószáma:.....

bankszámla száma:-.....-.....

felhasználói közösség képviselője és a képviselő címe:

.....

értesítési cím:

telefonszám:

mint igénybejelentő/felhasználó (a továbbiakban: **Felhasználó**)

között a..... cím alatti,
helyrajzi számú épület (a továbbiakban: felhasználási hely) fűtési /fűtési-
 és használati melegvíz célra felhasznált hőenergia ellátására és elszámolására a következők szerint:

1. Mérés

Hőhordozó közeg: Maximum 80 °C előremenő, - a külső hőmérséklet függvényében szabályozott - hőmérsékletű melegített víz.

1.1 Felhasználói hőközpontban (önálló fűtési blokkban) történő hőmennyiségmérés esetén a szolgáltatott távhő elszámolásának alapja a hőközpontban hiteles mérőeszközzel mért hőmennyiség.

A fűtési célú hőfelhasználás a hőközponti főmérő által megmért hőmennyiség és a felhasználói közösség által az épületrészenkénti vízmérőkön vételezett összes használati melegvíz mennyiség, és a melegvíz készítés rendszerre jellemző átlagos fajlagos hőfelhasználás szorzatának a különbsége.

1.2. Szolgáltató a vízfelmelegítési hődíjat az épületrészenkénti vízmérőkön ténylegesen mért melegvíz mennyiség alapján évente 1 alkalommal számolja el.

1.3. Felhasználó jogosult a hőfogyasztásmérőt előre egyeztetett időpontban ellenőrizni, leolvasni.

1.4. Hőmennyiségmérő meghibásodása esetén Szolgáltató köteles a tulajdonát képező mérőt megjavíttatni, vagy kicserélni. Szolgáltató elvégezteti a hőmennyiségmérő időszakos hitelesítését.

1.5. Hőfogyasztásmérő meghibásodása esetén a meghibásodás időtartamára az előző év azonos időszakában mért mennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményeire korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni. Ilyen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő, vagy a meghibásodás időpontját megelőző, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.

1.6. A felhasználási helyet ellátó hőközpont/ hőfogadó azonosító adatait, tulajdonosát, üzemeltetőjét, a vízfelmelegítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának nevét és címét, valamint a távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérők helyének, azonosító adatainak megjelölését az II/A./1. sz. melléklet tartalmazza.

1.7. A felhasználó fűtött légtérfogat adatait, díjfizetők nevét, címét a II/A./2 sz. melléklet tartalmazza.

1.8. A szolgáltatás minőségi paramétereit és a közös képviselő (vagy fűtési megbízott) hatáskörét II/A./3. sz. melléklet tartalmazza.

1.9. A hőközpontot, illetve a hőfogadó állomást a Szolgáltató üzemelteti, az ingatlan tulajdonosa a berendezés elhelyezésére szolgáló helyiség zavartalan megközelítését, és használatát térítésmentesen köteles a Szolgáltató részére biztosítani.

1.10. Teljesítési hely a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala.

1.11. A távhőszolgáltató a tulajdonát képező szolgáltatói berendezést, valamint a szolgáltató tulajdonában lévő felhasználói berendezést a szolgáltató köteles fenntartani, üzemeltetni, fejleszteni, és az ezekkel kapcsolatos költségeket viselni.

2. Távhőszolgáltatási díjak elszámolása, és áthárítása épületrészek (lakások, helyiségek) tulajdonosaira.

2.1. Szolgáltató az éves alapidő 1/12-ed részét és a tervezett havi hődíjat tárgyhónapban számlázza a Felhasználó részére.

2.2. Felhasználó megbízásából Szolgáltató elvégzi a díjak áthárítását az épületrészek (lakások, helyiségek) tulajdonosai részére. A feltételeket a II/A./4. sz. melléklet tartalmazza.

2.3. Fűtési hődíj költségosztók alapján történő utólagos elszámolását az II/A./5 sz. melléklet tartalmazza.

2.4. Felhasználó személyében bekövetkezett változást - a változást követő 15 napon belül - a régi és az új felhasználónak írásban kell a Szolgáltatónak bejelenteni. Szolgáltató a bejelentést követően 15 napon belül az új Felhasználó részére írásban megküldi a hőszolgáltatási szerződést, amit a Felhasználó észrevételez, vagy elfogad.

2.5. A díjfizetők személyében történő változásokat írásban kell a Szolgáltatónak bejelenteni. Díjfizető (épületrész tulajdonos, bérlő, használó) személyében bekövetkező változások nem érintik a felhasználó és a távhőszolgáltató között létrejött hőszolgáltatási szerződés érvényességét.

2.6. A távhőszolgáltatási díj a bérlő, vagy a felhasználó által történő megfizetéséért a tulajdonos egyszerű (sortartó) kezességként felel.

2.7. Ha a Felhasználó, illetve a díjáthárítást követően az épületrész (lakások, helyiségek) díjfizetői a távhőszolgáltatási díjat nem fizetik meg, a Szolgáltató a szolgáltatást korlátozza, illetve szünetelteti, oly módon, hogy az ne érintse a teljesítő felhasználót vagy díjfizetőt.

2.8. Felhasználót a távhőszolgáltatásért a **hatósági ár** szerinti alap- és hődíjfizetési, illetve a használati melegvíz előállításához felhasznált hidegvízért az alap- és hődíjon felül a hidegvízre rendelkezésre bocsátó vízszolgáltatóra érvényes mindenkor víz- és csatornadíj fizetési kötelezettség terheli.

Szolgáltató jogosult külön szerződésmódosítás nélkül – Felhasználó értesítése mellett – érvényesíteni az árhatóság által megállapított díjakat.

A szolgáltatás díja a szerződéskötés időpontjában:

Alapdíj (Fűtés+használati melegvíz (továbbiakban: HMV)):

.....
 Alapdíj (Fűtés):
 Alapdíj(Közös helyiség):
 Alapdíj (HMV):
 Fűtési hődíj: :
 Fűtési hődíj (egyedi mérős)
 Melegvíz hődíj:
 Ivóvíz és csatornadíj:.....
 Vízterhelési díj:

3. Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

3.1. Szolgáltató és Felhasználó a fűtési időszakban hőszolgáltatás szüneteltetésével járó karbantartást, felújítást nem ütemez. A szolgáltatói és felhasználói berendezések tervszerű karbantartásáról a Felek a munka megkezdése előtt 8 nappal egymást írásban kölcsönösen tájékoztatják.

3.2. A távhőszolgáltató a Tsz. 40.§-a szerint indokolt esetben jogosult a szükséges legkisebb időtartamban és felhasználói körben a szolgáltatást szüneteltetni.

3.3. Az előző pontok szerinti értesítési kötelezettség teljesítése esetén a hőszolgáltatás szüneteltetéséből eredő kár megtérítését a Felek egymástól nem követelik.

3.4. A Szolgáltató jogosult az önkormányzat vonatkozó rendeletében foglaltak szerint a szolgáltatást korlátozni. A korlátozás mértékét, és sorrendjét a II/A./6. sz. melléklet tartalmazza.

3.4. A felhasználói korlátozás nem veszélyeztetheti a közintézmények egészségügyi és szociális alapszolgáltatásainak ellátását.

3.5. A távhőszolgáltatás szüneteltetése miatt felhasználói berendezésekben keletkezett károkat, ha a szolgáltatás szüneteltetésében a felhasználó vétlen, a Szolgáltató köteles megtéríteni. A 3.2. pont szerinti szüneteltetésből eredő károkért a Szolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli.

4. Szerződésszegés és következményei

4.1. Szolgáltató szerződésszegésnek minősülő magatartását a Tsz. 49.§ (1) bekezdése, a Felhasználó, illetve díjfizető szerződésszegésnek minősülő magatartását a 49.§ (2) bekezdése tartalmazza.

4.2. Közüzemi szerződés megszegésének következményeit a Tsz. 50-51.§ és a törvény végrehajtásáról alkotott önkormányzati rendelet tartalmazza. A Tsz. 50. § (4) bekezdése szerint kötbér a szerződésszegéssel érintett szolgáltatás díja után jár, amelynek mértéke: az adott szolgáltatás (fűtés vagy használati melegvíz) után fizetendő alapdíj 20%-a.

5. Egyéb megállapodás

5.1. Felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy a tulajdonában (kezelésében) lévő berendezések alkalmasak legyenek a hőenergia fogadására. Az alkalmassági-, vagy üzemeltetői hiányosságokból eredő károkat a Felhasználó viseli.

5.2. Felhasználó kezelésében lévő berendezéseken átalakítási, bővítési munkát csak Szolgáltató által műszaki, biztonságtechnikai szempontból felülvizsgált tervek alapján végezhet. A munkák megkezdését Felhasználó köteles Szolgáltatónak előzetesen írásban bejelenteni.

5.3. Amennyiben az épületrész fűtési rendszerének légtelenítése a lakásokba (felsőszinti) bejutva, vagy a díjfizetők által használt és lezárt alagsori helyiségekben lehetséges, a légtelenítő helyek

megközelítését a felhasználónak kell biztosítani. Ellenkező esetben a hibaelhárítás elmaradásáért a Szolgáltató nem felel.

5.4. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató október 15-től április 15-ig a fűtés célú távhőszolgáltatást folyamatosan köteles biztosítani. Fűtési időnyen kívül a Szolgáltató abban az esetben köteles fűtésszolgáltatást biztosítani amennyiben a szolgáltatói és a felhasználói berendezések ezt lehetővé teszik.

6. Hatálybalépés, módosítás, felmondás

6.1. Jelen hőszolgáltatási szerződés év hó napján lép hatályba és határozatlan időre szól.

6.2. A hőszolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor érvényes rendeletek, és szolgáltató üzletszabályzatának előírásait kell alkalmazni.

6.3. A szerződés módosítását közös megegyezés alapján az érvényes jogszabályok figyelembevételével Felek a soron következő fűtési időszakot megelőző 60 nappal, írásban kezdeményezhetik, hatályba lépése azonban a szerződés írásbeli módosításától kezdődik.

6.4. A Szolgáltató felmondhatja a távhőszolgáltatási szerződést, a Tszt. 49 §. valamint a 38.§ 7. bekezdése szerint.

6.5. Felhasználó a távhőszolgáltatási szerződést a Tszt.38. § -ban foglaltak teljesítése esetén mondhatja fel.

7. Intézkedésre jogosultak:

7.1. Felhasználó képviselője vállalja, hogy a szerződés tartalmát a Felhasználóhoz tartozó díjfizetőkkel és épületrész-tulajdonosokkal ismerteti.

7.2. A szolgáltatói berendezések üzemzavara esetén Szolgáltató részéről az ingyenesen hívható Call Center szolgálata jogosult intézkedésre. 06 80 180 145

8. Egyéb rendelkezések

8.1. Felhasználó jelen megállapodás aláírásával tudomásul veszi, hogy „Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról” szóló 2011. évi CXII. törvény 5.§-a alapján személyes adatainak Szolgáltató általi kezelésének és nyilvántartásának feltételei fennállnak.

8.2. Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben az Általános Szerződési Feltételek, a Ptk., a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény, és annak végrehajtására kiadott 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet, valamint a mellékleteként kiadott Távhő Közszolgáltatási Szabályzat, a felhasználási hely szerinti helyi önkormányzat vonatkozó rendelete, a vonatkozó egyéb jogszabályok, valamint Szolgáltató Üzletszabályzata az irányadó.

8.3. A Felhasználó e szerződés aláírásával a Szolgáltató Üzletszabályzatának, valamint az Általános Szerződési Feltételeknek a rendelkezéseit magára nézve kötelező érvényűnek elfogadja.

Felek a megállapodást – mint akaratukkal mindenben megegyezőt – jóváhagyólag írják alá.

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről:

II/A./1. sz. melléklet

**Felhasználói hőközpont, valamint a távhő díjának elszámolására szolgáló
hőmennyiségmérő azonosító adatai**

Hőközpont megnevezése:

Hőközpont címe:Hrsz.

Hőközponti berendezés tulajdonosa:

Hőközpont üzemeltetője:

Beépített hőmennyiségmérő típusa:

Beépített hőmennyiségmérő gyártási száma:.....

Hőmennyiségmérő induló állása:

Vízfelmelegítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezése és
címe:.....

Teljesítési hely megnevezése:

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:**Felhasználó részéről:**

II/A./2. sz. melléklet

Felhasználó fűtött légtérfogat adata(i), díjfizető(k) neve és címe

Ajka, u. SZ.

Díjfizető neve	Címe	Lakás(Fűtött lm ³)	Garázs, közös helyiség (Fűtött lm ³)	Egyéb
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
Összesen:				

Felhasználó fűtött légtérfogata összesen:lm³

Felhasználó várható éves hőfelhasználása.....GJ

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:**Felhasználó** részéről:

II/A./3. sz. melléklet

Megállapodás a szolgáltatás minőségi paramétereiről és a közös képviselő hatásköréről

A Felhasználói közösség megbízottja:

Ajka, sz. alatti lakos

akit épületrész valamennyi tulajdonosa többségi akarattal megbíz a távhőszolgáltatóval kötött megállapodás megkötésére és a szolgáltatással kapcsolatos intézkedések megtételére, a Szolgáltatóval az alábbiakban állapodik meg:

1. Felhasználó megbízottja a hőszolgáltatási szerződés -írásban történő- módosítására az alábbiakban jogosult:

- a fűtöttségi szint csökkentésére, növelésére,
- takarékkapcsolások időtartamának és mértékének meghatározására,
- szakaszos szolgáltatás igénylésére (az épület műszaki lehetőségeinek figyelembevételével)
- Felhasználó tulajdonában lévő berendezések üzemeltetésére, karbantartási feladatok átalánydíjas, illetve alkalmi megrendelésére a Szolgáltatótól,
- az általa jóváhagyott, és a Szolgáltatóval egyeztetett munkákhoz a fűtési rendszer ürítésének megrendelésére,
- a megállapodás módosításának kezdeményezésére.

Szolgáltató a Felhasználó megbízottja által írásban kért módosítást 24 órán belül köteles teljesíteni.

2. Szolgáltató a Felhasználó tulajdonában lévő berendezések állapota, esetleges hibái miatt felmerülő szolgáltatási panaszok megszüntetésére az indokolatlanul nagy hőfelhasználás csökkentésére - Felhasználó megrendelésére - javaslatot készít.

3. Szolgáltató előzetes hozzájárulásával szabad:

- új felhasználói berendezést létesíteni,
- meglévő felhasználói berendezést áthelyezni, átalakítani vagy megszüntetni.

Az új, az áthelyezett, az átalakított vagy bővített berendezés csak a Szolgáltató előzetes hozzájárulásával helyezhető üzembe.

4. Legkedvezőtlenebb fekvésű, fűtöttségű lakások átlaghőmérséklete nappali időszakban: ____ °C

A lakások átlaghőmérséklete éjszakai (takaréék) időszakban: _____ °C

A nappali időszak időtartama:

____h-tól ____h-ig
____h-tól ____h-ig

Éjszakai (takaréék) kapcsolások időtartama:

____h-tól ____h-ig
____h-tól ____h-ig

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről:

II/A./4. sz. melléklet

Megállapodás a díjak áthárításának feltételeiről

1. Felhasználó megbízásából Szolgáltató az alábbi feltételekkel vállalja a díjak áthárítását az épületrészek (lakások, helyiségek) tulajdonosai, díjfizetői részére:

- 1.1. Szolgáltató havonta számlát készít az épületrészek (lakások, helyiségek) tulajdonosai, díjfizetői részére.

A számla tartalma:

- az éves alapidíj 1/12-ed részének az épületrészekre eső légtérfogat-arányos része
- az épület tárgyhavi tervezett fűtési hőfelhasználásának az épületrészekre eső légtérfogatarányos része
- tárgyhónapot megelőző hónap fűtési hődíj elszámolása
- vízfelmelegítési hődíj
- vízfelmelegítéshez felhasznált hálózati hidegvíz víz és csatornadíja, amennyiben a vízfelmelegítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátója maga a Szolgáltató

- 1.2. Tárgyhavi hőfelhasználásként Szolgáltató az előző év (évek) azonos hónapra eső tényleges fűtési hőfelhasználását veszi alapul. A felhasználói helyre vonatkozó tényleges hődíj elszámolása a tárgyhónapot követő hónapban történik. Megállapodás alapján felhasználónak lehetősége van a fűtési hődíj 7 illetve 12 havi egyenlő arányban történő számlázását írásban kérni. A felhasználói helyre vonatkozó tényleges hődíj elszámolás első esetben a fűtési időszak végén május hónapban, a második esetben a 12. hónapot követő hónapban (januárban) történik. A számlázási nyilatkozat a hőszolgáltatási szerződés részét képezi.

2. Fűtési hődíj költségosztók alapján történő elszámolása az épület tárgyhavi hőfelhasználásának tekintett tervezett hőfelhasználás és a mért hőfelhasználás különbségét a tárgyhónapot követő hónapban elszámolja a szolgáltató. Az utólagos költségosztók alapján történő elszámolást az adatszolgáltatást követő hónapban végzi el.

Fűtési költségosztók, egyben 7, illetve 12 havi egyenlő arányban történő számlázás esetén az épület mért fűtési hőfelhasználás és a havonta számlázott tervezett hőfelhasználás különbsége az utólagos költségosztással egyidőben kerül elszámolásra.

A tervezett hőfelhasználást a Szolgáltató minden év szeptember 15-ig a Felhasználó részére megküldi, melyet a Felhasználó a Szolgáltatóval történő egyeztetéssel módosíthat.

- 2.1.1. Vízfelmelegítési hődíjat az épületrészenként felszerelt mérőkön mért fogyasztásból számított 1 havi átlag alapján számlázza a Szolgáltató. A vízfelmelegítési hődíj elszámolása évente egy alkalommal történik.

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről:

III/A./5. sz. melléklet

MEGÁLLAPODÁS**Fűtési hődíj költségosztók alapján történő utólagos elszámolásáról**

mely létrejött
mint Szolgáltató és az
Ajka,u. SZ.
épületrész felhasználói közösség képviselője (.....)
között az alábbi feltételekkel.

1. A Szolgáltató megküldi a költségosztást végző cég részére a felhasználói közösség alábbi adatait:

- fűtési időszak kezdeti és végső időpontját
- felhasználó fűtési célú hőfelhasználását (arányos hőfelhasználást)
- díjfizetők fűtési célú hőfelhasználását havi bontásban, valamint a díjfizetők fűtési hődíj előírásának összegét
- tulajdonos (díjfizető) változás időpontját, a díjfizető által aláírt változás bejelentő nyomtatvány alapján

2. Szolgáltató elvégzi a felhasználói közösség képviselője által írásban jóváhagyott adatszolgáltatás alapján a fűtési hődíj utólagos elszámolását.

2.1. A költségosztók alapján történő utólagos elszámolást, az adatszolgáltatást követő hónapban végzi el a Szolgáltató, amennyiben a felhasználói közösség képviselője azt elfogadja, és erről írásban nyilatkozik az II/A./5/a sz. melléklet szerint.

3. Felhasználói közösség képviselője vállalja, hogy lehetőség szerint tárgyév július 30-ig a költségosztó cég által megküldött elszámolást a Szolgáltató rendelkezésére bocsátja.

4. Utólagos költségosztással kapcsolatos valamennyi kérdés megválaszolása a felhasználói közösség felé a közösség által megválasztott képviselő (fűtési megbízott) feladata.

5. Ha a Szolgáltató a díjakat a felhasználói közösség megbízottja által közölteknek megfelelően osztotta szét, a szétosztással kapcsolatos valamennyi vita rendezése kizárólag a felhasználói közösség megbízottja és a felhasználói közösség tagjainak egymás közötti feladata.

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről:

II/A./5/a. sz. melléklet

NYILATKOZAT

Alulírott..... Ajka,.....u. sz. alatti lakos
Ajka,..... sz. épületrész felhasználói közösségének képviselője nyilatkozom, hogy
a(költségosztást végző cég) adatszolgáltatása alapján az épületrész
utólagos fűtési hődíj elszámolását a mellékelt adatszolgáltatás alapján a hőszolgáltatási szerződés 2.3.
pontja szerint a BAKONY-TÁVHŐ Kft. elvégezheti.

Kelt:, 20.....

.....
Közös képviselő aláírása

II/A./6. sz. melléklet

TÁVHŐKORLÁTOZÁSI SORREND

A távhőszolgáltatás korlátozásának kategóriái és az egyes kategóriákba tartozó felhasználói csoportok korlátozásának fokozatai:

- 1. fokozat:** Egyéb felhasználók közül az ipari üzemek fűtési hőfogyasztása 50 %-os korlátozásával
- 2. fokozat:** Egyéb felhasználók fűtési hőfogyasztása 50 %-os korlátozása
- 3. fokozat:** Lakossági felhasználók használati melegvíz fogyasztása csökkentése, felfüggesztése
- 4. fokozat:** Lakossági felhasználók fűtési célú távhőszolgáltatásának 20 %-os csökkentése
- 5. fokozat:** az 1-4. fokozatba tartozó valamennyi felhasználó részére a távhőszolgáltatás további csökkentése

II/B. számú melléklet

ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS
szolgáltatói hőközpontról ellátott lakossági felhasználók részére

..... számú szerződés,

mely létrejött egyrészről

cégneve:
 székhelye:
 cégjegyzékszáma:
 képviselője (név, cím):
 KSH száma:
 adószáma:
 szolgáltatást végző szervezeti egység cégneve, címe:.....

mint szolgáltató (a továbbiakban: **Szolgáltató**),

másrészrőlsz. alatti

épület tulajdonosa, tulajdonosi közössége (Felhasználói közösség):

név:

cím:

helyrajzi szám:.....adószáma:.....

bankszámla száma:-.....-

felhasználói közösség képviselője és a képviselő címe:

.....

értesítési cím:

telefonszám:

mint igénybejelentő/felhasználó (a továbbiakban: **Felhasználó**)

között a..... cím alatti,
helyrajzi számú épület (a továbbiakban: felhasználási hely) fűtési/fűtési-
 és használati melegvíz célra felhasznált hőenergia ellátására és elszámolására a következők szerint:

1. Mérés

Hőhordozó közeg: Maximum 80 °C előremenő, - a külső hőmérséklet függvényében szabályozott - hőmérsékletű melegített víz.

1.1. Szolgáltatói hőközpontban (önálló fűtési blokkban) történő hőmennyiségmérés esetén a szolgáltatott távhő elszámolásának alapja a hőközpontban hiteles mérőeszközzel mért hőmennyiség, a hőfogadó állomáson elhelyezett mérőműszerek pedig a szolgáltatói hőközpontban lévő hőmennyiségmérő költségmegosztói.

1.2. Szolgáltató a vízfelmelegítési hődíjat vízmérőkön ténylegesen mért melegvíz mennyiség alapján évente egy alkalommal számolja el.

1.3. Hőmennyiségmérő meghibásodása esetén Szolgáltató köteles a tulajdonát képező mérőt megjavíttatni, vagy kicserélni. Szolgáltató elvégezteti a hőmennyiségmérő időszakos hitelesítését.

1.4 Hőfogyasztásmérő meghibásodása esetén a meghibásodás időtartamára az előző év azonos időszakában mért mennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményeire korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni. Ilyen időszak hiányában a meghibásodás

elhárítását követő, vagy a meghibásodás időpontját megelőző, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.

1.5. A felhasználási helyet ellátó hőközpont/ hőfogadó azonosító adatait, tulajdonosát, üzemeltetőjét, a vízfelmelegítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának nevét és címét, valamint a távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérők helyének, azonosító adatainak megjelölését az II/B/1. sz. melléklet tartalmazza.

1.6. A felhasználó fűtött légtérfogat adatait, díjfizetők nevét, címét a II/B/2. sz. melléklet tartalmazza.

1.7. Szolgáltatói hőközpontról ellátott épületek a Szolgáltatóval együttes hőszolgáltatási szerződést köthetnek. Az együttes szerződésben megnevezett személy hatáskörét a II/B/3. sz. melléklet tartalmazza.

1.8. Együttes szerződés hiányában az önkormányzat vonatkozó rendeletében meghatározottak szerint a Szolgáltató jogosult meghatározni a fűtés indítás, leállítás időpontját, a fűtöttség mértékét, a takarékkapcsolások időtartamát és mértékét.

A szolgáltatói hőközpontról ellátott épületek közös képviselőinek (fűtési megbízottjainak) nevét, címét az II/B/4. sz. melléklet tartalmazza.

1.9. A hőközpontot, illetve a hőfogadó állomást a Szolgáltató üzemelteti, az ingatlan tulajdonosa a berendezés elhelyezésére szolgáló helyiség zavartalan megközelítését, és használatát térítésmentesen köteles a Szolgáltató részére biztosítani.

1.10. Teljesítéshely, a hőfogadó, annak hiányában az épület fűtési hőfelhasználását mérő hőmennyiségmérő felhasználó felé eső oldala.

1.11. A távhőszolgáltató a tulajdonát képező szolgáltatói berendezést, valamint a szolgáltató tulajdonában lévő felhasználói berendezést a szolgáltató köteles fenntartani, üzemeltetni, fejleszteni, és az ezekkel kapcsolatos költségeket viselni.

2. Távhőszolgáltatási díjak elszámolása, és áthárítása épületrészek (lakások, helyiségek) tulajdonosaira.

2.1. Szolgáltató az éves alapidő 1/12-ed részét és a tervezett havi hődíjat tárgyhónapban számlázza a Felhasználó részére.

2.2 Felhasználó megbízásából Szolgáltató elvégzi a díjak áthárítását az épületrészek (lakások, helyiségek) tulajdonosai részére. A feltételeket és a várható hőfelhasználást az II/B/5. sz. melléklet tartalmazza.

2.3 Fűtési hődíj költségosztók alapján történő utólagos elszámolását a II/B/6. sz. melléklet tartalmazza.

2.4. Felhasználó személyében bekövetkezett változást - a változást követő 15 napon belül - a régi és az új felhasználónak írásban kell a Szolgáltatónak bejelenteni. Szolgáltató a bejelentést követően 15 napon belül az új Felhasználó részére írásban megküldi a hőszolgáltatási szerződést, amit a Felhasználó észrevételez, vagy elfogad.

2.5. A díjfizetők személyében történő változásokat, írásban kell a Szolgáltatónak bejelenteni. Díjfizető (épületrész tulajdonos, bérlet, használat) személyében bekövetkező változások nem érintik a felhasználó és a távhőszolgáltató között létrejött hőszolgáltatási szerződés érvényességét.

2.6. A távhőszolgáltatási díj a bérlet vagy a felhasználó által történő megfizetéséért a tulajdonos egyszerű (sortartó) kezesként felel.

2.7. Ha a Felhasználó, illetve a díjathárítást követően az épületrészek (lakások, helyiségek) díjfizetői a távhőszolgáltatási díjat nem fizetik meg, a Szolgáltató a szolgáltatást korlátozza, illetve szünetelteti, oly módon, hogy az ne érintse a teljesítő felhasználót vagy díjfizetőt.

2.8. Felhasználót a távhőszolgáltatásért a **hatósági ár** szerinti alap- és hődíjfizetési, illetve a használati melegvíz előállításához felhasznált hidegvízért az alap- és hődíjon felül a hidegvizet rendelkezésre bocsátó vízszolgáltatóra érvényes mindenkor víz- és csatornadíj fizetési kötelezettség terheli.

A szolgáltatás díja a szerződéskötés időpontjában:

Alapdíj (Fűtés+használati melegvíz (továbbiakban: HMV)):

.....
 Alapdíj (Fűtés):
 Alapdíj(Közös helyiség):
 Alapdíj (HMF):
 Fűtési hődíj: :
 Fűtési hődíj (egyedi mérős)
 Melegvíz hődíj:
 Ivóvíz és csatornadíj:.....
 Vízterhelési díj:

3. Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

3.1. Szolgáltató és Felhasználó a fűtési időszakban hőszolgáltatás szüneteltetésével járó karbantartást, felújítást nem ütemez. A szolgáltatói és felhasználói berendezések tervszerű karbantartásáról a Felek a munka megkezdése előtt 8 nappal egymást írásban kölcsönösen tájékoztatják.

3.2. A távhőszolgáltató a Tsz. 40.§-a szerint indokolt esetben jogosult a szükséges legkisebb időtartamban és felhasználói körben a szolgáltatást szüneteltetni.

3.3. Az előző pontok szerinti értesítési kötelezettség teljesítése esetén a hőszolgáltatás szüneteltetéséből eredő kár megtérítését a Felek egymástól nem követelik.

3.4. A Szolgáltató jogosult az önkormányzat vonatkozó rendeletében foglaltak szerint a szolgáltatást korlátozni. A korlátozás mértékét, és sorrendjét a II/B/7. sz. melléklet tartalmazza.

3.5. A felhasználói korlátozás nem veszélyeztetheti a közintézmények egészségügyi és szociális alapszolgáltatásainak ellátását.

3.6. A távhőszolgáltatás szüneteltetése miatt felhasználói berendezésekben keletkezett károkat, ha a szolgáltatás szüneteltetésében a felhasználó vétlen, a Szolgáltató köteles megtéríteni. A 3.2. pont szerinti szüneteltetésből eredő károkért a Szolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli.

4. Szerződésszegés és következményei

4.1. Szolgáltató szerződésszegésnek minősülő magatartását a Tsz. 49.§ (1) bekezdése, a Felhasználó, illetve díjfizető szerződésszegésnek minősülő magatartását a 49.§ (2) bekezdése tartalmazza.

4.2. Közüzemi szerződés megszegésének következményeit a Tsz. 50-51.§ és a törvény végrehajtásáról alkotott önkormányzati rendelet tartalmazza. A Tsz. 50. § (4) bekezdése szerint kötbér a szerződésszegéssel érintett szolgáltatás díja után jár, amelynek mértéke: az adott szolgáltatás (fűtés vagy használati melegvíz) után fizetendő alapdíj 20%-a.

5. Egyéb megállapodás

5.1. Felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy a tulajdonában (kezelésében) lévő berendezések alkalmasak legyenek a hőenergia fogadására. Az alkalmassági-, vagy üzemeltetői hiányosságokból eredő károkat a Felhasználó viseli.

5.2. Felhasználó kezelésében lévő berendezéseken, átalakítási, bővítési munkát csak Szolgáltató által műszaki, biztonságtechnikai szempontból felülvizsgált tervek alapján végezhet. A munkák megkezdését Felhasználó köteles Szolgáltatónak előzetesen írásban bejelenteni.

5.3. Amennyiben az épületrész fűtési rendszerének légtelenítése a lakásokba (felsőszinti) bejutva, vagy a díjfizetők által használt és lezárt alagsori helyiségekben lehetséges, a légtelenítő helyek

megközelítését a felhasználónak kell biztosítani. Ellenkező esetben a hibaelhárítás elmaradásáért a Szolgáltató nem felel.

5.4. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató október 15-től április 15-ig a fűtés célú távhőszolgáltatást folyamatosan köteles biztosítani. Fűtési időnyen kívül a Szolgáltató abban az esetben köteles fűtésszolgáltatást biztosítani amennyiben a szolgáltatói és a felhasználói berendezések ezt lehetővé teszik.

6. Hatálybalépés, módosítás, felmondás

6.1. Jelen hőszolgáltatási szerződés év hó napján lép hatályba és határozatlan időre szól.

6.2. A hőszolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor érvényes rendeletek előírásait kell alkalmazni.

6.3. A szerződés módosítását közös megegyezés alapján az érvényes jogszabályok figyelembevételével Felek a soron következő fűtési időszakot megelőző 60 nappal, írásban kezdeményezhetik, hatályba lépése azonban a szerződés írásbeli módosításától kezdődik.

6.4. A Szolgáltató felmondhatja a távhőszolgáltatási szerződést, a Tszt. 49 §. valamint a 38.§ (7).bekezdése szerint.

6.5. Felhasználó a távhőszolgáltatási szerződést a Tszt.38. § -ban foglaltak teljesítése esetén mondhatja fel.

7. Intézkedésre jogosultak:

7.1. Felhasználó képviselője vállalja, hogy a szerződés tartalmát a Felhasználóhoz tartozó díjfizetőkkel és épületrész-tulajdonosokkal ismerteti.

7.2. A szolgáltatói berendezések üzemzavara esetén Szolgáltató részéről az ingyenesen hívható Call Center szolgálata jogosult intézkedésre. 06 80 180 145

Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben az Általános Szerződési Feltételek, a Ptk., a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény, és annak végrehajtására kiadott 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet, valamint a mellékleteként kiadott Távhő Közszolgáltatási Szabályzat, a felhasználási hely szerinti helyi önkormányzat vonatkozó rendelete, a vonatkozó egyéb jogszabályok, valamint Szolgáltató Üzletszabályzata az irányadó.

Felhasználó jelen megállapodás aláírásával tudomásul veszi, hogy „Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról” szóló 2011. évi CXII. törvény 5.§-a alapján személyes adatainak Szolgáltató általi kezelésének és nyilvántartásának feltételei fennállnak.

A Felhasználó e szerződés aláírásával a Szolgáltató Üzletszabályzatának, valamint az Általános Szerződési Feltételeknek a rendelkezéseit magára nézve kötelező érvényűnek elfogadja.

Felek a megállapodást – mint akaratukkal mindenben megegyezőt – jóváhagyólag írják alá.

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről:

II/B/1. sz. melléklet

Szolgáltatói hőközpont, hőfogadó állomás, valamint távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérő azonosító adatai

Hőközpont megnevezése:

Hőközpont címe: Hrsz.

Hőközponti berendezés tulajdonosa:

Hőközpont üzemeltetője:

Beépített hőmennyiségmérő típusa:

Beépített hőmennyiségmérő gyártási száma:.....

Hőmennyiségmérő induló állása:

Vízfelmelegítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezése és címe:.....

Hőfogadó címe: Hrsz.

Hőfogadó berendezésének tulajdonosa:

Hőfogadó üzemeltetője:

Beépített hőmennyiségmérő típusa:

Beépített hőmennyiségmérő gyártási száma:.....

Hőmennyiségmérő induló állása:

Teljesítési hely megnevezése:

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:**Felhasználó részéről:**

II/B/2. sz. melléklet

Felhasználó fűtött légtérfogata adata(i), díjfizető(k) neve és címe

A/ka, u. sz.

	Díjfizető neve	Címe	Lakás (Fűtött lm ³)	Garázs, közös helyiség (Fűtött lm ³)	Egyéb
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
Összesen:					

Felhasználó fűtött légtérfogata összesen:lm³

Felhasználó várható éves hőfelhasználása.....GJ

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:**Felhasználó** részéről:

II/B/3. sz. melléklet

Megállapodás a szolgáltatás minőségi paramétereiről és a közös képviselő (fűtési megbízott) hatásköréről együttes szerződéssel rendelkező felhasználók esetén.

A Felhasználói közösségek megbízottja:

Ajka, sz. alatti lakos

Akit a lakóépületek valamennyi épületrészének (lakásának, helyiségének) tulajdonosai, vagy a Felhasználók képviselői, többségi akarattal megbíznak a távhőszolgáltatóval kötött megállapodás megkötésére és a szolgáltatással kapcsolatos intézkedések megtételére, a Szolgáltatóval az alábbiakban állapodik meg:

1. Felhasználó megbízottja a hőszolgáltatási szerződés -írásban történő- módosítására az alábbiakban jogosult:

- a fűtöttségi szint csökkentésére, növelésére
- takarékkapcsolások időtartamának és mértékének meghatározására,
- szakaszos szolgáltatás igénylésére (az épület műszaki lehetőségeinek figyelembevételével),
- Felhasználó tulajdonában lévő berendezések üzemeltetésére, karbantartási feladatok átalánydíjas, illetve alkalmi megrendelésére a Szolgáltatótól,
- az általa jóváhagyott, és a Szolgáltatóval egyeztetett munkákhoz a fűtési rendszer üritésének megrendelésére,
- a megállapodás módosításának kezdeményezésére.

1.1. Szolgáltató a Felhasználó megbízottja által írásban kért módosítást 24 órán belül köteles teljesíteni.

2. Szolgáltató a Felhasználó tulajdonában lévő berendezések állapota, esetleges hibái miatt felmerülő szolgáltatási panaszok megszüntetésére az indokolatlanul nagy hőfelhasználás csökkentésére - Felhasználó megrendelésére - javaslatot készít.

3. Szolgáltató előzetes hozzájárulásával szabad:

- új felhasználói berendezést létesíteni,
- meglévő felhasználói berendezést áthelyezni, átalakítani vagy megszüntetni.

Az új, az áthelyezett, az átalakított vagy bővített berendezés csak a Szolgáltató előzetes hozzájárulásával helyezhető üzembe.

4. Legkedvezőtlenebb fekvésű, fűtöttségű lakások átlaghőmérséklete nappali időszakban: ____ °C
A lakások átlaghőmérséklete éjszakai (takaréék) időszakban: _____ °C

A nappali időszak időtartama:

____ h-tól ____ h-ig
____ h-tól ____ h-ig

Éjszakai (takaréék) kapcsolások időtartama:

____ h-tól ____ h-ig
____ h-tól ____ h-ig

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről:

II/B/4. sz. melléklet

Szolgáltatói hőközpontról ellátott felhasználók képviselőinek adatai

Felhasználási hely	Közös képviselő neve	Közös képviselő címe

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről:

II/B/5. sz. melléklet

Megállapodás a díjak áthárításának feltételeiről

1. Felhasználó megbízásából Szolgáltató az alábbi feltételekkel vállalja a díjak áthárítását az épületrészek (lakások, helyiségek) tulajdonosai, díjfizetői részére:
 - 1.1. Szolgáltató havonta számlát készít az épületrészek (lakások, helyiségek) tulajdonosai, díjfizetői részére.

A számla tartalma:

- az éves alapdíj 1/12-ed részének az épületrészekre eső légtérfogat-arányos része
- az épület tárgyhavi tervezett fűtési hőfelhasználásának az épületrészekre eső légtérfogatarányos része
- tárgyhónapot megelőző hónap fűtési hődíj elszámolása
- vízfelmelegítési hődíj
- vízfelmelegítéshez felhasznált hálózati hidegvíz víz- és csatornadíja, amennyiben a vízfelmelegítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátója maga a Szolgáltató

- 1.2. Tárgyhavi hőfelhasználásként Szolgáltató az előző év (évek) tényleges fűtési hő felhasználását veszi alapul. A felhasználói helyre vonatkozó tényleges hődíj elszámolása tárgyhónapot követő hónapban történik. Megállapodás alapján a felhasználónak lehetősége van a fűtési hődíj 7 illetve 12 havi egyenlő arányban történő számlázását írásban kérni. A felhasználói helyre vonatkozó tényleges hődíj elszámolás első esetben a fűtési időszak végén május hónapban, a második esetben a 12. hónapot követő hónapban (januárban) történik. A számlázási nyilatkozat a hőszolgáltatási szerződés részét képezi.

Fűtési hődíj költségosztók alapján történő elszámolása az épület tárgyhavi hőfelhasználásának tekintett tervezett hőfelhasználás és a mért hőfelhasználás különbségét a tárgyhónapot követő hónapban elszámolja a szolgáltató. Az utólagos költségosztók alapján történő elszámolást az adatszolgáltatást követő hónapban végzi el. Fűtési költségosztók, egyben 7, illetve 12 havi egyenlő arányban történő számlázás esetén az épület mért fűtési hőfelhasználás és a havonta számlázott tervezett hőfelhasználás különbsége az utólagos költségosztással egyidőben kerül elszámolásra.

- 1.2.1. A tervezett hőfelhasználást a Szolgáltató minden év szeptember 15-ig a Felhasználó részére megküldi, melyet a Felhasználó a Szolgáltatóval történő egyeztetéssel módosíthat.
- 1.2.2. Vízfelmelegítési hődíjat az épületrészenként felszerelt mérőkön mért fogyasztásból számított 1 havi átlag alapján számlázza a Szolgáltató. A vízfelmelegítési hődíj elszámolása évente egy alkalommal történik.

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről:

II/B/6. sz. melléklet

MEGÁLLAPODÁS**Fűtési hődíj költségosztók alapján történő utólagos elszámolásáról**

mely létrejött
mint Szolgáltató és az
Ajka,u. SZ.
épületrész felhasználói közösség képviselője (.....)
között az alábbi feltételekkel.

1. A Szolgáltató megküldi a költségosztást végző cég részére a felhasználói közösség alábbi adatait:
 - fűtési időszak kezdeti és végső időpontját
 - felhasználó fűtési célú hőfelhasználását (arányos hőfelhasználást)
 - díjfizetők fűtési célú hőfelhasználását havi bontásban, valamint a díjfizetők fűtési hődíj előírásának összegét
 - tulajdonos (díjfizető) változás időpontját, a díjfizető által aláírt változás bejelentő nyomtatvány alapján
2. Szolgáltató elvégzi a felhasználói közösség képviselője által írásban jóváhagyott adatszolgáltatás alapján a fűtési hődíj utólagos elszámolását.
- 2.1. A költségosztók alapján történő utólagos elszámolást, az adatszolgáltatást követő hónapban végzi el a Szolgáltató, amennyiben a felhasználói közösség képviselője azt elfogadja, és erről írásban nyilatkozik az II/B/6/a. sz. melléklet szerint.
3. Felhasználói közösség képviselője vállalja, hogy lehetőség szerint tárgyév július 30-ig a költségosztó cég által megküldött elszámolást a Szolgáltató rendelkezésére bocsátja.
4. Utólagos költségosztással kapcsolatos valamennyi kérdés megválaszolása a felhasználói közösség felé a közösség által megválasztott képviselő (fűtési megbízott) feladata.
5. Ha a Szolgáltató a díjakat a felhasználói közösség megbízottja által közölteknek megfelelően osztotta szét, a szétosztással kapcsolatos valamennyi vita rendezése kizárólag a felhasználói közösség megbízottja és a felhasználói közösség tagjainak egymás közötti feladata.

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről:

II/B/6/a. sz. melléklet

Nyilatkozat

Alulírott..... Ajka,.....u. sz. alatti lakos

Ajka, sz. épületrész felhasználói közösségének képviselője nyilatkozom, hogy a(költséghozzájárulást végző cég) adatszolgáltatása alapján az épületrész utólagos fűtési hődíj elszámolását a mellékelt adatszolgáltatás alapján a hőszolgáltatási szerződés 2.3. pontja szerint a BAKONY-TÁVHŐ Kft. elvégezheti.

Ajka, év hó nap

.....
Közös képviselő aláírása

TÁVHŐKORLÁTOZÁSI SORREND

A távhőszolgáltatás korlátozásának kategóriái és az egyes kategóriákba tartozó felhasználói csoportok korlátozásának fokozatai:

- 1. fokozat:** Egyéb felhasználók közül az ipari üzemek fűtési hőfogyasztása 50 %-os korlátozásával
- 2. fokozat:** Egyéb felhasználók fűtési hőfogyasztása 50 %-os korlátozása
- 3. fokozat:** Lakossági felhasználók használati melegvíz fogyasztása csökkentése, felfüggesztése
- 4. fokozat:** Lakossági felhasználók fűtési célú távhőszolgáltatásának 20 %-os csökkentése
- 5. fokozat:** az 1-4. fokozatba tartozó valamennyi felhasználó részére a távhőszolgáltatás további csökkentése

III. számú melléklet

**Fűtés- és használati melegvíz-szolgáltatás mérés szerinti elszámolására vonatkozó
közszolgáltatási szerződés díjfizetőinek**

DÍJFIZETÉSI MEGÁLLAPODÁSA

A jelen megállapodás létrejöttégről

cégneve:
 székhelye:
 cégjegyzékszáma:
 képviselője (név, cím):
 KSH száma:
 adószáma:
 szolgáltatást végző szervezeti egység cégneve, címe:.....

mint szolgáltató (a továbbiakban: **Szolgáltató**),

másrészről

(név): (a továbbiakban: **Díjfizető**)

Díjfizető adatai: :

lakcím:	székhely:
értesítési cím:	Cg./vállalk. ig. szám:
Születési hely, idő:	adószám:
anyja neve:	képviselő neve :.....
adóazonosító jel:.....	KSH szám:

Tulajdonos/bérlő/használó

között (a továbbiakban együtt: **Felek**) az alulírott napon, az alábbi feltételek mellett:

1. A jelen megállapodás tárgya ahelyrajzi számú, ténylegesen a szám alatt található épület (a továbbiakban: felhasználási hely) tulajdonosa(i), tulajdonosi közössége (Felhasználói közösség), mint Felhasználó által kötött, fűtési/fűtési- és használati melegvíz célra felhasznált hőenergia ellátására és elszámolására vonatkozó általános közszolgáltatási szerződés/..... (egyéb) közszolgáltatási szerződés alapján díjfizetéssel érintett,

.....

(felhasználási hely kódja és emelet, ajtó) számú épületrész **távhőszolgáltatási díjának
Díjfizető általi megfizetése.**

2. Felek rögzítik, hogy a tárgyban szereplő épület tekintetében Felhasználó és Szolgáltató között Általános közszolgáltatási szerződés/ (egyéb) Közszolgáltatási Szerződés jött létre fűtés- és használati melegvíz-szolgáltatás és annak mérés szerinti elszámolása tárgyában. A

közszolgáltatási szerződés alapján a díjfizető a távhőszolgáltatás díjainak rendszeres megfizetésére köteles.

3. Felhasználási hely műszaki adatai:

Felhasználási hely azonosítója _____
 A felhasználási hely összes légtérfogata: _____ lm³
 Csúcsteljesítmény-igény: _____ kW
 Hőhordozó közeg: változó tömegáramú forró víz
 Közműves ivóvizet rendelkezésre bocsájtó
 vízszolgáltató neve, címe: _____

Hőfogyasztó állomás vagy hőközpont adatai:
 A felhasználási helyet ellátó hőközpont száma/jele _____ számú/jelű
 Hőközpont tulajdonjogi helyzete: társasházi/önkormányzati/egyéb *
 Hőközpont üzemeltetője: Szolgáltató
 Hőhordozó közeg: változó tömegáramú forró víz
 Maximális hőteljesítmény: _____ kW

A hőmennyiségmérő(k)/költségmegosztók adatai:

1.	helye:	
	fajtája:	
	típusa	
	gyári száma:	
2.	helye:	
	fajtája:	
	típusa	
	gyári száma:	
3.	helye:	
	fajtája:	
	típusa	
	gyári száma:	

4. A megállapodás a fentebb meghatározott épületrészre vonatkozóan

..... napjával lép hatályba.

5. Szolgáltató a közszolgáltatási szerződés, ennek hiányában az Üzletszabályzat, Általános szerződési Feltételek, illetve a hatályos jogszabályok alapján Díjfizető részére havonta alap- és hődíjat, valamint víz- és csatornadíjat (amennyiben ennek rendelkezésre bocsátója a Szolgáltató) számláz. A Szolgáltató a számlát – fizetési módtól függetlenül – a fizetési határidő előtt 15 nappal kézbesíti a Felhasználóknak/Díjfizetőknek.

Díjfizető a számlákat, a számlán feltüntetett határidőben köteles kiegyenlíteni. Késedelmes teljesítés esetén Szolgáltató a Ptk. szerinti késedelmi kamatot jogosult felszámítani.

Szolgáltató a számlákat az előírás szerűen bejelentett Díjfizetőknek küldi meg. A Díjfizetők személyében történt változások előírás szerű bejelentéséig a korábban bejelentett, a szolgáltató nyilvántartásában szereplő Díjfizetőt, annak hiányában az épületrész tulajdonosát terheli a díjfizetési kötelezettség.

A késedelmes bejelentés miatti többletköltségeket (előlegszámlák módosításának költsége, helyesbítő számlák elkészítésének díja, bejáratási eljárás költségei, késedelmi kamat, lakcímkutatás díja, tulajdoni lap beszerzésének költsége, stb.) a mulasztó félnek kell viselnie.

Ha az esedékes díjak a fizetési határidőig nem kerülnek kiegyenlítésre, szolgáltató az ellen a díjfizető ellen indítja meg a behajtási eljárást, akinek a nevére a számlát kiállította, az épületrész tulajdonosa a díj megfizetéséért kezesként felel.

Késedelmes fizetés esetén szolgáltató jogosult felszámítani a behajtási eljárás költségeit (postai díjak, illeték, ügyvédi munkadíj, tulajdoni lapok beszerzésének költsége, stb.) és a kiegyenlítés napjáig esedékes késedelmi kamatot. A késedelmi kamat mértékéről a Ptk. rendelkezik.

6. A mérés szerinti hődíj felosztására a közszolgáltatási szerződésben meghatározott módon kerül sor.

A szolgáltatás díja a jelen megállapodás megkötésének időpontjában:

Alapdíj (Fűtés+használati melegvíz (továbbiakban: HMV)):

.....

Alapdíj (Fűtés):

Alapdíj(Közös helyiség):

Alapdíj (HMV):

Fűtési hődíj: :

Fűtési hődíj (egyedi mérős)

Melegvíz hődíj:

Ivóvíz és csatornadíj:.....

Vízterhelési díj:

Az elszámolási és felosztási mód megváltoztatására csak a közszolgáltatási szerződés módosítása után kerülhet sor, amelyet a Felhasználó írásban, magánokirati formában kezdeményezhet. Az épületrészek (lakás, garázs, stb.) tovább nem osztható egységnek minősülnek, még akkor is, ha az épületrésznek több tulajdonosa (használója) van, vagy ha a tulajdonosok közötti díjfizetés arányát a bíróság határozza meg.

Egy elszámolási időszak alatt a felosztási mód nem változtatható meg.

7. A megállapodás tárgyát képező épületrészek (lakás, helyiség) Díjfizetője személyében bekövetkező változásokat a korábbi és az új Díjfizető együttesen a változástól számított 15 napon belül köteles a Változás-bejelentő nyomtatvány aláírt példányának Szolgáltatóhoz történő benyújtásával bejelenteni. A számlázás módosítását a bejelentésben megjelölt időponttól – ha a bejelentés az előírt határidőn (15 nap) túl történik – legkorábban a bejelentés beérkezése időpontjától lehet igényelni a szolgáltatótól.

Az elszámolási időszak alatt bekövetkező díjfizető változások a mérés szerinti hődíj felosztását és elszámolását nem befolyásolják, változás esetén a korábbi Díjfizetővel a Szolgáltató nem számol el.

A szolgáltatási díjról kiállított számla a Szolgáltatóval szerződéses jogviszonyban állónak tekinthető Díjfizető /(ennek hiányában felhasználó) nevére kerül kiállításra. A korábbi és az új Díjfizető az egymás közötti elszámolásból eredő követeléseiket egymás között (a polgári jog szabályai szerint) rendezik.

Díjfizető kijelenti, hogy szolgáltató Üzletszabályzatát, valamint az Általános Szerződési Feltételeket, továbbá a Felhasználóval kötött közszolgáltatási szerződést megismerte, szolgáltatóval megtárgyalta és azokat közösen értelmezték, ezek, valamint a jelen megállapodás tartalmát megértette és a jelen megállapodás aláírásával ezeket magára nézve kötelező érvényűnek elfogadja.

8. A Díjfizetési megállapodásban nem részletezett kérdésekben az 1. pontban megjelölt közszolgáltatási szerződés, az Általános szerződési Feltételek, a Ptk., a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény, a helyi önkormányzat vonatkozó rendelete, a távhőszolgáltatásra irányadó egyéb jogszabályok és Szolgáltató Üzletszabályzatának előírásai irányadóak.

9. Díjfizető a jelen megállapodás aláírásával hozzájárul személyes adatainak távhőszolgáltató általi – a vonatkozó jogszabályokban meghatározottak szerinti – kezeléséhez és nyilvántartásához.

Kelt:,

Szolgáltató részéről:

Díjfizető részéről:

III/1. sz. melléklet

Rendelkezés túlfizetésről

Alulírott..... (NÉV), mint a(FH cím) Díjfizetője (ÜGYFÉLKÓD), a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005 (VIII. 15.) Korm. rendelet 3. sz. melléklete szerinti Távhő Közszolgáltatási Szabályzat 20.3. pontja alapján kérem, hogy amennyiben az elszámolás eredményeként a szerződéses folyószámlámon 3000 forintot meghaladó túlfizetés keletkezik, annak összegét a BAKONY-TÁVHŐ Kft. mint Szolgáltató a következő esedékes számlá(i)mban írja jóvá, a fizetendő összegből vonja le.

A rendelkezés visszavonásig érvényes.

Ajka, DÁTUM

Díjfizető részéről:

IV. számú melléklet

ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS
felhasználói hőközpontról ellátott épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatásra

A jelen szerződés létrejött

egyrésről

cégneve:
 székhelye:
 cégjegyzékszáma:
 képviselője (név, cím):
 KSH száma:
 adószáma:
 szolgáltatást végző szervezeti egység cégneve, címe:.....

mint szolgáltató (a továbbiakban: **Szolgáltató**),

másrészrőlsz. alatti

épület tulajdonosa, tulajdonosi közössége (Felhasználói közösség):

név:

cím:

helyrajzi szám:.....adószáma:.....

bankszámla száma:-.....-.....

felhasználói közösség képviselője és a képviselő címe:

.....

értesítési cím:

telefonszám:

mint felhasználó (a továbbiakban: **Felhasználó**) az alulírott napon, az alábbi feltételek mellett:

Ajka,sz. HRSZ:..... felhasználási hely) között a mért hőenergia (fűtési és vízfelmelegítési célú) szolgáltatására, valamint a díjaknak az épületrészek (lakások, helyiségek) tulajdonosaira, díjfizetőire történő áthárítására.

1. Mérés

Hőhordozó közeg: Maximum 80 °C előremenő, - a külső hőmérséklet függvényében szabályozott - hőmérsékletű melegített víz.

1.1. Épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a szolgáltatott fűtési hőfelhasználás elszámolásának alapja az épületrészenként felszerelt hőmennyiségmérő, mely az épületrész egészének fűtési hőfelhasználását méri.

1.2. Vízfelmelegítés céljára felhasznált hőmennyiséget a hőközponti hőmennyiségmérővel mért hőmennyiség és az épületrészenkénti hőmennyiségmérőkkel összesen mért fűtési célú hőmennyiség különbsége határozza meg.

1.3. Szolgáltató a vízfelmelegítési hődíjat az épületrészenként felszerelt hitelesített vízmérők alapján az évente egy alkalommal számolja el.

1.4. Hőmennyiségmérő meghibásodása esetén Felhasználó (díjfizető) köteles a tulajdonát képező mérőt megjavíttatni, vagy kicserélni. Felhasználó (díjfizető) elvégezteti a hőmennyiségmérő időszakos hitelesítését.

1.5. Hőmennyiségmérő hitelesítésének elmulasztása esetén, az épületrészenként felszerelt hőmennyiségmérő a távhő elszámolásának alapját nem képezheti. Ebben az esetben a szolgáltatott távhő elszámolásának alapja a hőközpontban hitelesen mért hőmennyiség. Az épületrészenként felszerelt fűtési költségosztó mérőműszerek a hőközpontban lévő hőmennyiségmérő költségosztói.

1.6. Hőfogyasztásmérő meghibásodása esetén a meghibásodás időtartamára az előző év azonos időszakában mért mennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményeire korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni. Ilyen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő, vagy a meghibásodás időpontját megelőző, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.

1.7. A távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérők helyének, azonosító adatainak megjelölését, a vízfelmelegítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának nevét és címét, valamint az IV/1. sz. melléklet tartalmazza.

1.8. Épületrészek fűtött légtér fogat adatait, díjfizetők nevét, címét, a várható hőfelhasználást a IV/2/a. sz. melléklet tartalmazza.

1.9. Az épületrészek díjfizetőinek (tulajdonosainak) a Szolgáltatóval együttes hőszolgáltatási szerződést kell kötniük. Az együttes szerződésben megnevezett személy hatáskörét a IV/3. sz. melléklet tartalmazza.

2. Távhőszolgáltatási díjak elszámolása az épületrészek (lakások, helyiségek) tulajdonosaival

A mérés szerinti távhőszolgáltatásért a felhasználó alapidíjat, hődíjat (fűtési hődíjat és vízfelmelegítési hődíjat) köteles fizetni.

2.1. Szolgáltató az éves alapidíj 1/12-ed részét és a tervezett havi hődíjat tárgyhónapban számlázza a Felhasználó (díjfizető) részére.

2.2. Felhasználó (díjfizető) megbízásából Szolgáltató elvégzi a díjak elszámolását az épületrészek (lakások, helyiségek) tulajdonosai részére. A feltételeket a IV/4. sz. melléklet tartalmazza.

2.3. Felhasználó (díjfizető) személyében bekövetkezett változást - a változást követő 15 napon belül - a régi és az új felhasználónak (díjfizetőnek) írásban kell a Szolgáltatónak bejelenteni. Szolgáltató a bejelentést követően 15 napon belül az új Felhasználó (díjfizető) részére írásban megküldi a hőszolgáltatási szerződést, amit a Felhasználó (díjfizető) észrevételez, vagy elfogad.

2.4. A díjfizetők személyében történő változásokat írásban kell a Szolgáltatónak bejelenteni. Díjfizető (épületrész tulajdonos, bérlő, használó) személyében bekövetkező változások nem érintik a felhasználó és a távhőszolgáltató között létrejött hőszolgáltatási szerződés érvényességét.

2.5. A távhőszolgáltatási díj a bérlő vagy a felhasználó (díjfizető) által történő megfizetéséért a tulajdonos egyszerű (sortartó) kezesként felel.

2.6. Ha a Felhasználó (díjfizető), illetve az épületrész (lakások, helyiségek) díjfizetői a távhőszolgáltatási díjat nem fizetik meg, a Szolgáltató a szolgáltatást szünetelteti.

2.7. Felhasználót a távhőszolgáltatásért a **hatósági ár** szerinti alap- és hődíj fizetési, illetve a használati melegvíz előállításához felhasznált hidegvízért az alap- és hődíjon felül a hidegvízre rendelkezésre bocsátó vízszolgáltatóra érvényes mindenkor víz- és csatornadíj, vízterhelési díj fizetési kötelezettség terheli.

Alapdíj (Fűtés+használati melegvíz (továbbiakban: HMV)):

.....
Alapdíj (Fűtés):
Alapdíj(Közös helyiség):
Alapdíj (HMV):
Fűtési hődíj: :
Fűtési hődíj (egyedi mérős)
Melegvíz hődíj:
Ivóvíz és csatornadíj:.....
Vízterhelési díj:

3. Szolgáltatás szüneteltetése

3.1. Szolgáltató és Felhasználó (díjfizető) a fűtési időszakban hőszolgáltatás szüneteltetésével járó karbantartást, felújítást nem ütemez. A szolgáltatói és felhasználói berendezések tervszerű karbantartásáról a Felek a munka megkezdése előtt 8 nappal egymást írásban kölcsönösen tájékoztatják.

3.2. A távhőszolgáltató a Tszt 40.§-a szerint indokolt esetben jogosult a szükséges legkisebb időtartamban és felhasználói körben a szolgáltatást szüneteltetni.

3.3. Az előző pontok szerinti értesítési kötelezettség teljesítése esetén a hőszolgáltatás szüneteltetéséből eredő kár megtérítését a Felek egymástól nem követelik.

3.4. A Szolgáltató jogosult az önkormányzat vonatkozó rendeletében foglaltak szerint a szolgáltatást korlátozni. A korlátozás mértékét, és sorrendjét az IV/5. sz. melléklet tartalmazza.

3.5. A felhasználói korlátozás nem veszélyeztetheti a közintézmények egészségügyi és szociális alapszolgáltatásainak ellátását.

3.6. A távhőszolgáltatás szüneteltetése miatt felhasználói berendezésekben keletkezett károkat, ha a szolgáltatás szüneteltetésében a felhasználó vétlen, a Szolgáltató köteles megtéríteni. A 3.2. pont szerinti szüneteltetésből eredő károkért a Szolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli.

4. Szerződésszegés és következményei

4.1. Szolgáltató szerződésszegésnek minősülő magatartását a Tszt. 49.§ (1) bekezdése, a Felhasználó, illetve díjfizető szerződésszegésnek minősülő magatartását a 49.§ (2) bekezdése tartalmazza.

4.2. Közüzemi szerződés megszegésének következményeit a Tszt. 50-51.§ és a törvény végrehajtásáról alkotott önkormányzati rendelet tartalmazza. A Tszt. 50. § (4) bekezdése szerint kötbér a szerződésszegéssel érintett szolgáltatás díja után jár, amelynek mértéke: az adott szolgáltatás (fűtés vagy használati melegvíz) után fizetendő alapdíj 20%-a.

5. Egyéb megállapodás

5.1. Felhasználó (díjfizető) köteles gondoskodni arról, hogy a tulajdonában lévő berendezések alkalmasak legyenek a hőenergia fogadására. Az alkalmassági-, vagy üzemeltetői hiányosságokból eredő károkat a Felhasználó (díjfizető) viseli.

5.2. Felhasználó (díjfizető) kezelésében lévő berendezéseken, átalakítási, bővítési munkát csak Szolgáltató által műszaki, biztonságtechnikai szempontból felülvizsgált tervek alapján végezhet. A munkák megkezdését Felhasználó (díjfizető) köteles Szolgáltatónak előzetesen írásban bejelenteni.

5.3. Amennyiben a lakóépület fűtési rendszerének légtelenítése a lakásokba (felsőszinti) bejutva, vagy a díjfizetők által használt és lezárt alagsori helyiségekben lehetséges, a légtelenítő helyek megközelítését a felhasználónak kell biztosítani. Ellenkező esetben a hibaelhárítás elmaradásáért a Szolgáltató nem felel.

5.4. Felhasználó (díjfizető) tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató október 15-től április 15-ig a fűtés célú távhőszolgáltatást folyamatosan köteles biztosítani. Fűtési időnyen kívül - eltérő megállapodás hiányában - Szolgáltató abban az esetben köteles fűtésszolgáltatást biztosítani amennyiben a hőközpont és a felhasználói berendezések ezt lehetővé teszik.

6. Hatálybalépés, módosítás, felmondás

6.1. * Jelen hőszolgáltatási szerződés év hó napján lép hatályba és határozatlan időre szól.

* Ezen szerződésévhó napjátólévhó napjáig tart.

* Megfelelő rész kitöltendő és aláhúzendő!

6.2. A hőszolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor érvényes rendeletek előírásait kell alkalmazni.

6.3. A szerződés módosítását közös megegyezés alapján az érvényes jogszabályok figyelembevételével Felek a soron következő fűtési időszakot megelőző 60 nappal, írásban kezdeményezhetik, hatályba lépése azonban a szerződés írásbeli módosításától kezdődik.

6.4. A Szolgáltató felmondhatja a távhőszolgáltatási szerződést, a Tszt. 49 §. valamint a 38.§ (7). bekezdése szerint.

6.5. Felhasználó (díjfizető) a távhőszolgáltatási szerződést a Tszt. 38. § -ban foglaltak teljesítése esetén mondhatja fel.

7. Üzemzavar, meghibásodás; panaszok

7.1. Felek rögzítik, hogy üzemzavar, meghibásodás esetén Szolgáltató központi ügyeleti szolgálata jogosult intézkedésre. Telefon: (06 80 180 145)

7.2. Felhasználók a szerződésből eredő kérdéseikkel, panaszaikkal a Szolgáltató Ügyfélszolgálatához, panaszaik nem megfelelő intézése esetén az illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz és az illetékes jegyzőhöz fordulhatnak.

8. Egyéb rendelkezések

8.1. Felhasználó jelen megállapodás aláírásával tudomásul veszi, hogy „Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról” szóló 2011. évi CXII. törvény 5.§-a alapján személyes adatainak Szolgáltató általi kezelésének és nyilvántartásának feltételei fennállnak.

8.2. Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben az Általános Szerződési Feltételek, a Ptk., a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény, és annak végrehajtására kiadott 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet, és a mellékleteként kiadott Távhő Közszolgáltatási Szabályzat, a felhasználási hely szerinti helyi önkormányzat vonatkozó rendelete, a vonatkozó egyéb jogszabályok, valamint Szolgáltató Üzletszabályzata az irányadó.

8.3. A Felhasználó e szerződés aláírásával a Szolgáltató Üzletszabályzatának, valamint az Általános Szerződési Feltételeknek a rendelkezéseit magára nézve kötelező érvényűnek elfogadja.

Felek a megállapodást – mint akaratukkal mindenben megegyezőt – jóváhagyólag írják alá.

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről:

IV/1. sz. melléklet

**Épületrész, valamint távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérő
azonosító adatai**

1.

Épületrész megnevezése:

Épületrész címe:..... Hrsz.

Beépített hőmennyiségmérő típusa:

Beépített hőmennyiségmérő gyártási száma:.....

Hőmennyiségmérő induló állása:

Melegvíz készítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezése
és

címe:.....

2.

Épületrész megnevezése:

Épületrész címe:..... Hrsz.

Beépített hőmennyiségmérő típusa:

Beépített hőmennyiségmérő gyártási száma:.....

Hőmennyiségmérő induló állása:

Melegvíz készítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezése
és

címe:.....

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:**Felhasználó részéről:**

IV/2. sz. melléklet

Épületrész fűtött légtérfogat adata(i), díjfizető(k) neve és címe lakossági felhasználók esetén**Ajka, u. sz.**

Díjfizető neve	Címe	Lakás (fűtött lm ³)	Garázs (fűtött lm ³)	Közös helyiség (fűtött lm ³)	Egyéb	Várható hőfelhasználás (GJ)
Összesen:						

Épületrész fűtött légtérfogata összesen:.....

Épületrész várható összes hőfelhasználása:

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:**Felhasználó részéről:**

IV/2/a. sz. melléklet

Épületrész fűtött légtérfogat adata(i), díjfizető(k) neve és címe egyéb felhasználók esetén**Ajka, u. SZ.**

	Díjfizető neve	Címe	Fűtött légtérfogat (lm ³)	Várható hőfelhasználás (GJ)
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
Összesen:				

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:**Felhasználó részéről:**

IV/3. sz. melléklet

Megállapodás a szolgáltatás minőségi paramétereiről és a közös képviselő hatásköréről

A Felhasználói közösség megbízottja:

Ajka, sz. alatti lakos

akit épületrész valamennyi tulajdonosa többségi akaratral megbíz a távhőszolgáltatóval kötött megállapodás megkötésére és a szolgáltatással kapcsolatos intézkedések megtételére, a Szolgáltatóval az alábbiakban állapodik meg:

1. Felhasználó megbízottja a hőszolgáltatási szerződés -írásban történő- módosítására az alábbiakban jogosult:
 - a fűtöttségi szint csökkentésére, növelésére
 - takarékkapcsolások időtartamának és mértékének meghatározására,
 - szakaszos szolgáltatás igénylésére (az épület műszaki lehetőségeinek figyelembevételével),
 - Felhasználó tulajdonában lévő berendezések üzemeltetésére, karbantartási feladatok általánydíjas, illetve alkalmi megrendelésére a Szolgáltatótól,
 - az általa jóváhagyott, és a Szolgáltatóval egyeztetett munkákhoz a fűtési rendszer üritésének megrendelésére,
 - a megállapodás módosításának kezdeményezésére.

Szolgáltató a Felhasználó megbízottja által írásban kért módosítást 24 órán belül köteles teljesíteni.

2. Szolgáltató a Felhasználó tulajdonában lévő berendezések állapota, esetleges hibái miatt felmerülő szolgáltatási panaszok megszüntetésére az indokolatlanul nagy hőfelhasználás csökkentésére - Felhasználó megrendelésére - javaslatot készít.
3. Szolgáltató előzetes hozzájárulásával szabad:
 - új felhasználói berendezést létesíteni,
 - meglévő felhasználói berendezést áthelyezni, átalakítani vagy megszüntetni.

Az új, az áthelyezett, az átalakított vagy bővített berendezés csak a Szolgáltató előzetes hozzájárulásával helyezhető üzembe.

4. Legkedvezőtlenebb fekvésű, fűtöttségű lakások átlaghőmérséklete nappali időszakban: ____ °C

A lakások átlaghőmérséklete éjszakai (takaréki) időszakban: _____ °C

A nappali időszak időtartama:

____ h-tól ____ h-ig
____ h-tól ____ h-ig

Éjszakai (takaréki) kapcsolások időtartama:

____ h-tól ____ h-ig
____ h-tól ____ h-ig

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről

IV/4. sz. melléklet

Megállapodás a díjak elszámolásáról

1. Felhasználó (díjfizető) megbízásából Szolgáltató az alábbi feltételekkel vállalja a díjak elszámolását az épületrészek (lakások, helyiségek) tulajdonosai, díjfizetői részére:

1.1. Szolgáltató havonta számlát készít az épületrészek (lakások, helyiségek) tulajdonosai, díjfizetői részére.

A számla tartalma:

- az éves alapdíj 1/12-ed részének az épületrészekre (lakásokra, helyiségekre) eső légtérfogat-arányos része
- az épületrészek (lakások, helyiségek) tárgyhavi tervezett fűtési hőfelhasználása
- vízfelmelegítési hődíj
- vízfelmelegítéshez felhasznált hálózati hidegvíz víz- és csatornadíja, amennyiben a vízfelmelegítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátója maga a Szolgáltató

1.2. Tárgyhavi hőfelhasználásként Szolgáltató az előző év (évek) tényleges fűtési hő felhasználását veszi alapul. A felhasználói helyre vonatkozó tényleges hődíj elszámolás havonta a tárgyhónapot követő hónapban történik. Megállapodás alapján a Felhasználónak lehetősége van a fűtési hődíj 7, illetve 12 havi egyenlő arányban történő számlázását írásban kérni, a felhasználói helyre vonatkozó tényleges hődíj elszámolás első esetben a fűtési időszak végén (május hónapban), második esetben a 12. hónapot követő hónapban (januárban) történik.

1.2.1. A tervezett hőfelhasználást a Szolgáltató minden év szeptember 15-ig a Felhasználó (díjfizető) részére megküldi, melyet a Felhasználó a Szolgáltatóval történő egyeztetéssel módosíthat.

1.2.2. Vízfelmelegítési hődíjat az épületrészenként felszerelt mérőkön mért fogyasztásból számított 1 havi átlag alapján számlázza a Szolgáltató. A vízfelmelegítési hődíj elszámolása évente egy alkalommal történik.

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről

IV/5. sz. melléklet

TÁVHŐ KORLÁTOZÁSI SORREND

A távhőszolgáltatás korlátozásának kategóriái és az egyes kategóriákba tartozó felhasználói csoportok korlátozásának fokozatai:

- 1. fokozat:** Egyéb felhasználók közül az ipari üzemek fűtési hőfogyasztása 50 %-os korlátozásával
- 2. fokozat:** Egyéb felhasználók fűtési hőfogyasztása 50 %-os korlátozása
- 3. fokozat:** Lakossági felhasználók használati melegvíz fogyasztása csökkentése, felfüggesztése
- 4. fokozat:** Lakossági felhasználók fűtési célú távhőszolgáltatásának 20 %-os csökkentése
- 5. fokozat:** az 1-4. fokozatba tartozó valamennyi felhasználó részére a távhőszolgáltatás további csökkentése

V. számú melléklet

ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS
szolgáltatói hőközpontról ellátott épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatásra

A jelen szerződés létrejött

egyrésről

cégneve:
 székhelye:
 cégjegyzékszám:
 képviselője (név, cím):
 KSH száma:
 adószáma:
 szolgáltatást végző szervezeti egység cégneve, címe:.....

mint szolgáltató (a továbbiakban: **Szolgáltató**),

másrészrőlsz. alatti

épület tulajdonosa, tulajdonosi közössége (Felhasználói közösség):

név:

cím:

helyrajzi szám:.....adószáma:.....

bankszámla száma:-.....-

felhasználói közösség képviselője és a képviselő címe:

.....

.....

értesítési cím:

telefonszám:

mint felhasználó (a továbbiakban: **Felhasználó**) az alulírott napon, az alábbi feltételek mellett:

Ajka,sz. HRSZ:..... felhasználási hely) között a mért hőenergia (fűtési és vízfelmelegítési célú) szolgáltatására, valamint a díjaknak az épületrészek (lakások, helyiségek) tulajdonosaira, díjfizetőire történő áthárítására.

1. Mérés

Hőhordozó közeg: Maximum 80 °C előremenő, - a külső hőmérséklet függvényében szabályozott - hőmérsékletű melegített víz.

1.1. Épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a szolgáltatott fűtési hőfelhasználás elszámolásának alapja az épületrészenként felszerelt hőmennyiségmérő, mely az épületrész egészének fűtési hőfelhasználását méri.

1.2. Vízfelmelegítési hődíj az épületrészenkénti (lakásonként) mért összes melegvíz mennyiség és a vízfelmelegítés rendszerre jellemző átlagos hőfelhasználás szorzata.

1.3. Szolgáltató a vízfelmelegítési hődíjat az épületrészenként felszerelt hitelesített vízmérők alapján az évente 1-2 alkalommal számolja el.

1.4. Hőmennyiségmérő meghibásodása esetén Felhasználó (díjfizető) köteles a tulajdonát képező mérőt megjavíttatni, vagy kicserélni. Felhasználó (díjfizető) elvégezteti a hőmennyiségmérő időszakos

hitelesítését.

1.5. Hőmennyiségmérő hitelesítésének elmulasztása esetén, az épületrészenként felszerelt hőmennyiségmérők a távhő elszámolásának alapját nem képezheti. Ebben az esetben a szolgáltatott távhő elszámolásának alapja a hőközpontban hitelesen mért hőmennyiség. Az épületrészenként felszerelt fűtési költségosztó mérőműszerek a hőközpontban lévő hőmennyiségmérő költségmegosztói.

1.6. Hőfogyasztásmérő meghibásodása esetén a meghibásodás időtartamára az előző év azonos időszakában mért mennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményeire korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni. Ilyen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő, vagy a meghibásodás időpontját megelőző, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.

1.7. A távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérők helyének, azonosító adatainak megjelölését, a vízfelmelegítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának nevét és címét, valamint az V/1. sz. melléklet tartalmazza.

1.8. Épületrészek fűtött légtér fogat adatait, díjfizetők nevét, címét, a várható hőfelhasználást a V/2/a. sz. melléklet tartalmazza.

1.9. Az épületrészek díjfizetőinek (tulajdonosainak) a Szolgáltatóval együttes hőszolgáltatási szerződést kell kötniük. Az együttes szerződésben megnevezett személy hatáskörét a V/3. sz. melléklet tartalmazza.

2. Távhőszolgáltatási díjak elszámolása az épületrészek (lakások, helyiségek) tulajdonosaival

A mérés szerinti távhőszolgáltatásért a felhasználó alapidíjat, hődíjat (fűtési hődíjat és vízfelmelegítési hődíjat) köteles fizetni.

2.1. Szolgáltató az éves alapidíj 1/12-ed részét és a tervezett havi hődíjat tárgyhónapban számlázza a Felhasználó (díjfizető) részére.

2.2. Felhasználó (díjfizető) megbízásából Szolgáltató elvégzi a díjak elszámolását az épületrészek (lakások, helyiségek) tulajdonosai részére. A feltételeket és a V/4. sz. melléklet tartalmazza.

2.3. Felhasználó (díjfizető) személyében bekövetkezett változást - a változást követő 15 napon belül - a régi és az új felhasználónak írásban kell a Szolgáltatónak bejelenteni. Szolgáltató a bejelentést követően 15 napon belül az új Felhasználó (díjfizető) részére írásban megküldi a hőszolgáltatási szerződést, amit a Felhasználó (díjfizető) észrevételez, vagy elfogad.

2.4. A díjfizetők személyében történő változásokat írásban kell a Szolgáltatónak bejelenteni. Díjfizető (épületrész tulajdonos, bérlő, használó) személyében bekövetkező változások nem érintik a felhasználó és a távhőszolgáltató között létrejött hőszolgáltatási szerződés érvényességét.

2.5. A távhőszolgáltatási díj a bérlő vagy a felhasználó (díjfizető) által történő megfizetéséért a tulajdonos egyszerű (sortartó) kezesként felel.

2.6. Ha a Felhasználó (díjfizető) illetve az épületrész (lakások, helyiségek) díjfizetői a távhőszolgáltatási díjat nem fizetik meg, a Szolgáltató a szolgáltatást szünetelteti.

2.7. Felhasználót a távhőszolgáltatásért a **hatósági ár** szerinti alap- és hődíj fizetési, illetve a használati melegvíz előállításához felhasznált hidegvízért az alap- és hődíjon felül a hidegvízrendelkezésre bocsátó vízszolgáltatóra érvényes mindenkor víz- és csatornadíj fizetési kötelezettség terheli.

A szolgáltatás díja a szerződéskötés időpontjában:

Alapidíj (Fűtés+használati melegvíz (továbbiakban: HMV)):

.....

Alapidíj (Fűtés):

Alapdíj(Közös helyiség):
Alapdíj (HMV):
Fűtési hődíj: :
Fűtési hődíj (egyedi mérős)
Melegvíz hődíj:
Ivóvíz és csatornadíj:.....
Vízterhelési díj:

3. Szolgáltatás szüneteltetése

3.1. Szolgáltató és Felhasználó (díjfizető) a fűtési időszakban hőszolgáltatás szüneteltetésével járó karbantartást, felújítást nem ütemez. A szolgáltatói és felhasználói berendezések tervszerű karbantartásáról a Felek a munka megkezdése előtt 8 nappal egymást írásban kölcsönösen tájékoztatják.

3.2. A távhőszolgáltató a Tsz. 40.§-a szerint indokolt esetben jogosult a szükséges legkisebb időtartamban és felhasználói körben a szolgáltatást szüneteltetni.

3.3. Az előző pontok szerinti értesítési kötelezettség teljesítése esetén a hőszolgáltatás szüneteltetéséből eredő kár megtérítését a Felek egymástól nem követelik.

3.4. A Szolgáltató jogosult az önkormányzat vonatkozó rendeletében foglaltak szerint a szolgáltatást korlátozni. A korlátozás mértékét, és sorrendjét az V/5. sz. melléklet tartalmazza.

3.5. A felhasználói korlátozás nem veszélyeztetheti a közintézmények egészségügyi és szociális alapszolgáltatásainak ellátását.

3.6. A távhőszolgáltatás szüneteltetése miatt felhasználói berendezésekben keletkezett károkat, ha a szolgáltatás szüneteltetésében a felhasználó vétlen, a Szolgáltató köteles megtéríteni. A 3.2. pont szerinti szüneteltetésből eredő károkért a Szolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli.

4. Szerződésszegés és következményei

4.1. Szolgáltató szerződésszegésnek minősülő magatartását a Tsz. 49.§ (1) bekezdése, a Felhasználó, illetve díjfizető szerződésszegésnek minősülő magatartását a 49.§ (2) bekezdése tartalmazza.

4.2. Közüzemi szerződés megszegésének következményeit a Tsz. 50-51.§ és a törvény végrehajtásáról alkotott önkormányzati rendelet tartalmazza. A Tsz. 50. § (4) bekezdése szerint kötbér a szerződésszegéssel érintett szolgáltatás díja után jár, amelynek mértéke: az adott szolgáltatás (fűtés vagy használati melegvíz) után fizetendő alapdíj 20%-a.

5. Egyéb megállapodás

5.1. Felhasználó (díjfizető) köteles gondoskodni arról, hogy a tulajdonában (kezelésében) lévő berendezések alkalmasak legyenek a hőenergia fogadására. Az alkalmassági-, vagy üzemeltetői hiányosságokból eredő károkat a Felhasználó (díjfizető) viseli.

5.2. Felhasználó (díjfizető) kezelésében lévő berendezéseken, átalakítási, bővítési munkát csak Szolgáltató által műszaki, biztonságtechnikai szempontból felülvizsgált tervek alapján végezhet. A munkák megkezdését Felhasználó (díjfizető) köteles Szolgáltatónak előzetesen írásban bejelenteni.

5.3. Amennyiben a lakóépület fűtési rendszerének légtelenítése a lakásokba (felsőszinti) bejutva, vagy a díjfizetők által használt és lezárt alagsori helyiségekben lehetséges, a légtelenítő helyek megközelítését a felhasználónak kell biztosítani. Ellenkező esetben a hibaelhárítás elmaradásáért a Szolgáltató nem felel.

5.4. Felhasználó (díjfizető) tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató október 15-től április 15-ig a fűtés célú távhőszolgáltatást folyamatosan köteles biztosítani.

5.5. Fűtési időnyen kívül - eltérő megállapodás hiányában - Szolgáltató abban az esetben köteles

fűtésszolgáltatást biztosítani amennyiben a hőközpont és a felhasználói berendezések ezt lehetővé teszik.

6. Hatálybalépés, módosítás, felmondás

6.1. * Jelen hőszolgáltatási szerződés év hó napján lép hatályba és határozatlan időre szól.

* Ezen szerződésévhó napjátólévhó napjáig tart.

* Megfelelő rész kitöltendő és aláhúzendő!

6.2. A hőszolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor érvényes rendeletek előírásait kell alkalmazni.

6.3. A szerződés módosítását közös megegyezés alapján az érvényes jogszabályok figyelembevételével Felek a soron következő fűtési időszakot megelőző 60 nappal, írásban kezdeményezhetik, hatályba lépése azonban a szerződés írásbeli módosításától kezdődik.

6.4. A Szolgáltató felmondhatja a távhőszolgáltatási szerződést, a Tszt. 49 §. valamint a 38.§ 7. bekezdése szerint.

6.5. Felhasználó (díjfizető) a távhőszolgáltatási szerződést a Tszt.38. § -ban foglaltak teljesítése esetén mondhatja fel.

7. Üzemzavar, meghibásodás; panaszok

7.1. Felek rögzítik, hogy üzemzavar, meghibásodás esetén Szolgáltató központi ügyeleti szolgálata jogosult intézkedésre. Telefon: (06 80 180 145)

7.2. Felhasználók a szerződésből eredő kérdéseikkel, panaszaikkal a Szolgáltató Ügyfélszolgálatához, panaszaik nem megfelelő intézése esetén az illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz és az illetékes jegyzőhöz fordulhatnak.

8. Egyéb rendelkezések

8.1. Felhasználó jelen megállapodás aláírásával tudomásul veszi, hogy „Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról” szóló 2011. évi CXII. törvény 5.§-a alapján személyes adatainak Szolgáltató általi kezelésének és nyilvántartásának feltételei fennállnak.

8.2. Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben az Általános Szerződési Feltételek, a Ptk., a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény, és annak végrehajtására kiadott 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet, valamint a mellékleteként kiadott Távhő Közszolgáltatási Szabályzat, a felhasználási hely szerinti helyi önkormányzat vonatkozó rendelete, a vonatkozó egyéb jogszabályok, valamint Szolgáltató Üzletszabályzata az irányadó.

8.3. A Felhasználó e szerződés aláírásával a Szolgáltató Üzletszabályzatának, valamint az Általános Szerződési Feltételeknek a rendelkezéseit magára nézve kötelező érvényűnek elfogadja.

Felek a megállapodást – mint akaratukkal mindenben megegyezőt – jóváhagyólag írják alá.

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről

V/1. sz. melléklet

Épületrész, valamint távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérő azonosító adatai

1.)

Épületrész megnevezése:

Épületrész címe:..... Hrsz.

Beépített hőmennyiségmérő típusa:

Beépített hőmennyiségmérő gyártási száma:.....

Hőmennyiségmérő induló állása:

Melegvíz készítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezése és címe:.....

2.)

Épületrész megnevezése:

Épületrész címe:..... Hrsz.

Beépített hőmennyiségmérő típusa:

Beépített hőmennyiségmérő gyártási száma:.....

Hőmennyiségmérő induló állása:

Melegvíz készítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezése és címe:.....

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:**Felhasználó részéről**

V/2. sz. melléklet

Épületrész fűtött légtérfogat adata(i), díjfizető(k) neve és címe lakossági felhasználók esetén

Ajka, u. SZ.

	Díjfizető neve	Címe	Lakossági (fűtött Im^3)	Garázs(fűtött Im^3)	Közös helyiség (fűtött Im^3)	Egyéb (fűtött Im^3)	Várható éves hőfelhasználás (GJ)
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
Összesen:							

Épületrész fűtött légtérfogata összesen:

Épületrész várható összes hőfelhasználása:

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről

V/2/a. sz. melléklet

Épületrész fűtött légtér fogat adata(i), díjfizető(k) neve és címe egyéb felhasználók esetén

Ajka, u. SZ.

	Díjfizető neve	Címe	Fűtött légtér fogat (lm ³)	Várható éves hőfelhasználás (GJ)
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
Összesen:				

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről

V/3. sz. melléklet

Megállapodás a szolgáltatás minőségi paramétereiről és a közös képviselő hatásköréről

A Felhasználói közösségek megbízottja:

Ajka, sz. alatti lakos

akit valamennyi épületrészének tulajdonosa többségi akarattal megbíz a távhőszolgáltatóval kötött megállapodás megkötésére és a szolgáltatással kapcsolatos intézkedések megtételére, a Szolgáltatóval az alábbiakban állapodik meg:

1. Felhasználó (díjfizető) megbízottja a hőszolgáltatási szerződés -írásban történő- módosítására az alábbiakban jogosult:
 - fűtés szolgáltatás megrendelése fűtési időnyen kívül
 - Felhasználó tulajdonában lévő berendezések üzemeltetésére, karbantartási feladatok átalánydíjas, illetve alkalmi megrendelésére a Szolgáltatótól, az általa jóváhagyott, és a Szolgáltatóval egyeztetett munkákhoz az osztatlan közös tulajdonú fűtési rendszer üritésének megrendelésére,
 - a megállapodás módosításának kezdeményezésére.

Szolgáltató a Felhasználó megbízottja által írásban kért módosítást 24 órán belül köteles teljesíteni.

2. Szolgáltató előzetes hozzájárulásával szabad:
 - új felhasználói berendezést létesíteni,
 - meglévő felhasználói berendezést áthelyezni, átalakítani vagy megszüntetni.

Az új, az áthelyezett, az átalakított vagy bővített berendezés csak a Szolgáltató előzetes hozzájárulásával helyezhető üzembe.

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről

V/4. sz. melléklet

Megállapodás a díjak elszámolásáról

1. Felhasználó (díjfizető) megbízásából Szolgáltató az alábbi feltételekkel vállalja a díjak elszámolását az épületrészek (lakások, helyiségek) tulajdonosai, díjfizetői részére:

1.1. Szolgáltató havonta számlát készít az épületrészek (lakások, helyiségek) tulajdonosai, díjfizetői részére.

A számla tartalma:

- az éves alapidő 1/12-ed részének az épületrészekre (lakásokra, helyiségekre) eső légtérfogatarányos része
- az épületrészek (lakások, helyiségek) tárgyhavi tervezett fűtési hőfelhasználása
- vízfelmelegítési hődíj
- vízfelmelegítéshez felhasznált hálózati hidegvíz víz- és csatornadíja, amennyiben a vízfelmelegítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátója maga a Szolgáltató

1.2. Tárgyhavi hőfelhasználásként Szolgáltató az előző év (évek) tényleges fűtési hő felhasználását veszi alapul. A felhasználói helyre vonatkozó tényleges hődíj elszámolása – egyéb megállapodás hiányában - a fűtési időszak végén történik. A fűtési időszakban kiszámlázott tervezett hőfelhasználás és a tényleges felhasználás különbségét (+ -) a z elszámolást követő hónapban érvényesíti.

1.2.1. A tervezett hőfelhasználást a Szolgáltató minden év szeptember 15-ig a Felhasználó (díjfizető) részére megküldi, melyet a Felhasználó (díjfizető) a Szolgáltatóval történő egyeztetéssel módosíthat.

1.2.2. Vízfelmelegítési hődíjat az épületrészenként felszerelt mérőkon mért fogyasztásból számított 1 havi átlag alapján számlázza a Szolgáltató. A vízfelmelegítési hődíj elszámolása évente 1-2 alkalommal történik.

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről

TÁVHŐ KORLÁTOZÁSI SORREND

A távhőszolgáltatás korlátozásának kategóriái és az egyes kategóriákba tartozó felhasználói csoportok korlátozásának fokozatai:

- 1. fokozat:** Egyéb felhasználók közül az ipari üzemek fűtési hőfogyasztása 50 %-os korlátozásával
- 2. fokozat:** Egyéb felhasználók fűtési hőfogyasztása 50 %-os korlátozása
- 3. fokozat:** Lakossági felhasználók használati melegvíz fogyasztása csökkentése, felfüggesztése
- 4. fokozat:** Lakossági felhasználók fűtési célú távhőszolgáltatásának 20 %-os csökkentése
- 5. fokozat:** az 1-4. fokozatba tartozó valamennyi felhasználó részére a távhőszolgáltatás további csökkentése

RÉSZLETFIZETÉSI MEGÁLLAPODÁS

A jelen megállapodás létrejött

cégneve:
 székhelye:
 adószáma:
 szolgáltatást végző szervezeti egység cégneve, címe:.....

mint szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató),

másrészről (név):(a továbbiakban: felhasználó/díjfizető)

Lakossági felhasználó/díjfizető adatai:

Egyéb felhasználó/díjfizető adatai:

lakcím:

székhely:

értesítési cím:

Cg./vállalk. ig. szám:

születési hely, idő:

adószám:

anyja neve:

képviselő neve :.....

adóazonosító jel:.....

KSH szám:

között az alulírott helyen és napon, az alábbi feltételekkel:

1. Felek rögzítik, hogy közöttük közszolgáltatási jogviszony van hatályban a szám alatti lakás / nem lakás céljára szolgáló helyiség távhőszolgáltatása vonatkozásában.
2. Felhasználó/díjfizető kijelenti, hogy a távhőszolgáltatást folyamatosan igénybe vette/veszi, elismeri, hogy a szolgáltatás díját/díjait határidőre nem fizette meg.
3. Felek a bemutatott pénzügyi bizonylatok alapján rögzítik, hogy Felhasználónak/díjfizetőnek az alábbiak szerinti tartozása áll fenn Szolgáltatóval szemben:
 - **tőke:** Ft (érintett számlák:..... év hónap - év hónap)
 - **késedelmi kamat:** Ft, (kamatszámítás kezdő időpontja:..... év hónap. mértéke:%)
 - **eljárási költség:** Ft (ügyszám:.....)
4. Felhasználó/díjfizető jelen megállapodás aláírásával a 3. pontban meghatározott díjtartozást mind jogalapjában, mind összecszerűségében elismeri.
5. Felhasználó/díjfizető vállalja, hogy a díjtartozást _____ hónap alatt _____ Ft/hó havi törlesztő részletekben megfizeti a kifizetés napjáig járó mindenkorai késedelmi kamattal és költségekkel együtt, a **tárgyhavi számlák kiegyenlítése mellett**. Az első részlet megfizetésének esedékessége: _____ év _____ hó _____ napja _____,- Ft összegben.
6. A további részletek megfizetése minden hónap napjáig esedékes, oly módon, hogy Felhasználó/díjfizető az esedékes részletet a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán, banki átutalással vagy a kiküldött csekken befizeti.

7. Felhasználó/díjfizető tudomásul veszi, hogy a jelen megállapodás minden pontjának együttes teljesítése jelenti a szerződésszerű magatartást, így **egyetlen részlet, vagy tárgyhavi számla befizetésének elmulasztása esetén a részletfizetési megállapodás – külön értesítés nélkül – felbontásra kerül, a teljes követelés azonnal, egy összegben esedékessé válik.**
8. Szolgáltató kijelenti, hogy jelen megállapodást megelőzően az 1. pontban részletezett díjhátralék behajtása érdekében indított eljárásokat, szünetelteti, amennyiben Felhasználó/díjfizető jelen megállapodásban foglaltakat maradéktalanul betartja. Felhasználó/díjfizető ezen esetekben vállalja az eljárással kapcsolatos valamennyi költség kiegyenlítését.
9. Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv szabályai irányadók.
10. Felhasználó/díjfizető hozzájárul személyes adatainak távhőszolgáltató általi kezeléséhez és nyilvántartásához.

A fentieket, mint akaratunkkal mindenben egyezőt, elolvasás és értelmezés után aláírásunkkal igazoljuk.

Kelt:, ____ év _____ hónap _____ nap

Szolgáltató részéről:

Felhasználó/díjfizető részéről:

BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT

A kintlévőségek kezelésével és behajtásával kapcsolatos ELJÁRÁSI SZABÁLYOK

1.A Távhő Behajtási Szabályzat tárgya, hatálya, fogalmak

A jelen Távhő Behajtási Szabályzat (a továbbiakban: szabályzat) szabályozza a Veolia Társaságcsoport távhőszolgáltatási tevékenységet végző társaságai (a továbbiakban: társaság, vagy szolgáltató) távhőszolgáltatási tevékenysége során keletkező hátralékos követelések behajtásával kapcsolatos szabályokat, a behajtás társaságcsoponton belüli eljárásának szabályait, valamint technikai jellegű szabályokat.

Ennek megfelelően hatálya valamennyi, a társaságcsoport távhőszolgáltatást és ehhez kapcsolódó szolgáltatást végző társaságaira (ezek szabályzatban hivatkozott szervezeti egységeire és megnevezett munkatársaira) kiterjed.

A jelen szabályzat által használt – és a szabályzatban külön nem értelmezett fogalmak és rövidítések, jogszabályi hivatkozások – meghatározását az üzletszabályzatok tartalmazzák.

A Veolia Társaságcsoport a jelen szabályzat szóhasználatában jelenti a Veolia Energia Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaságot, valamint mindazon társaságokat, melyekben a Veolia Energia Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság - közvetlenül vagy közvetve - bármely arányú részesedéssel rendelkezik és távhőszolgáltatási tevékenységet végez.

2.Folyószámla nyilvántartás

2.1.Felhasználók (díjfizetők)

A felhasználók/díjfizetők (a továbbiakban: felhasználók/díjfizetők, vagy: ügyfél/ügyfelek) analitikus folyószámla nyilvántartásának a felhasználók azonosításához és a lejárt határidejű követelések behajtásához szükséges – a vonatkozó ágazati jogszabályokban meghatározott és az „Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról” szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Információs törvény) rendelkezéseinek megfelelő - adatokat kell tartalmaznia.

AZONOSÍTÁSHOZ SZÜKSÉGES ADATOK

Lakossági, és nem lakossági felhasználók/díjfizetők esetén felhasználási helyenként

- *természetes személy esetén:*
 - név (születési név),
 - születési hely, idő,
 - felhasználási hely címe,
- *nem természetes személy esetén:*
 - név,
 - vállalkozási igazolvány, vagy cégbejegyzés száma, képviselője, székhelye, adószáma,
 - felhasználási hely címe.

BEHAJTÁSHOZ SZÜKSÉGES ADATOK

Lakossági, és nem lakossági felhasználók/díjfizetők esetén felhasználási helyenként

- *természetes személy esetén:*
 - név (születési név),
 - születési hely, idő,
 - anyja neve,
 - levelezési cím,
 - lakcím,
- *nem természetes személy esetén:*
 - név,

- vállalkozási igazolvány, vagy cégbejegyzés száma, képviselője, székhelye, adószáma,
- továbbá:
 - a felhasználóknak/díjfizetőknek kibocsátott számlák száma, kelte, összege és az esedékesség időpontja,
 - a befolyt összegek, valamint a követelést csökkentő egyéb jóváírások (számla, önkormányzati támogatás, stb.) összegei, dátuma, módja és jogcíme.

A felhasználók/díjfizetők azonosításához szükséges adatokat „Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról” szóló 2011. évi CXII. törvény szabályozza. A felhasználók/díjfizetők adatait csak a behajtási eljáráshoz kapcsolódó tevékenység során lehet felhasználni és csak a törvény által megengedett harmadik személynek lehet átadni.

2.2.A követelések analitikus nyilvántartása

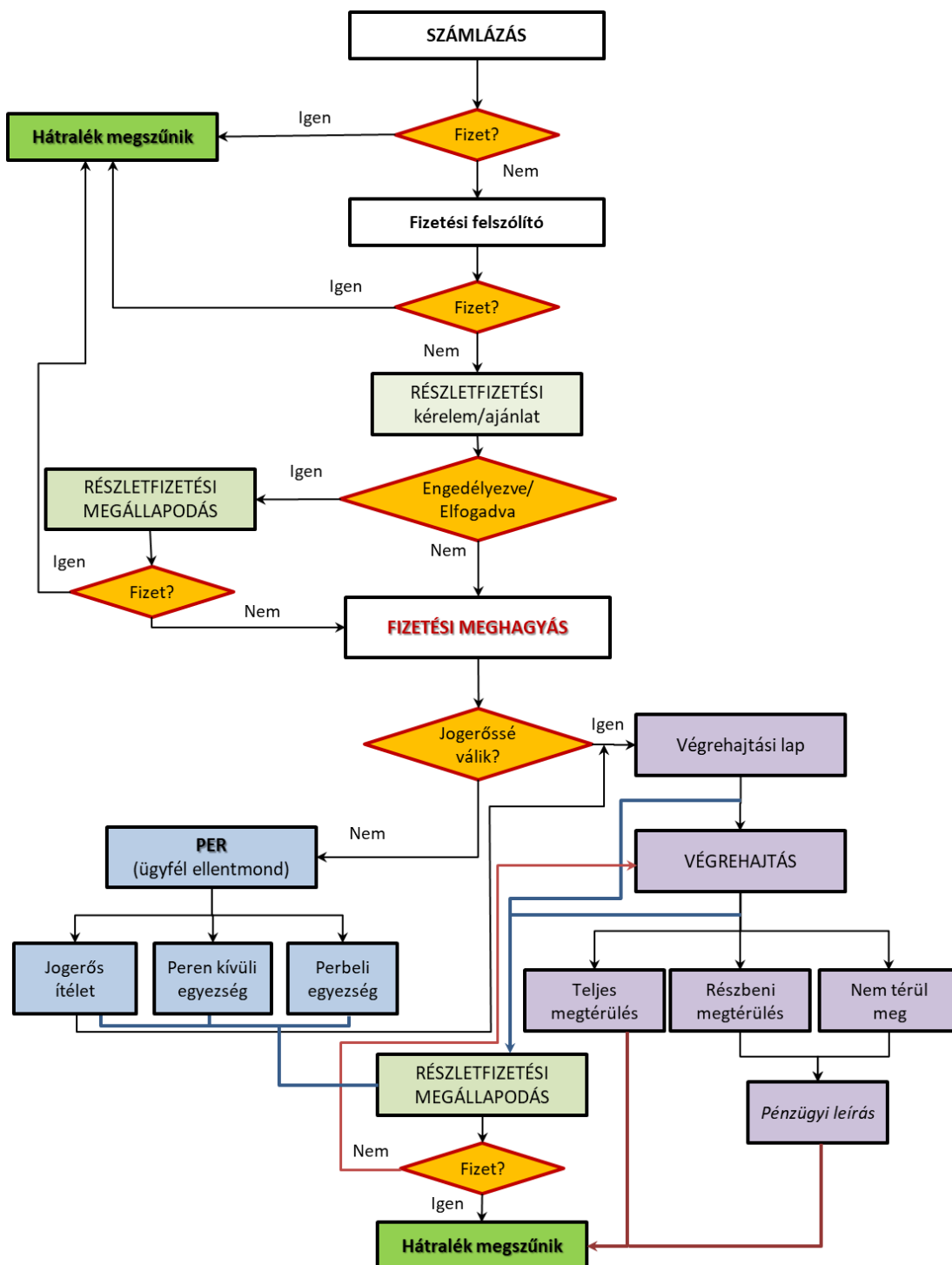
A számla kibocsátásával egy időben a követelésekről a következő adatokat kell nyilvántartani:

- számlaszám,
- felhasználó/díjfizető neve és azonosítója,
- számlázási cím,
- felhasználási hely megnevezése, címe és azonosítója,
- számla típusa (pl.: normál, helyesbítő),
- számla jellege (pl.: generált, kézi),
- számlakészítés időpontja,
- teljesítés időpontja,
- fizetési határidő,
- fizetési mód,
- fizetendő összeg.

A teljesítés, a követelés elismerésének alapbizonylata a felhasználó/díjfizető részére kiállított számla. A követelések nyilvántartásának olyannak kell lennie, hogy abból megállapítható legyen, mely követelés:

- 1.) *Fizetési határidőn belüli*: a számlán szereplő fizetési határidő előtti, le nem járt követelés.
- 2.) *Fizetési határidőn túli*: olyan távhő díj, amely a fizetési határidőig szolgáltató bankszámláján nem került jóváírásra.
- 3.) *Jogi útra terelt követelés*: olyan határidőn túli követelés, amelynek érvényesítése az illetékes hatóság vagy bíróság előtt folyamatban van.
- 4.) *Behajthatatlan követelés*: az a követelés, amely megfelel a Számviteli törvényben előírt behajthatatlansági követelményeknek (lsd. 10. pont)
- 5.) *Leírt követelés*: az a behajthatatlan követelés, amely a Társaság nyilvántartásából, könyvéből kivezetésre került.

3. Behajtási folyamat



3.1. Számlázás

A követelés elismerésének alapbizonylata a felhasználó/díjfizető által elfogadott számla. Csak olyan követelés mutatható ki, amit a felhasználó/díjfizető által elfogadott számla alátámaszt. A számlázás a területileg illetékes szolgáltató helyi ügyfélszolgálatán történik a távhő adminisztrátorok és a távhő területi vezetők közreműködésével, melynek koordinálásáért, és a számlák jogszabályi előírásoknak való megfeleléséért a társaságcsoporthoz Kintlévőség-kezelési és Távhő Számlázási Osztályának (a továbbiakban: KTSZO) vezetője, a számlák adattartalmáért az illetékes szolgáltató területi vezetője felelős.

3.2. Díjfizetés

A szolgáltatás ellenértékét a felhasználóknak/díjfizetőknek a számlán feltüntetett fizetési határidőig kell kiegyenlíteniük.

Felhasználó/díjfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet:

- készpénzáttutalási megbízás vagy banki készpénzbefizetéssel, átutalással,
- lakossági folyószámláról történő kiegyenlítéssel (átutalás, csoportos beszedési megbízás),
- pénztári befizetéssel, amennyiben a helyi ügyfélszolgálaton pénztár működik,
- bankkártyával az online ügyfélszolgálaton,
- bankkártyával a helyi ügyfélszolgálaton, ahol banki terminál rendelkezésre áll.

A felhasználói/díjfizetői befizetésekről a következő adatokat kell nyilvántartani:

- beérkezés időpontja (a jóváírás dátuma),
- befizetés módja (bank, pénztár, jóváírás stb.),
- befizetett összeg,
- egyenleg,
- a behajtási cselekmények eredményeként történő befizetések összege.

Ha a számlán szereplő összeg a megjelölt határidőn belül nem kerül megfizetésre, hátralék keletkezik.

A fizetési határidőt elmulasztó felhasználó/díjfizető befizetése hátralékcsoökkentésnek minősül, mely után megállapodásban rögzített, vagy a Ptk. szerinti késedelmi kamat felszámítására kerül sor. Ezen felül a felhasználónak/díjfizetőnek kártérítésként meg kell térítenie a behajtással kapcsolatban szolgáltatójánál felmerülő költségeket is.

Szolgáltató számviteli szempontból kártérítésként kezeli az ügyfelek részére nyújtott szolgáltatás ellenértékének behajtásával kapcsolatosan felmerülő költségeket. Így ezekről a számviteli szempontból kártérítésként kezelt költségekről számla nem készül.

Előírásukra akkor kerül sor, amikor a behajtási folyamatban az ügyféllel kapcsolatban szolgáltatónak igazolt költsége merül fel, pl. fizetési felszólító készül, közjegyző, végrehajtó, jogi osztály megküldi az eljárással összefüggő várható költségeket, melyek kiegyenlítése szolgáltató által már megtörtént, stb.

Az ügyfél folyószámlájáról akkor történik a költség kivezetése, amikor a kártérítés összege befizetésre került szolgáltató pénztárába vagy bankszámlájára.

Ide tartozó költségek pl.: fizetési felszólítás díja, fizetési meghagyás és végrehajtási lap kibocsátásának díja, közjegyzői díj, végrehajtói díj, tulajdoni lap másolata, lakcímkutatás, egyéb.

A befizetéseket – eltérő jogszabályi rendelkezés hiányában - a következő sorrendben kell jóváírni:

- költség,
- kamat,
- a legrégebben lejárt követelés,
- azonos lejárat esetén a kötelezettre terhesebb,
- egyenlő mértékben terhes tartozások közül a kevésbé biztosított követelés,
- tárgyhavi követelés.

Ha a felhasználónak/díjfizetőnek több tartozása áll fenn, és a teljesítés nem fedezi valamennyi tartozást, akkor a befizetést a Ptk. 6:46. §-a előírásainak megfelelő sorrendben kell a követelések fedezetére fordítani.

Ha a felhasználó/díjfizető kamattal és költséggel is tartozik vagy a hivatkozott követelés már korábbi befizetésből kiegyenlítésre került, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, utána a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni, ha a jogosult eltérően nem rendelkezett és egyértelmű szándéka sem ismerhető fel.

4.Hátralék felhalmozódásának megelőzése, a keletkezett hátralék kezelése

4.1.Tájékoztatás a díjhátralékról

A felhasználók/díjfizetők rendszeres értesítése

A felhasználók/díjfizetők rendszeres időközönként kiküldött fizetési felszólítás segítségével tájékozódhatnak díjhátralékukról. Az önkormányzati bérlakások esetén az illetékes önkormányzatot rendszeresen egyenlegközlő vagy fizetési felszólító megküldésével tájékoztatni kell az egyes lakásokra vonatkozóan nyilvántartott díjhátralék összegéről.

Kintlévőség egyeztetés felhasználó/díjfizető változásakor

A felhasználó/díjfizető változásának bejelentésekor minden esetben tájékoztatni kell a bejelentőt a folyószámláján nyilvántartott díjhátralék összegéről és következményeiről, valamint a tartozás rendezésének lehetőségeiről.

A felhasználó képviselőjének tájékoztatása a díjhátralékról

A közös képviselő írásbeli kérelmére kimutatást kell készíteni a felhasználói közösség összesített díjhátralékáról.

4.2.A fizetési felszólítás

4.2.1.Fogalom meghatározások

Fizetési felszólító: A szolgáltató rendszerében (Athos rendszerben) rendelkezésre álló, felszólítást tartalmazó iratminta felhasználásával a felhasználók/díjfizetők részére megküldhető felszólítás, mellyel figyelmük felhívható az általuk felhalmozott hátralékra.

Fizetési felszólító típusai:

Havi fizetési felszólító: tárgyhót megelőző hónapban készült számla fizetési határidőig történő kiegyenlítésének elmulasztása esetén készülő felszólítás.

Összesítő felszólító: tartalmazza az ügyfél - felszólító legenerálásáig felhalmozott - összes tartozását.

4.2.2.Fizetési felszólítók készítésének szabályai

A fizetési felszólítók elkészítése előtt az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátora ellenőrzi, hogy a bankszámlakivonatok naprakészen le vannak-e könyvelve, majd a vevői folyószámlán lévő pozitív és negatív előjelű tételeket rendezi (összepontozza). Legkésőbb a felszólítók elkészítéséig kiértékeli a részletfizetési megállapodásokat, és azokat, melyeket az ügyfél nem tartott be nem teljesítés miatt felbontja. A fentiek megtörténtéről Kintlévőség-kezelési és Távhő Számlázási Osztályt e-mailben vagy telefonon tájékoztatja, a fizetési felszólítások elkészítésére ezt követően kerülhet sor.

A fizetési felszólító a számlázási és behajtási ütemtervben meghatározott időpontban – tárgyhó 15. napja körül – készül. Az aktív és a passzív státuszú ügyfelek felszólító készítésének értékhatára 3.000,- Ft, melyhez a passzív státuszú ügyfelek esetében érvényes belföldi idézési cím szükséges.

A felszólítók előállítására nyomdai partner közreműködésével kerül sor, aki az előállítást követő 2 munkanapon belül a Magyar Posta Zrt. Országos Logisztikai Központján keresztül, postai ajánlott küldeményben feladja a bizonylatokat.

A kézbesíthetetlen iratok, bizonylatok további sorsáról KTSZO dönt.

A szolgáltató által felszámított fizetési felszólítási díj mindenkor összegét szolgáltató a helyi ügyfélszolgálatán és a honlapján teszi közzé.

4.2.3. Gazdálkodó szervek felszólításának speciális szabályai

KTSZO és a területileg illetékes távhő vezetője - a felhalmozott hátralék behajtása érdekében - javaslatot tesz arra, hogy mely gazdálkodó szervezet esetében szükséges megvizsgálni a felszámolási eljárás alkalmazásának lehetőségét.

A felszámolás iránti kérelem előterjesztésének feltétele (többek között), hogy a gazdálkodó szervezetnek minősülő felhasználó/díjfizető a nem vitatott tartozását az esedékességet követő 20 napon belül nem egyenlítette ki, továbbá részére „felszámolás iránti kérelem benyújtását megelőző” fizetési felszólítás megküldésre került.

A fizetési felszólítást ezért az adós részére minden esetben a törvényben meghatározott formában és módon kell megküldeni, akkor is, ha később felszámolása iránti kérelem előterjesztésére nem kerül sor, mert utóbb a meghatározott módon és formában megküldendő felszólítás joghatályosan már nem pótolható.

A törvényben meghatározott, szigorú feltételek szerinti felszólítás megfelelő elkészítése érdekében minden esetben igénybe kell venni jogász (a társaságcsoporthoz jogi osztálya) segítségét.

A fentiek szerinti fizetési felszólítás elkészítése, aláírása, kiküldése - a behajtással foglalkozó jogással együttműködve - KTSZO vezetőjének feladata.

A megfelelő módon és tartalommal megküldött felszólítást követően a felszámolási eljárás elindítására vonatkozó javaslat összeállítására - KTSZO vezetője, és a területileg illetékes távhő vezetője kezdeményezésére - a távhő ágazat vezetője, a gazdasági igazgató és a behajtással foglalkozó jogász együttesen jogosult.

A felszámolási eljárás megindítása az országigazgató előzetes jóváhagyásával történhet.

A felszámolási eljárás célja, hogy a fizetése képtelen adós jogutód nélküli megszüntetése során, a hitelezők a csőd- és felszámolási eljárásról szóló törvényben meghatározott módon kielégítést nyerjenek.

4.3. Fizetést megkönnyítő intézkedések

4.3.1. Részletfizetési kérelem

Ügyfél részletfizetési kérelmet terjeszthet elő szolgáltató helyi ügyfélszolgálatán írásban vagy elektronikusan. Amennyiben a kérelmet az ügyfél KTSZO-nál terjeszti elő, az eljárásra ugyanezen szabályokat kell alkalmazni.

4.3.2. Részletfizetési megállapodás megkötése

- Az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátora fizetési meghagyással, végrehajtási eljárással **nem** érintett hátralék esetén – a hatályos üzletszabályzat eltérő rendelkezése hiányában - az alábbiak szerint köthet részletfizetési megállapodást:
 - Az ügyfél – írásban - részletfizetési kérelmet **(1. – 2. sz. melléklet)** nyújt be az ügyfélszolgálathoz a benyújtáskor fennálló teljes hátralék összegét alapul véve,
 - Megkötésének feltétele, hogy ügyfél:
 - fizetési készségének bizonyítására – a megállapodás megkötésekor - minimum az első részletet fizesse meg, amellet, hogy a vele szemben fennálló követelést jogalapjában és összezszerűségében is elismeri,
 - vállalja, hogy a részletek fizetése mellett a tárgyhavi számlákat is határidőre befizeti a törlesztési idő alatt, mulasztás esetén a megállapodás hatályát veszti – külön értesítés nélkül felbontásra kerül - és az ügyfél teljes kintlévősége azonnal egy összegben esedékessé válik,
 - Az egyösszegű befizetéstől csak méltányosságból, KTSZO vezetőjének engedélyével lehet eltekinteni.

A távhő- és a használati melegvíz-szolgáltatás a tartozás rendezéséig, vagy a megállapodásban rögzített megegyezés szerinti időtartamra szüneteltethető.

- 5.000,- Ft/hó összegnél alacsonyabb törlesztő részletekben megállapodni csak indokolt esetben lehet.

- Felmondott részletfizetési megállapodás esetén új igény bejelentésekor nem lehet ugyanazon számlák tekintetében új megállapodást kötni. Ilyen esetben új megállapodás csak KTSZO vezetőjével egyeztetett – nagyobb garanciát biztosító - feltételekkel köthető.
- Két részletfizetési megállapodás egyidejűleg nem állhat fenn. Ez alól kivételt jelent, amennyiben a már folyamatban lévő fizetési meghagyásos eljárásban az eljáró közjegyző részletfizetési lehetőséget biztosít ügyfélnek, aki szolgáltatóval korábban megkötött, még folyamatban lévő részletfizetési megállapodás alapján teljesít.
- 300.000 Ft-ot meghaladó tartozás vagy 6 hónapot meghaladó törlesztési futamidő esetén az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátora a részletfizetési kérelmet és annak mellékleteit beszkenelve továbbítja KTSZO felé elbírálásra. A részletfizetési kérelem elbírálásához az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátora véleményével segítséget nyújt. A részletfizetési kérelem megjegyzés rovatába felvezeti, hogy az ügyféllel kapcsolatos tapasztalatai alapján javasolja-e a kedvezményes fizetés biztosítását. Az elbírálás eredményének megfelelően részletfizetési megállapodást köt, vagy azt elutasítja.

A részletfizetési megállapodás megkötésére és aláírására az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátora - csak KTSZO vezetőjének engedélyével jogosult.

- Amennyiben a tartozás összege nagyobb 1.000.000 Ft-nál, vagy 36 hónapnál hosszabb futamidő alatt kerül kifizetésre, a részletfizetési megállapodás megkötéséhez a gazdasági igazgató engedélye szükséges. KTSZO a részletfizetési kérelmet és annak esetleges mellékleteit beszkenelve továbbítja a gazdasági igazgatónak engedélyezésre. Az engedélyezés eredményének megfelelően részletfizetési megállapodás megkötésére, vagy elutasítására kerül sor.

Fizetési meghagyással, végrehajtási eljárással érintett hátraléokra, peresített követelésre részletfizetési megállapodás az ügyfél körülményeire tekintettel, egyedi elbírálás alapján, KTSZO vezetőjének vagy a gazdasági igazgatónak az engedélyével köthető a végrehajtási eljárás egyidejű felfüggesztése mellett.

Amennyiben ügyfél a részletfizetési megállapodásban foglaltakat nem teljesíti, azonnal kezdeményezni kell a végrehajtási eljárás folytatását.

Ha a részletfizetési megállapodás megkötésére postai levelezés keretében kerül sor, akkor a megkötés feltétele, hogy az ügyfél a kiküldött ajánlathoz mellékelte elfogadó nyilatkozatot aláírva visszaküldje szolgáltató részére (**3. sz. melléklet**).

Ha a felhalmozott hátralék részletekben történő megfizetését a felhasználási helyre bejelentett felhasználó/díjfizető helyett más – szolgáltatóval szerződéses jogviszonyban nem álló, meghatalmazással eljáró személy vagy szervezet – vállalja, akkor a részletfizetési megállapodás fenti szabályait kell alkalmazni. Ebben az esetben a kiegyenlítő személy vagy szervezet a megállapodás aláírásával vállalja a hátralék megfizetését.

A részletfizetési megállapodás megkötésekor az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátora köteles felhívni az ügyfél figyelmét az alábbiakra:

- a tárgyhavi számlák fizetési határidejének elmulasztása esetén a megállapodás hatályát veszti, a teljes követelés azonnal egy összegben esedékessé válik, (részletfizetési megállapodás 3. pontja),
- a megállapodás nem teljesítése esetén szolgáltató fizetési meghagyás kibocsátását kezdeményezheti az ügyféllel szemben fennálló összes követeléseire,
- az utolsó részlet megfizetése előtt a megállapodással érintett számlák fizetési határideje és befizetésének dátuma közötti időszakra a kamat aktualizálására kerül sor.

A részletfizetési megállapodás (hatályos üzletszabályzat **VI. sz. melléklet**) megkötését követően az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátora haladéktalanul elhelyezi az ügyfél kérelmének, és fizetési megállapodásának másolatát a dokumentumkezelő rendszerben. A részletek befizetésének teljesítéséhez - ügyfél kérésére – a részletek számánál eggyel kevesebb csekket bocsát rendelkezésre. Az utolsó részlet összegének meghatározására a kamat aktualizálásakor kerül sor (lásd 8.2. pont).

Az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátora, valamint a számlázási és behajtási előadó - legkésőbb a fizetési felszólítások elkészítése előtt - ellenőrzi az általa kötött részletfizetési megállapodásban foglaltak ügyfél részéről történő betartását, a feltételek nem teljesítése esetén a részletfizetési megállapodást haladéktalanul felbontja.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy hátralékos ügyfeivel egyedi elbírálás alapján, egyedi feltételek mellett részletfizetési megállapodást kössön.

4.3.3.A szolgáltatás felfüggesztése

4.3.3.1. Szolgáltatás felfüggesztése jogszabály alapján

Amennyiben a szolgáltatási díj felszólítás ellenére nem térül meg, az szerződésszegésnek minősül és, a jogszabályi előírások betartásával, a műszaki lehetőség fennállása esetén a szolgáltatás korlátozható, felfüggeszthető.

Szolgáltató a szolgáltatást felfüggesztheti, ha a felhasználó/díjfizető a szolgáltatás díját a számlán szereplő fizetési határidőn túl, vagy késedelmesen fizeti meg.

Amennyiben a hátralékos felhasználó/díjfizető a szolgáltatás díját a területileg illetékes önkormányzatnak az áralkalmazás és a díjfizetés feltételeit megállapító rendeletében meghatározott határidőn túl nem vagy késedelmesen fizeti meg, szolgáltató előzetes értesítést követően kezdeményezheti a távhő- és a használati melegvíz-szolgáltatás felfüggesztését. Ezt a lehetőséget szolgáltató csak oly módon alkalmazhatja, hogy a felfüggesztés ne érintse a teljesítő felhasználókat/díjfizetőket.

A felfüggesztéssel, és a felfüggesztés megszüntetésével kapcsolatosan felmerült költségeket szolgáltató a szerződésszegés elkövetőjére hárítja.

KTSZO megküldi a távhő területi vezetőjének azon hátralékosok listáját, ahol a műszaki kollégák kísérletet tesznek a távhő- és a használati melegvíz-szolgáltatás felfüggesztésére.

Amennyiben a felfüggesztést a hátralékos nem teszi lehetővé, úgy szolgáltató – a jogszabályi előírások szerint – kezdeményezi a felhasználási helyre történő bejutása elrendelését.

A felfüggesztés eredményéről a távhő területi vezető KTSZO részére tájékoztatást küld.

4.3.3.2. Szolgáltatás felfüggesztése ügyfél kérelmére

Amennyiben ügyfél szolgáltatónál kérelmet terjeszt elő a távhőszolgáltatás felhasználási helyen történő felfüggesztésére vonatkozóan, a kérelmet meg kell vizsgálni. A kérelem elbírálásánál értelemszerűen a 3.3.3. fejezetben leírt szabályokat kell irányadónak tekinteni.

5.Hátralék behajtási eljárás

A behajtási eljárásnak alapvetően arra kell irányulnia, hogy szolgáltató követelése a lehető legrövidebb időn belül, pénzbefizetés formájában realizálódjon. Ennek érdekében szolgáltató az alábbi, rendszeres intézkedéseket teszi:

5.1.Fizetési meghagyásos eljárás

5.1.1.Fizetési meghagyás kibocsátása

Fizetési meghagyás: elektronikusan előterjeszthető kérelem, amely alapján a közjegyző a másik fél meghallgatása nélkül fizetési meghagyást bocsát ki azzal a felhívással, hogy felhasználó/díjfizető (a fizetési meghagyásos eljárásban: kötelezett) a követelt összeget 15 nap alatt fizesse meg.

Fizetési meghagyásos eljárás: a közjegyző hatáskörébe tartozó, a pénzkövetelések érvényesítésére szolgáló egyszerűsített polgári nemperes eljárás, melyre a Polgári perrendtartásról szóló törvény szabályait a polgári nemperes eljárás sajátosságaiból eredő eltérésekkel kell megfelelően alkalmazni.

KTSZO – az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátorával történő egyeztetést követően – a hátralék legalább egyszeri felszólítását követően, amennyiben a hátralék összege meghaladja az 50.000,- Ft-ot - behajtásának gazdaságossági szempontjait figyelembe véve - fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelmet készít elektronikus úton, és annak előterjesztése érdekében feltölti azt a Magyar Országos Közjegyzői Kamara (továbbiakban: MOKK) honlapjára.

A fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelmek előállításához KTSZO vezetője – az ügyfelenkénti/kötelezettenkénti követelés összegét alapul véve – az alábbi értékhatárok figyelembevételével engedélyt ad vagy engedélyt kér.

Fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem töke összege ügyfelenként /kötelezettenként MFt	Veolia Energia Magyarország Zrt. Kintlévőség-kezelési és távhő számlázási osztályvezető	Veolia Energia Magyarország Zrt. Társasági jogi osztály behajtással foglalkozó jogász	Veolia Energia Magyarország Zrt. gazdasági igazgató-helyettes	Országos gazdasági igazgató	Országigazgató
$x \leq 1$	dönt	-	-	-	
$1 < x \leq 5$	javasol	támogat	dönt	-	
$5 < x \leq 10$	javasol	támogat	támogat	dönt	
$10 < x$	javasol	támogat	támogat	támogat	dönt

A fizetési meghagyások elektronikus aláírására, és időbélyegzővel történő ellátására KTSZO vezetője jogosult. Az eljárási illeték megfizetése banki átutalással történik KTSZO vezetőjének kezdeményezése alapján. Ennek előlegét a MOKK rendszer által előállított nyomtatvány alapján a pénzügyi osztály utalja át.

A fizetési meghagyáshoz kapcsolódó adatok (Athos) rendszerbeli rögzítése KTSZO feladata.

Ha adott felhasználási helynek vagy ingatlanrésznek több fizetési kötelezettje van (tulajdonostárs/tulajdonostársak, díjfizető/díjfizetők), valamennyi kötelezett ellen kérni kell a fizetési meghagyás kibocsátását. Ez az eljárás követendő akkor is, ha a tulajdonos és a bérlő/használó együttes nyilatkozata alapján a számla kötelezettje a bérlő/használó, aki fizetési kötelezettségének nem tesz eleget. Amennyiben valamelyik kötelezett részére a fizetési felszólítás megküldése nem történt meg (mely pótolható a fizetési meghagyás előterjesztéséig), ellene is kérni kell a fizetési meghagyás kibocsátását (a felszólítás elmaradása csak a perköltségekre és a késedelmi kamatokra lehet kihatással).

A közjegyző a fizetési meghagyást legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított tizenöt napon belül – elektronikus úton beadott kérelem esetén három munkanapon belül – papír alapon bocsátja ki.

A fizetési meghagyásos eljárás folyamata:

- Amennyiben a kötelezett elismeri a fizetési meghagyásban foglaltakat, azáltal, hogy a törvény által előírt 15 napos határidőn belül nem él ellentmondással, ebben az esetben a 15 napos határidő elteltével a fizetési meghagyás jogerőssé és végrehajthatóvá válik.
- Amennyiben a kötelezett a megadott címen ismeretlen, lakcímkutatást kell folytatni. A teljesítési határidő figyelembevétele mellett törekedni kell a csoportos (legalább 5 érintett) adatszolgáltatás lekérésére. Ha a lakcímkutatás sikertelen, akkor az illetékes okmányirodához, vagy a központi személyi nyilvántartóhoz kell fordulni adatszolgáltatásért. Amennyiben a közjegyzői végzésben közölt határidő eredménytelenül telik el, és a kötelezett lakcíme vagy személye nem jelenthető be, a közjegyző a kérelmet hivatalból végzéssel elutasítja. Eredménytelen lakcímkutatás miatt elutasított kérelem esetén KTSZO vezetője javaslatot tehet a követelés peres úton történő behajtására költséghatékonysági szempontok szem előtt tartásával.
- Ha az eljárás során KTSZO tudomást szerez arról, hogy a kötelezett meghalt és örököse ismeretlen, a helyi önkormányzatot, és/vagy az illetékes közjegyzőt kell megkeresni az örökösök azonosítása érdekében. Az örökösök beazonosítását követően az adataikat rögzíteni kell a

rendszerben, és a hátralék rendezése érdekében el kell indítani velük szemben a behajtási folyamatot. Amennyiben az örökhagyónak nem volt hagyatéka, vagy a hagyatéka a hátralék teljes összegét nem fedezi, a tartozást behajthatatlan követelésként le kell írni.

- d) A kötelezett a fizetési meghagyás kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a közjegyzőnél ellentmondással él - ha a követeléssel nem ért egyet, azt jogalapjában vagy összeegyeztetésében vitatja -, melynek következtében az eljárás perré alakul át. A közjegyző felhívására az illetéket a peres eljárás illetékére kell kiegészíteni, részletes tényállást tartalmazó előkészítő iratot kell készíteni, a bizonyításra szolgáló okiratokat és bizonyítási indítványokat elő kell terjeszteni. Az előkészítő iratot KTSZO-t támogató jogász állítja össze. A bizonyításhoz szükséges dokumentumokat KTSZO, a képviselőt ellátó jogász által megadott határidőig rendelkezésére bocsátja.

A bírósági eljárást befejező jogerős határozat a követelést (tőke, kamat, járulékos költségek):

- a. teljes egészében megítéli,
- b. részben elutasítja,
- c. teljes egészében elutasítja.

A bíróság jogerős ítélete által érintett számlakövetelések perjogilag ítélt dolognak minősülnek, így ezek vonatkozásában újabb eljárás nem indítható.

Amennyiben a peres eljárásban a jogi képviseletet a jogi osztály látja el, a bírósági eljárást lezáró jogerős ítélet másolatát KTSZO-nak továbbítja a kézhezvételt követő 8 napon belül.

A jogerős ítélet alapján KTSZO végrehajtási eljárást indít.

A részben vagy teljes egészében elutasított követelést az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátora szolgáltató **analitikus nyilvántartásából kivezeti** KTSZO által készített írásbeli feljegyzés alapján. KTSZO a követelés analitikus nyilvántartásból történő kivezetéséről ezen feljegyzés másolati példányának átadásával tájékoztatja a számviteli osztályt.

5.2. Végrehajtási eljárás

5.2.1. Végrehajtás elrendelése

Végrehajtási lap: az az elektronikus, vagy papíralapú űrlap, amelynek végrehajtást kérő általi előterjesztésével, majd a végrehajtási lapnak a közjegyző, vagy bíróság általi kiállításával a jogerős fizetési meghagyással, ítélettel elbírált, végrehajtandó követelés végrehajtásának elrendelése megtörténik.

A jogerős fizetési meghagyás alapján szolgáltató végrehajtási kérelmet nyújt be elektronikus úton a MOKK rendszerén keresztül. A végrehajtás elrendelésére a fizetési meghagyást kibocsátó közjegyző, peres eljárás esetén a jogerős ítéletet hozó bíróság jogosult kizárólag végrehajtási lappal. Az eljárás ezen szakaszában a hátralékos felhasználó/díjfizető adós néven szerepel.

A jogerős fizetési meghagyás vagy ítélet kézhezvételét követően KTSZO feladata:

- a jogerősítő végzés adatainak és a teljes perki költségnek a rögzítése a rendszerben (Athosban),
- végrehajtási lap kitöltése és benyújtása a MOKK rendszerén keresztül vagy bírósági úton,
- eljárási illeték átutalásához szükséges feljegyzés továbbítása a pénzügyi osztálynak.

5.2.2. Végrehajtás fogatosítása

Az eljáró közjegyző/bíróság a végrehajtható okiratot megküldi az adós lakóhelye szerint illetékes végrehajtónak és a végrehajtást kérőnek. A végrehajtás során felmerülő költségeket a végrehajtást kérő előlegezi meg, és az adós viseli. Az előleget a pénzügyi osztály utalja át a végrehajtó részére KTSZO által készített feljegyzés és elektronikus fájl alapján.

A végrehajtó tevékenysége során letiltást, ingófogalást, követelések lefoglalását, ingatlanra végrehajtási jog bejegyzését, ingatlan elárverezést, stb. kezdeményez.

Ingatlanárverés a végrehajtást kérő kérelmére (melyet KTSZO kezdeményez) folytatható le, amennyiben:

- a végrehajtási jog bejegyzéséről szóló határozatnak a végrehajtó részére történt kézbesítésétől számított 45 nap eltelt,
- és a végrehajtó által kiadott letiltásból a követelés rövid időn belül nem térülhet meg, valamint a végrehajtásról szóló törvényben írt egyéb feltételek fennállnak.

A végrehajtási eljárás eredménye:

- a végrehajtó eljárása eredményes volt, a követelés kielégítést nyert,
- követelés részben nyert kielégítést,
- követelés behajthatatlan.

A követelés megszűnésének és csökkenésének bejelentése a végrehajtást kérő kötelezettsége, melyet KTSZO teljesít az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátorának értesítése alapján. Illetékes szolgáltató távhő adminisztrátorának felelőssége, hogy az utolsó befizetés lekönyvelését követően haladéktalanul értesítse KTSZO-t a követelés megszűnéséről.

6.Bírósági eljárások

Eredménytelen fizetési meghagyás esetén (pl.: amikor a kötelezett ismeretlen helyen tartózkodik, belföldi idézési címe nem elérhető a hatóságok nyilvántartásában) KTSZO vezetőjének javaslata alapján – költséghatékonysági és egyéb szempontok figyelembevételével - mérlegelni kell bírósági peres eljárás indításának lehetőségét.

Ebben az esetben a jogi képviseletet a jogi osztály behajtással foglalkozó munkatársa látja el.

7.Követeléskezelésre szakosodott cégek megbízása a tartozás behajtásával

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy ügyfelei által felhalmozott hátralékok behajtására követeléskezelésre szakosodott céget bízjon meg, vagy a hátralékot értékesítse.

8.Egyéb járulékos kérdések

8.1.Járulékos költségek

Járulékos költség a behajtási eljárás során felmerült valamennyi költség.

Ide tartozik:

- Fizetési felszólítások előállításának, kézbesítésének, valamint a megkeresések költsége
- Külső behajtó cég díja, sikerdíja, igazolt költsége
- Szolgáltatás felfüggesztésével kapcsolatosan felmerülő költségek (ki- és visszakapcsolás költségei)
- Közjegyzői, bírósági, végrehajtási eljárás során felmerült költségek
- Tulajdoni lap, egyéb okiratok beszerzésének költsége
- Lakcímkutatás, hiányzó személyes adatok beszerzésének díja
- Egyéb költség (az eddig felsoroltakon kívül felmerülő költség)

A járulékos költséget részletezve és egy összegben is nyilván kell tartani.

A jogszabály által előírt járulékos költségeket a mindenkor érvényes jogszabály szerint kell megállapítani és megfizettetni.

Szolgáltató által a behajtással kapcsolatban felmerülő költségek aktualizálására minden évben a KSH által közzétett fogyasztói árindex, valamint a kalkuláció részét képező költségek megismerését követően kerül sor, melyeket szolgáltató minden év január 31-ig honlapján és a helyi ügyfélszolgálaton közzétesz.

Szolgáltatás megnevezése	Ft/db
havi fizetési felszólító díja	810,-
összesítő fizetési felszólító díja	810,-
jogi eljárás előtti felszólító díja	1100,-
lakcímkutatás	adatszolgáltató által átkérhelt díj
részletfizetési megállapodás nem teljesítése miatti felszólítás díja	1.100,- Ft

8.1.1. Járulékos költség elengedése

A járulékos költség elengedésére az alábbi értékhatárokhoz tartozó vezető írásbeli engedélye alapján van mód.

Költség összege ügyfelenként	költség elengedését engedélyező
100.000-ig	KTSZO osztályvezető
100.001 – 1.000.000	gazdasági igazgatóhelyettes
1.000.000 felett	gazdasági igazgató

8.2. Kamatszámításra vonatkozó szabályok

A hatályos Ptk. előírásai alapján kerül megállapításra és felszámolásra.

8.2.1. Kamatszámítás folyamata kiegyenlített tartozások esetén

Szolgáltató a fizetési határidőig folyószámlájára be nem érkezett számlák után – 13 napos türelmi időt követően - fizetési felszólítók legenerálásával, a Ptk. előírásai szerinti mértékben, késedelmi kamatot számít fel a számla fizetési határidejét követő nap és a fizetési felszólítás készítésének napja közötti időszakra.

8.2.2. Kamatszámítás folyamata minden hátralékra

Részletfizetési megállapodás megkötése esetén az utolsó részlet befizetése előtt aktualizálni kell a megállapodással érintett számlák fizetési határideje és kiegyenlítésének dátuma közötti időszakra eső késedelmi kamat összegét. Az utolsó részlet befizetéséhez rendelkezésre bocsátott csekk az aktualizált kamat összegét is tartalmazza.

A részletfizetési megállapodás számláira egyenként kamatot kell számoltatni az Athos programmal minden hátralékra az utolsó részlet esedékességének napjáig, a „kamatszámítás az aktuális sorra” gomb használatával.

Ha az ügyfél által felhalmozott hátralék behajtása érdekében KTSZO által fizetési meghagyás kibocsátására került sor, akkor az eljárással érintett számlák fizetési határideje és a fizetési meghagyás kiállításának napja közötti időszakra automatikusan kamat elszámolására kerül sor.

Ha a jogerős fizetési meghagyás tételeit az ügyfél egészben vagy részletekben kiegyenlíti, és az ügy nem kerül végrehajtásra, akkor a teljes hátralék megfizetésének végső időpontjában, a fizetési meghagyás kibocsátásának napja és a teljes kiegyenlítés napja közötti időszakra egyedileg aktualizálni kell a kamat összegét.

Ha a jogerős fizetési meghagyás tételeit az ügyfél nem fizeti meg, akkor KTSZO végrehajtási lap kibocsátását kezdeményezi. Ennek elkészítésekor a rendszer automatikusan aktualizálja a fizetési meghagyás előállításakor elszámolt kamatot a végrehajtási lap előállításának napjáig.

A végrehajtási eljárás - a tartozás ügyfél általi teljes körű rendezése okán történő – megszüntetése előtt az ügyféllel KTSZO-nak el kell számolnia.

Az eljárás megszüntetése előtt:

- az ügyfelet az eljáró végrehajtóhoz kell irányítani a tartozás teljes rendezése céljából;

- vagy az eljáró végrehajtótól az eljárás aktuális díjjegyzékét be kell szerezni, az eljárási költségek elszámolásánál az ebben feltüntetett összegeket kell figyelembe venni.

A teljes hátralék rendezésekor egyedileg az adott ügy vonatkozásában a kamatot aktualizálni kell. A fizetési meghagyás és végrehajtás esetén a kamat aktualizálásához ki kell választani az adott ügyet, kamatszámítást az utolsó befizetés napját megelőző napra kell indítani minden hátralékra, az „aktuális sorra gomb” használatával.

Az ügy lezárásáról, a teljes hátralékról igazolást csak KTSZO vezetője adhat ki.

8.2.3. Késedelmi kamat elengedése

A késedelmi kamat elengedésére az alábbi értékhatárokhoz tartozó vezető írásbeli engedélye alapján van mód.

Kamat összege ügyfelenként	kamat elengedését engedélyező
100.000-ig	KTSZO osztályvezető
100.001 – 1.000.000	gazdasági igazgatóhelyettes
1.000.000 felett	gazdasági igazgató

9. Hitelezői igény bejelentése

Hitelező: a csőd- és felszámolási eljárásban az, akinek – a felszámolás kezdő időpontjáig – az adóssal szemben jogerős és végrehajtható bírósági, hatósági határozaton (végrehajtható okiraton) alapuló, vagy az adós által nem vitatott, vagy elismert, lejárt pénz- vagy pénzben kifejezett vagyoni követelése van, továbbá a csődeljárásban az is, akinek a csődeljárás kezdő időpontjában még le nem járt, de az adós által elismert pénz- vagy pénzben kifejezett vagyoni követelése van. A felszámolás kezdő időpontja után hitelező mindenki, akinek az adóssal szemben pénz vagy pénzben kifejezett vagyoni követelése van, és azt a felszámoló nyilvántartásba vette.

Amennyiben a felhasználó/díjfizető gazdálkodó szerv, és vele szemben felszámolási, végelszámolási eljárás indul, az eljárás elrendeléséről szóló jogerős bírósági végzés Cégléletről történő közzétételétől számított 40 napon belül van lehetőség hitelezői igény bejelentésére. A szolgáltató, mint hitelező követelésének a bejelentéséről és a követelés 1%-nak az illetékes bíróság elkülönített számlájára történő átutalásáról a jogi osztály gondoskodik. A követelés bejelentéséhez szükséges kimutatást KTSZO készíti és juttatja el a jogi osztály részére, az általa megjelölt megfelelő határidőn belül.

A hitelezői igény nyilvántartásba vételéről, az igény kategóriájáról a felszámoló, végelszámoló értesíti a hitelezőt. A felszámoló, végelszámoló által megküldött közbenső mérlegeket, vagyonfelosztási javaslatokat a számviteli osztály részére szignálásra el kell juttatni.

Amennyiben a felszámolási eljárásban történő várható kielégítési arányhoz mérten a hitelezői bejelentés költségének megfizetése nem gazdaságos és nem célszerű, KTSZO és a jogi osztály értékelése alapján - a kivezetés érdekében - a követelésre vonatkozóan a jogi osztály behajthatatlansági nyilatkozatot kér a felszámolótól, amelynek eredményeképpen a költséget megfizetni nem kell, de a követelés kielégítésére ezt követően már semmilyen arányban nincs lehetőség.

A felszámolási eljárás jogerős befejezéséről kézhez kapott végzés alapján a követelés:

- kielégítést nyer,
- részben kielégítést nyer,
- behajthatatlan.

10. Behajthatatlan követelések leírása

A követelések minősítésénél a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 3. §. (1) 10. pontjából kell kiindulni. Behajthatatlan követelés: az a követelés,

a) amelyre az adós ellen vezetett végrehajtás során nincs fedezet, vagy a talált fedezet a követelést csak részben fedezi (amennyiben a végrehajtás közvetlenül nem vezetett eredményre és a végrehajtást szüneteltetik, az óvatosság elvéből következően a behajthatatlanság - nemleges foglalási jegyzőkönyv alapján - vélelmezhető),

- b) amelyet a hitelező a csődeljárás, a felszámolási eljárás, az önkormányzatok adósságrendezési eljárása során egyezségi megállapodás keretében elengedett,
- c) amelyre a felszámoló által adott írásbeli igazolás (nyilatkozat) szerint nincs fedezet,
- d) amelyre a felszámolás, az adósságrendezési eljárás befejezésekor a vagyonfelosztási javaslat szerinti értékben átvett eszköz nem nyújt fedezetet,
- e) amelyet eredményesen nem lehet érvényesíteni, amelynél a fizetési meghagyásos eljárással, a végrehajtással kapcsolatos költségek nincsenek arányban a követelés várhatóan behajtható összegével (a fizetési meghagyásos eljárás, a végrehajtás veszteséget eredményez vagy növeli a veszteséget), amelynél az adós nem lelhető fel, mert a megadott címen nem található és a felkutatása „igazoltan” nem járt eredménnyel,
- f) amelyet bíróság előtt érvényesíteni nem lehet,
- g) amely a hatályos jogszabályok alapján elévült.

A behajthatatlanság tényét és mértékét bizonyítani kell.

A mérlegben a követelést az (1)-(5) bekezdés szerinti könyv szerinti értéken addig kell kimutatni, amíg azt pénzügyileg vagy egyéb módon (a Polgári Törvénykönyv szerinti beszámítással, eszközátadással) nem rendezték, váltóval ki nem egyenlítették, illetve amíg azt el nem engedték vagy behajthatatlan követelésként le nem írták. A mérlegben behajthatatlan követelést nem lehet kimutatni. A részben vagy egészében behajthatatlan követelést legkésőbb a mérlegkészítéskor - a mérlegkészítés időpontjában rendelkezésre álló információk alapján - az üzleti év hitelezési veszteségeként le kell írni.

A behajthatatlannak minősített követeléseket legkésőbb év végén az adózás előtti eredmény terhére hitelezési vesztségeként le lehet írni.

A követelés behajtására tett intézkedéseket és a behajthatatlanságot igazoló iratokat, a bírósági végrehajtó végzését, a csődeljárás keretében tett engedményt igazoló jegyzőkönyvet, a behajthatatlanságot valószínűsítő bírósági végzést az alapiratokkal együtt kell kezelni, azt a társaság gazdasági igazgatóságán meg kell őrizni. Ha a követelés behajtására irányuló eljárás kezdeményezése gazdaságilag indokolatlan, KTSZO vezetője az adott követelést ezen körülményre alapozva behajthatatlanná nyilváníthatja és az alábbi értékhatarok figyelembevételével írásbeli engedélyt kér a követelés nyilvántartásból történő kivezetésére.

Behajthatatlan követelés összesített feladásértéke	leírást engedélyező
500.000 Ft-ig	gazdasági igazgatóhelyettes
500.000 Ft felett	gazdasági igazgató

A kivezetésről/leírásról szóló feljegyzést az alapiratokkal együtt a társaság gazdasági igazgatóságán, KTSZO-nál lévő ügyfél dokumentációban kell megőrizni.

A behajthatatlannak nyilvánított követeléseket ennek napjától számított öt éven belül évente egy alkalommal (az utolsó negyedévben) felül kell vizsgálni. Ha a követelés egészben vagy részben mégis kielégítést nyert, azt az iratban jelölni kell és meg kell tenni a számviteli, ÁFA, társasági adó szabályok szerint szükséges intézkedéseket.

A behajthatatlan követelésekről nyilvántartást kell vezetni, mely legalább tartalmazza az alábbi adatokat:

- behajthatatlannak minősített és az eredmény terhére leírt követelést tartalmazó számla sorszámát, a kiállító nevét és adószámát,
- a vevő nevét és címét,
- a teljesítés időpontját,
- melyik év eredmény-kimutatásában számolta el az eredmény terhére,
- a leírt tartozás összegét és annak ÁFA tartalmát.

11.Tőkekövetelések elengedése, nyilvántartásból történő kivezetése

Behajthatatlannak nem minősülő tőkekövetelés elengedése és nyilvántartásból történő kivezetésére KTSZO vezetőjének javaslata és egyedi elbírálás alapján az alábbi vezetők írásbeli engedélye alapján van lehetőség.

Elengedésre javasolt tőkekövetelés s feladásérték e MFT	Veolia Energia Magyarország Zrt. Kintlévőség- kezelési és távhő számlázási osztályvezető	Veolia Energia Magyarország Zrt. Társasági jogi osztály behajtással foglalkozó jogász	Veolia Energia Magyarország Zrt. gazdasági igazgató- helyettes	Országos gazdasági igazgató	Országigazgató
$x < 1$	javasol	-	dönt	-	
$1 < x \leq 10$	javasol	támogat	támogat	dönt	
$10 < x$	javasol	támogat	támogat	támogat	dönt

12. Adategyeztetés, együttműködés az önkormányzattal

Szolgáltató és a helyi önkormányzat együttműködési megállapodás keretében közösen fellép az önkormányzat tulajdonát képező bérlakások esetében a szolgáltatási díjhátralék felhalmozódásának megelőzése, a már létrejött hátralék csökkentése érdekében.

Az együttműködési megállapodás szerint:

Önkormányzat vállalja, hogy:

- szolgáltató rendelkezésére bocsátja az önkormányzat tulajdonában álló felhasználási helyek listáját és azok bérloínek, használóinak – a szolgáltató jogos érdeke érvényesítéséhez szükséges - adatait,
- bérlo személyében vagy adataiban bekövetkező változás, további bérlo beköltözése esetén, haladéktalanul, de legkésőbb 15 napon belül írásban értesíti szolgáltatót a változásról és az új bérlo adatairól az erre rendszeresített – változás-bejelentő és együttes kérelem - nyomtatványokon (hatályos **üzletszabályzat X. és XI. sz. melléklete**). Az újonnan kijelölt bérlo felszólítja a szolgáltatóval kötendő díjfizetési megállapodás aláírására,
- a felhasználási hely tulajdonjogában bekövetkező változásról is haladéktalanul, de legkésőbb 15 napon belül írásban értesíti szolgáltatót, és a változást, hitelt érdemlő dokumentumokkal igazolja.
- a szolgáltatási díjjal késedelembe esett bérloket/használókat kéthavonta írásban felszólítja a tartozás rendezésére.

Szolgáltató vállalja, hogy KTSZO tárgyhót követő hónap 5 - 15. napja között adategyeztetést folytat a helyi önkormányzattal:

- az önkormányzati bérlakások bérloinek személyében bekövetkezett változásokról,
- önkormányzati tulajdonú ingatlanként szereplő felhasználási helyek tekintetében felhalmozódott szolgáltatási díjak összegéről, folyószámla-egyenlegéről,
- igény esetén az önkormányzat rendelkezésére bocsátja a bérlo/használó részére megküldött fizetési felszólítások másolatát elektronikusan vagy papír alapon.

Szolgáltató vállalja a díjfizetőkkel való egyeztetést, a befizetések önkormányzat felé történő igazolását, az esetleges fizetési megállapodások megkötését, az Önkormányzat által működtetett adósságkezelési programban történő együttműködést.

A bérlo személyében bekövetkezett változásokról KTSZO értesítést küld az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátora részére, aki átvezeti a szükséges módosításokat az informatikai rendszer adatbázisán.

13. Ügyfelek tájékoztatása a szociális és egyéb támogatásokról, adósságkezelési programokról

Az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátora felhívja a figyelmet a helyi önkormányzat által lakásfenntartási támogatás, adósságkezelési szolgáltatás címen nyújtható szociális ellátásokra, a rendelkezésére álló helyi önkormányzati rendelet előírásai alapján.

14. A szabályzatban foglaltak teljesítését a Belső Ellenőrzési Osztály évente egy alkalommal ellenőrzi.

Részletfizetési kérelem magánszemély részére**MAGÁNSZEMÉLYEKNÉL!**

Szolgáltató neve:

Székhely:

Ügyfél azonosító: _____

RÉSZLETFIZETÉSI KÉRELEM

Alulírott azzal a kérelemmel fordulok Szolgáltatóhoz, hogy számomra a részletfizetés lehetőségét biztosítani szíveskedjék. Fent nevezett Szolgáltató követelését jogalapjában ésösszegezésében elismerem. Vállalom a hátralék%-ának egy összegben, majd a megállapodás szerinti részletek és a tárgyhavi számlák határidőre történő befizetését. Tudomásul veszem, hogy amennyiben a törlesztési idő alatt részemről mulasztás fordul elő, akkor Szolgáltatóval kötött megállapodásom hatályát veszti és a hátralék megfizetése egy összegben esedékessé válik.

Ügyfelnév:.....

Születési hely, idő: □□□□-□□-□□

Anyja neve*:

Személyi ig.sz*: Nyugdíj ig.sz*:

Felhasználási hely: □□□□..... helység

..... utca Hsz.(ép.sz.)

Levelezési cím: □□□□..... helység

(Nem kell kitölteni, ha egyezik a felhasználási hely címével)

..... utca Hsz.(ép.sz.)

A kérelem benyújtásakor fennálló teljes hátralék összege: (Ft)**Indokaim:**

(azon körülményekre való hivatkozás, amelyek nem teszik lehetővé a tartozás egy összegben történő befizetését)

.....

.....

.....

.....

Telefon*: +36/□□/□□□-□□□□ (Otthoni-vonalas)

+36/□□/□□□-□□□□ (Mobil)

+36/□□/□□□-□□□□ (Munkahelyi)

* Az adat megadása önkéntes hozzájárulást jelent a Veolia társaságcsoporthoz, mely adatkezelésre és adatfeldolgozásra az adatkezelés céljának fennállásáig a Veolia társaságcsoporthoz tagjai, a velük adatkezelésre létrejött szerződéses jogviszonyban álló 3. személy, és ezek munkavállalói jogosultak az adatkezelés céljának teljesítéséhez szükséges mértékben és ideig. Az adatkezelés ügyfélkezelési céllal történik, különösen marketing és számlatartozás értesítés, illetve felszólítás céljából. Adatairól bármikor tájékoztatást kérhet, kérheti adatainak módosítását, törlését, zárolását és helyesbítését is. Jogorvoslatért az Adatvédelmi és Információs szabadság Hatósághoz, vagy Bírósághoz fordulhat. NAIH-68586/2013.

Munkahely név/cím*:

.....

E-mail*:

Büntetőjogi felelősségem tudatában kijelentem, hogy fenti adatok a valóságnak megfelelnek.

Jelen adatlap aláírásával hozzájárulok ahhoz, hogy Szolgáltató a tevékenységének végzése, illetve az esetleges távhőszolgáltatási díjhátralékok behajtása céljából fent megadott adataimat az erre vonatkozó jogszabályi előírások szerint kezelje.

....., 20□□-□□-□□.

.....

ÜGYFÉL ALÁÍRÁS

SZOLGÁLTATÓ TÖLTI KI!

MEGJEGYZÉS:

.....

.....

.....

A RÉSZLETFIZETÉSI MEGÁLLAPODÁST:

ENGEDÉLYEZEM/NEM ENGEDÉLYEZEM

Dátum/Aláírás

Részletfizetési kérelem jogi személy részére**JOGI SZEMÉLY (KÖZÜLET)!**

Szolgáltató neve:

Székhely:

Ügyfél azonosító: _____

RÉSZLETFIZETÉSI KÉRELEM

Alulírott azzal a kérelem fordulok Szolgáltatóhoz, hogy számomra a részletfizetés lehetőségét biztosítani szíveskedjék. Fent nevezett Szolgáltató követelését jogalapjában ésösszességében elismerem. Vállalom a hátralék%-ának egy összegben, majd a megállapodás szerinti részletek és a tárgyhavi számlák határidőre történő befizetését. Tudomásul veszem, hogy amennyiben a törlesztési idő alatt részemről mulasztás fordul elő, akkor Szolgáltatóval kötött megállapodásom hatályát veszti és a hátralék megfizetése egy összegben esedékessé válik.

Cégnév:.....

Fogyasztási hely szám(ok):.....

Felhasználási hely: □□□□.....helység

..... utca..... Hsz.(ép.sz.)

Levelezési cím: □□□□.....helység

(Nem kitöltendő, ha egyezik a felhasználási hely címével)

..... utca..... Hsz.(ép.sz.)

□□□□□□□□-□-□□

Adószám

□□-□□-□□□□□□

Cégjegyzékszám**A kérelem benyújtásakor fennálló teljes hátralék összege:..... (Ft)****Indokaim:**

(azon körülményekre való hivatkozás, amelyek nem teszik lehetővé a tartozás egy összegben történő befizetését)

.....

.....

.....

Telefon*:

* Az adat megadása önkéntes hozzájárulást jelent a Veolia társaságcsoporthoz, mely adatkezelésre és adatfeldolgozásra az adatkezelés céljának fennállásaig a Veolia társaságcsoporthoz tartozó tagjai, a velük adatkezelésre létrejött szerződéses jogviszonyban álló 3. személy, és ezek munkavállalói jogosultak az adatkezelés céljának teljesítéséhez szükséges mértékben és ideig. Az adatkezelés ügyfélkezelési céllal történik, különösen marketing és számlatartozás értesítés, illetve felszólítás céljából. Adatairól bármikor tájékoztatást kérhet, kérheti adatainak módosítását, törlését, zárolását és helyesbítését is. Jogorvoslatért az Adatvédelmi és Információs szabadság Hatósághoz, vagy Bírósághoz fordulhat. NAIH-68586/2013.

+36/□□/□□□-□□□□ (vonalas)

+36/□□/□□□-□□□□ (mobil)

E-mail*:

Büntetőjogi felelősségem tudatában kijelentem, hogy fenti adatok a valóságnak megfelelnek.

Jelen adatlap aláírásával hozzájárulok ahhoz, hogy Szolgáltató a tevékenységének végzése, illetve az esetleges távhőszolgáltatási díjhátralékok behajtása céljából fent megadott adataimat az erre vonatkozó jogszabályi előírások szerint kezelje.

....., 20□□-□□-□□.

.....
ÜGYFÉL ALÁÍRÁS

SZOLGÁLTATÓ TÖLTI KI!

MEGJEGYZÉS:

.....
.....
.....

A RÉSZLETFIZETÉSI MEGÁLLAPODÁST:

ENGEDÉLYEZEM/NEM ENGEDÉLYEZEM

Dátum/Aláírás

* Az adat megadása önkéntes hozzájárulást jelent a Veolia társaságcsoporthoz az adatkezeléséhez, mely adatkezelésre és adatfeldolgozásra az adatkezelés céljának fennállásáig a Veolia társaságcsoporthoz tagjai, a velük adatkezelésre létrejött szerződéses jogviszonyban álló 3. személy, és ezek munkavállalói jogosultak az adatkezelés céljának teljesítéséhez szükséges mértékben és ideig. Az adatkezelés ügyfélkezelési céllal történik, különösen marketing és számlatartozás értesítés, illetve felszólítás céljából. Adatairól bármikor tájékoztatást kérhet, kérheti adatainak módosítását, törlését, zárolását és helyesbítését is. Jogorvoslatért az Adatvédelmi és Információs szabadság Hatósághoz, vagy Bírósághoz fordulhat. NAIH-68586/2013.

NYILATKOZAT

Alulírott: _____ (felhasználó/díjfizető)

Lakcím: _____

Szül. hely, dátum: _____

Telefonszám*: _____

E-mail cím*: _____

Szolgáltató neve:

Adószám:

Székhely:

...../20..... iktatószámú részletfizetési ajánlatát

(Fogyasztási hely: _____):

ELFOGADOM / NEM FOGADOM EL

A MEGFELELŐ VÁLASZ ALÁHÚZANDÓ!

Indok/Vállalás (el nem fogadás esetén kitöltendő):

Dátum:....., 20......hónap

aláírás**Előttünk, mint tanúk előtt:**

.....

név

.....

név

.....

aláírás

.....

aláírás

.....

lakcím

.....

lakcím

* Az adat megadása önkéntes hozzájárulást jelent a Veolia társaságcsoporthoz az adatkezeléséhez, mely adatkezelésre és adatfeldolgozásra az adatkezelés céljának fennállásáig a Veolia társaságcsoporthoz tagjai, a velük adatkezelésre létrejött szerződéses jogviszonyban álló 3. személy, és ezek munkavállalói jogosultak az adatkezelés céljának teljesítéséhez szükséges mértékben és ideig. Az adatkezelés ügyfélkezelési céllal történik, különösen marketing és számlatartozás értesítés, illetve felszólítás céljából. Adatairól bármikor tájékoztatást kérhet, kérheti adatainak módosítását, törlését, zárolását és helyesbítését is. Jogorvoslatért az Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz, vagy Bírósághoz fordulhat. NAIH-68586/2013.

Adatvédelmi tájékoztató
BAKONY-TÁVHŐ Korlátolt Felelősségű Társaság
távhő ügyfelek részére

Tájékoztatjuk, hogy személyes adatai az alábbiak szerint kerülnek kezelésre:

Az adatkezelő: az a jogi személy, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan, vagy másokkal együtt meghatározza. A BAKONY-TÁVHŐ Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 8400 Ajka, Gyártelep hrsz. 1961/5., cégjegyzékszám: Cg. 19-09-521359, cégjegyzéket vezető bíróság: Veszprémi Törvényszék Cégbírósága, adószám: 28748353-2-19) valamint a Veolia Energia Magyarország Zrt. (székhely: 2040 Budaörs, Szabadság út 301., cégjegyzékszám: Cg. 13-10-041573, cégjegyzéket vezető bíróság: Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága, adószám: 10782004-2-44) adatkezelőnek minősül.

Az adatkezelő elérhetősége:

BAKONY-TÁVHŐ Kft. cím: 8400 Ajka, Gyártelep hrsz. 1961/5., telefonszám: (88) 545 890 e-mail: ugyfelszolgalat.ajka@veolia.com, honlap: <https://tavho.veolia.hu/>

Veolia Energia Magyarország Zrt. cím: 2040 Budaörs, Szabadság út 301., központi telefonszám: (23) 806 100, e-mail: ugyfelszolgalat@veolia.com, honlap: <https://tavho.veolia.hu>

Az adatvédelmi tisztségviselő:

Név: dr. Szanyi András
Cím: 2040 Budaörs, Szabadság út 301.
Email: adatvedelmi.feelos@veolia.com

I. A szerződés teljesítése, módosítása, megszüntetése

Az adatkezelés célja: Távhőszolgáltatás ellátása szolgáltatási területen

Az adatkezelés jogalapja: GDPR (2016/679 EU adatvédelmi rendelet) 6. cikk (1) b) pontja, szerződés teljesítése, valamint c) pontja, jogi kötelezettség teljesítése

Kezelt adatok köre: ügyfél neve, lakcíme, születési ideje, születési helye, anyja neve, egyéb szervezetek vonatkozásában a neve, székhelye, képviselő nevére vonatkozó adatok, és mindkét esetben a felhasználási hely címe és kódja, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatok; telefonszám, e-mail cím, ügyfél azonosító, mérőóra állás

Az adatok törlésének határideje: a közszolgáltatási szerződésen alapuló kötelezettségek teljesítése, jogok gyakorlása céljából történő adatkezelésének ideje, mely a számlázásra vonatkozóan a számviteli szabályok szerint a szerződés megszűnésétől számított 8 év, egyéb iratokra vonatkozóan a szerződés megszűnésétől számítottan az elévülési idő letelte

Az adatok megismerésére jogosultak:

- 1. szint: BAKONY-TÁVHŐ Kft. távhő adminisztrátor, Veolia Energia Magyarország Zrt. távhő hálózatok vezető adminisztrátor
- 2. szint: esetlegesen a Veolia Energia Magyarország Zrt. távhő területi vezetője, Jogi Igazgatóság eljáró tagjai, IT munkatársak
- 3. szint: esetlegesen az adatfeldolgozóknál eljáró munkatársak kizárólag a munkájukhoz szükséges mértékben és ideig

Adattovábbítás: az adatok 3. személy részére nem kerülnek átadásra.

Adatfeldolgozók: az a természetes, vagy jogi személy, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel. Az Ön személyes adataival kapcsolatban adatfeldolgozóként járnak el:

Név	Székhely	Adatfeldolgozói feladata
ASP Hungary Kft.	4028 Debrecen Kassai út 129.	Athos számlázási rendszer üzemeltetése
Intersoft Consulting Kft.	1125 Budapest, Tusnádi u. 17/a	Therefore iratkezelési rendszer support tevékenysége

Az adatszolgáltatás elmaradásának lehetséges következményei: a szolgáltatás igénybevételének elmaradása

II. Hátralékkezelés

Az adatkezelés célja: hátralékkezelés, számlatartozás behajtása

Az adatkezelés jogalapja: GDPR (2016/679 EU adatvédelmi rendelet) 6. cikk (1) b) pontja, szerződés teljesítése, valamint f) pontja, jogos érdeki

Kezelt adatok köre: ügyfél neve, lakcíme, születési ideje, születési helye, anyja neve, egyéb szervezetek vonatkozásában a neve, székhelye, képviselő nevére vonatkozó adatok, és mindkét esetben a felhasználási hely címe és kódja, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatok; telefonszám, e-mail cím, ügyfél azonosító, mérőóra állás, részletfizetési kérelemnél esetlegesen további adatok: nyugdíj igazolványszám, hátralék összege

Az adatok törlésének határideje: a közszolgáltatási szerződés megszűnésétől számítottan az elévülési idő letelte

Az adatok megismerésére jogosultak:

- 1. szint: BAKONY-TÁVHŐ Kft. távhő adminisztrátor, Veolia Energia Magyarország Zrt. behajtással foglalkozó munkatársak, távhő hálózatok vezető adminisztrátor
- 2. szint: esetlegesen a Veolia Energia Magyarország Zrt. távhő területi vezetője, Jogi Igazgatóság eljáró tagjai, IT munkatársak
- 3. szint: esetlegesen az adatfeldolgozóknál eljáró munkatársak kizárólag a munkájukhoz szükséges mértékben és ideig

Adattovábbítás: az adatok 3. személy részére nem kerülnek átadásra.

Adatfeldolgozó: az a természetes, vagy jogi személy, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel. Az Ön személyes adataival kapcsolatban adatfeldolgozóként járnak el:

Név	Székhely	Adatfeldolgozói feladata
ASP Hungary Kft.	4028 Debrecen Kassai út 129.	Athos számlázási rendszer üzemeltetése
Intersoft Consulting Kft.	1125 Budapest, Tusnádi u. 17/a	Therefore iratkezelési rendszer support tevékenysége

III. Ügyfélszolgálati adatkezelés

Az adatkezelés célja: a beérkező panaszok, kérelmek megválaszolásához szükséges elérhetőségek rögzítése, a panaszok felvétele. Az ügyfelek és az adatkezelő jogainak érvényesítése, az esetleges jogviták eldöntését szolgáló bizonyíték biztosítása, az utólagos bizonyíthatóság szolgáltatása, jogszabályi kötelezettség teljesítése.

Az adatkezelés jogalapja: a GDPR (2016/679 EU adatvédelmi rendelet) 6. cikk (1) c) pontja, jogi kötelezettség teljesítése.

Kezelt adatok köre: felhasználási hely kód, díjfizető, tulajdonos neve, a felhasználási hely, a fogyasztási hely, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatok, mérőóra állás. Felhasználási hellyel kapcsolatban kezelt adatok: ingatlan cím, fűtött légköbméter, mérőóra-állás, gyári szám, esetlegesen: díjfizető, tulajdonos telefonszáma.

Az adatok törlésének határideje: Az adatrögzítéstől számított 5 év.

Az adatok megismerésére jogosultak:

- 1. szint: BAKONY-TÁVHŐ Kft. ügyvezető, távhő adminisztrátor, Veolia Energia Magyarország Zrt. távhő vezetők, távhő hálózatok vezető adminisztrátora, Informatikai Osztály munkatársai, Jogi Igazgatóság eljáró tagja
- 2. szint: esetlegesen az adatfeldolgozónál eljáró munkatársak kizárólag a munkájukhoz szükséges mértékben és ideig.

Adattovábbítás: az adatok 3. személy részére nem kerülnek átadásra.

Adatfeldolgozó: az a természetes, vagy jogi személy, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel. Az Ön személyes adataival kapcsolatban adatfeldolgozóként jár el:

Név	Székhely	Adatfeldolgozói feladata
Intersoft Consulting Kft	1125 Budapest, Tuszádi u. 17/a,	Therefore rendszer support tevékenység
ASP Hungary Kft.	4028 Debrecen, Kassai út 129.	Athos rendszer üzemeltetése

Az adatszolgáltatás elmaradásának lehetséges következményei: panasz kivizsgálásának elmaradása, vagy az ügyintézés elmaradása.

Adatbiztonság: az adatkezelő a személyes adatok kezeléséhez az alkalmazott informatikai eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a megfelelő adatbiztonság fennálljon. Az adatkezelő megfelelő intézkedésekkel védi az adatokat különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés, sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen.

Az érintettek jogai: Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a kötelező adatkezelések kivételével – törlését, visszavonását, élhet adathordozási – és tiltakozási jogával, kérheti az adatkezelés korlátozását az adat felvételénél jelzett módon, illetve az adatkezelő elérhetőségein.

Az érintetti jogok tartalma:

Hozzáférési jog – joga van tájékoztatást kapni az általunk feldolgozott személyes adatairól, továbbá joga van az ezen adatokhoz való hozzáféréshez.

Helyesbítéshez való jog – joga van kérni személyes adatainak módosítását vagy frissítését, amennyiben az adatok pontatlanok vagy hiányosak.

Törléshez való jog – joga van kérni személyes adatainak törlését.

Korlátozáshoz való jog – joga van kérni, hogy ideiglenesen vagy véglegesen felfüggeszünk személyes adatai összességének vagy egy részének feldolgozását.

Kifogásolási jog:

- joga van ahhoz, hogy bármikor kifogást emeljen a személyes adatai általunk történő feldolgozása ellen az Ön adott helyzetéhez kapcsolódó okokból kifolyólag
- joga van ahhoz, hogy kifogást emeljen személyes adatai közvetlen értékesítési célokból történő feldolgozása ellen

Az adatok hordozhatóságához való jog – joga van ahhoz, hogy személyes adatairól elektronikus formátumú másolatot kérjen, valamint ahhoz, hogy a személyes adatait egy másik fél szolgáltatásában való használat céljából továbbítsa.

Automatizált döntéshozatal alapján meghozott döntés alóli mentesüléshez való jog – joga van ahhoz, hogy mentesüljön egy kizárólag egy automatizált döntéshozatal alapján meghozott döntés alól, ideértve a profilkészítést is, amelynek során a meghozott döntés joghatással lenne Önre, illetve hasonlóan jelentős hatással járna.

BAKONY-TÁVHŐ Kft. elérhetősége: cím: 8400 Ajka, Gyártelep hrsz. 1961/5, telefonszám: 06 88 545 890, e-mail: ugyfelszolgalat.ajka@veolia.com, honlap: <https://tavho.veolia.hu/>

Veolia Energia Magyarország Zrt. központi elérhetősége: cím: 2040 Budaörs, Szabadság út 301., központi telefonszám: (23) 806 100, e-mail: ugyfelszolgalat@veolia.com, honlap: <https://tavho.veolia.hu>.

Az adatkezelő az érintett tájékoztatással kapcsolatos kérése, illetve adatkezeléssel kapcsolatos tiltakozása és panasa esetén indokolatlan késedelem nélkül, a mindenkor jogszabályok által előírt időn belül nyújt tájékoztatást az érintett személy részére. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő a jogszabályban írtak szerint meghosszabbítható. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az érintett azt másként kéri. Ha az adatkezelő nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a jogszabályban meghatározott határidőben tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be az adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjénél, továbbá az adatvédelmi hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

Panasz az adatvédelmi tisztviselőnél

Amennyiben az adatkezeléssel problémája van, forduljon az adatvédelmi tisztviselőhöz az adatvedelmi.feelos@veolia.com e-mail címen.

Bírósághoz fordulás joga

Az érintett jogorvoslatért bírósághoz fordulhat. Az érintett dönthet úgy, hogy a pert a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Törvényszék előtt indítja meg. (A bíróságok elérhetőségei: <http://birosag.hu>)
Valamely eljárás kezdeményezése előtt célszerű a panaszt legelőször az adatkezelőnek elküldeni.

Adatvédelmi hatósági eljárás

Panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál lehet élni:

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhely: 1024 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C

Levelezési cím: 1530 Budapest, Pf.:5.

Telefon: 06 1 391 1400

Fax: 06 1 391 1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Honlap: <http://www.naih.hu>

IX. sz. melléklet

A használati melegvíz-felhasználás normatív mennyiségei mérési adatok hiányában:

Ajka Város vonatkozó önkormányzati rendelete alapján:

„Ha a felhasználó (díjfizető) a Tsz. 49. §. (2) bekezdésének a), c), d), f), és g) pontjaiban szabályozott szerződésszegést, vagy egyéb módon szabálytalan vételezést valósít meg, vagy bejelentési kötelezettségét elmulasztja, a távhőszolgáltató részére pótdíjat köteles fizetni. A pótdíj mértéke a szerződésszegés időtartama alatt igénybevett szolgáltatás díjának 100 %-a. A díjfizető részéről szabálytalan vételezésnek minősül a lejárt hitelesítésű melegvízmérőn, vagy meghibásodott mérőn történő vételezés. **Meghibásodott mérőn történő vételezés esetén a pótdíj alapja a meghibásodás előtt hitelesen mért legmagasabb havi vízmennyiség.**”

X. sz. melléklet

EGYÜTTES KÉRELEM

(a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. Tv. 44 § (3) bekezdés alapján)

Felhasználási hely adatai:

Felhasználási hely címe:

Felhasználási hely kódja:.....

Hrsz:

Ingatlan tulajdonosának adatai:

Tulajdonos ügyfélkódja:.....

Név (születési név is):

Szül. hely, idő:

Anyja neve*:.....

Telefonszám*:.....

E-mail cím*:

Állandó lakóhelye:

Értesítési címe:

Ingatlan díjfizetőjének (bérlő/használó) adatai:

Díjfizető ügyfélkódja:.....

Név (születési név is):

Szül. hely, idő:

Anyja neve*:.....

Telefonszám*:.....

E-mail cím*:

Állandó lakóhelye:

Értesítési címe:

Ingatlan tulajdonosa és bérlője/használója a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 44. §. (3) bekezdése alapján együttesen azzal a kérelemmel fordult(cégnév) (székhely:), mint távhőszolgáltatóhoz (Szolgáltató), hogy a fenti felhasználási hely tekintetében

**Adatvédelmi tájékoztató mellékelten*

*** A változást az azt követő 15 napon belül be kell jelenteni, ebben az esetben a bejelentésben szereplő naptól kérhető a számlázás módosítása. Amennyiben a változás bejelentésére a 15 napos határidőn túl kerül sor, a módosítás legkorábban a bejelentés beérkezése időpontjától igényelhető a Szolgáltatótól.*

a távhőszolgáltatás díját _____ napjától** közvetlenül a használó/bérlő nevére és címére számlázza.

Az ingatlan **tulajdonosa** tudomásul veszi, hogy a fent megjelölt jogszabályi rendelkezés alapján a távhőszolgáltatási díj bérlő/használó által történő megfizetéséért **egyszerű (sortartó) kezesként felel.**

Kelt:....., év hó nap.

.....
Tulajdonos aláírása

.....
Bérlő/használó aláírása

.....
Szolgáltató részéről

XI. sz. melléklet

TULAJDONOS/DÍJFIZETŐ VÁLTOZÁS BEJELENTÉSE**Felhasználási hely címe:**.....

Felhasználási hely kódja:

Változás időpontja: Változás jogcíme: adásvétel/ öröklés/ egyéb

1. Előző tulajdonos/díjfizető személyi adatai:

Név (születési név is):

Szül. hely, idő:

Anyja neve*:

Állandó lakóhelye:

Értesítési címe:

Ügyfélkód:

Telefonszám*:

E-mail cím*:

2. Előző tulajdonos/díjfizető személyi adatai:

Név (születési név is):

Szül. hely, idő:

Anyja neve*:

Állandó lakóhelye:

Értesítési címe:

Ügyfélkód:

Telefonszám*:

E-mail cím*:

3. Új tulajdonos/díjfizető személyi adatai:

Név (születési név is):

Szül. hely, idő:

Anyja neve*:

Állandó lakóhelye:

Értesítési címe:

Ügyfélkód:

Telefonszám*:

E-mail cím*:

4. Új tulajdonos/díjfizető személyi adatai:

Név (születési név is):

Szül. hely, idő:

Anyja neve*:

Állandó lakóhelye:
Értesítési címe:
Ügyfélkód:
Telefonszám*:
E-mail cím*:

Kérem/kérjük, hogy a távhőszolgáltatási díjat tartalmazó számlákat
napjától a fent megnevezett, új tulajdonos/díjfizető(k) nevére kiállítani, valamint a fenti felhasználási
helyre vonatkozó folyószámlát a megnevezett személy(ek)re, mint díjfizető(k)re nyilvántartásukban
átvezetni szíveskedjenek.

Használati melegvíz-mérő gyári száma, állása a lakás átadásakor:

.....

Új díjfizető által megjelölt havi HMMV mennyiség:

Fizetés módja: Kp/csekk/átutalás

Dátum:....., év hó nap.

.....
új tulajdonos/díjfizető

.....
előző tulajdonos/díjfizető

.....
új tulajdonos/díjfizető

.....
előző tulajdonos/díjfizető

Mellékként csatolandó/bemutatandó iratok:

- személyi igazolvány/jogosítvány,
- adásvételi szerződés/tulajdoni lap másolata.

*Adatkezelési tájékoztató mellékelten

XII. sz. melléklet

EGYEDI KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

FELHASZNÁLÓI HŐKÖZPONTRÓL ELLÁTOTT EGYÉB FELHASZNÁLÓK RÉSZÉRE

mely létrejött egyrészről

cégneve:
 székhelye:
 cégjegyzékszám:
 képviselője (név, cím):
 KSH száma:
 adószáma:
 szolgáltatást végző szervezeti egység cégneve, címe:.....

mint szolgáltató (a továbbiakban: **Szolgáltató**),

másrészről

cégneve:
 székhelye:
 cégjegyzékszám:
 Felhasználó képviselője:
 Értesítési cím:

mint Felhasználó (továbbiakban: Felhasználó) között (a továbbiakban együtt: Felek)
 a sz. alatti felhasználási helyre hőenergia (fűtési és vízfelmelegítési célú)
 szolgáltatására, valamint a díjaknak tulajdonosra, díjfizetőire történő áthárítására.

A szerződő felek az alábbiakban állapodnak meg:

Hőhordozó közeg: Maximum 80 °C előremenő, - a külső hőmérséklet függvényében szabályozott -
 hőmérsékletű melegített víz.

A **Szolgáltató**, ezen szerződéssel arra vállal kötelezettséget, hogy a **Felhasználónak** a fentiekben meghatározott felhasználási helyén lévő csatlakozási pontnál a szerződés **XII/1. sz. melléklete** szerinti fűtési hőteljesítménnyel áll rendelkezésére.

Felhasználó e szerződéssel a tulajdonába, a kezelésébe lévő felhasználói vezetékhálózat és berendezések üzemeltetésére, üzemképes állapot fenntartására, a Kormányrendelet szerinti díjak megfizetésére vállal kötelezettséget.

A **Felhasználó** tudomásul veszi, hogy a térfogatáram a csatlakozási ponton a fűtési blokk hőteljesítményéből meghatározott nagyságú, és a keringtetett vizet eredeti minőségben kell visszaadnia. Teljesítési hely a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala.

Felhasználó lehetővé teszi, hogy a szolgáltató munkavállalói a hőközpontba/hőfogyadóba bejuthassanak, és a szolgáltatott hőenergia felhasználást ellenőrizzék, valamint **Szolgáltató** a kezelésében lévő hőfogyadóban karbantartási és felújítási munkát végezzen.

1. Mérés

Szolgáltató a szolgáltatott távhő mennyiségét a felhasználói hőközpontban köteles hiteles hőmennyiségmérővel mérni, és az alapján elszámolni.

1.1 Felhasználói hőközpontban (önálló fűtési blokkban) történő hőmennyiségmérés esetén a szolgáltatott távhő elszámolásának alapja a hőközpontban hiteles mérőeszkővel mért hőmennyiség.

1.2 **Felhasználó** és **Szolgáltató** üzemeltetésében lévő mérők ellenőrzését írásban bármikor kérheti. Ha a **Felhasználó** által ellenőrizni kért mérő hibás, a felmerülő költség a **Szolgáltatót** ellenkező esetben a **Felhasználót** terheli. Nem hibás a mérő, ha az ellenőrzéskor az előírásokban foglalt hibahatáron belül mér.

1.3. Hőmennyiségmérő meghibásodása esetén Szolgáltató köteles a tulajdonát képező mérőt megjavíttatni, vagy kicserélni. Szolgáltató elvégezteti a hőmennyiségmérő időszakos hitelesítését.

Mérőcsere tényét és adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni. A jegyzőkönyvet csak a **Felhasználó** és a **Szolgáltató** által kijelölt dolgozó írhatja alá.

1.4. Hőfogyasztásmérő meghibásodása esetén a meghibásodás időtartamára az előző év azonos időszakában mért mennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményeire korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni. Ilyen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő, vagy a meghibásodás időpontját megelőző, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.

1.5. A felhasználási helyet ellátó hőközpont/ hőfogadó azonosító adatait: tulajdonosát, üzemeltetőjét, a vízfelmelegítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának nevét és címét, a távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérő hely azonosító adatainak megjelölését, felhasználási hely fűtött légtérfogatát, a távhőszolgáltató által biztosított legnagyobb hőteljesítményt, a várható éves hőfelhasználást, az **XII/1. sz. melléklet tartalmazza.**

1.6. A szolgáltatás minőségi paramétereit és az erre jogosult hatáskörét **XII/2. sz. melléklet** tartalmazza.

1.7. A hőközpontot, illetve a hőfogadó állomást a **Szolgáltató** üzemelteti, az ingatlan tulajdonosa a berendezés elhelyezésére szolgáló helyiség zavartalan megközelítését, és használatát térítésmentesen köteles a szolgáltató részére biztosítani.

2. Távhőszolgáltatási díjak elszámolása, és áthárítása épületrészek tulajdonosaira, díjfizetőire

2.1. **Szolgáltató** az éves **alapidíj 1/12-ed** részét és a tervezett havi hődíjat tárgyhónapban számlázza a **Felhasználó** részére.

2.2. **Felhasználó** megbízásából **Szolgáltató** elvégzi a díjak áthárítását az épületrészek (helyiségek) tulajdonosai, díjfizetői (bérlő, használó) részére. A feltételeket a **XII/3. sz. melléklet** tartalmazza.

2.3. Felhasználó, személyében bekövetkezett változást - a változást követő 15 napon belül - a régi és az új felhasználónak írásban kell a **Szolgáltatónak** bejelenteni.

Szolgáltató a bejelentést követően 15 napon belül, az új **Felhasználó** részére írásban megküldi a hőszolgáltatási szerződést, amit a Felhasználó észrevételez, vagy elfogad.

2.4. A díjfizetők személyében történő változásokat a **XII/5. sz. mellékleten** szereplő adatokkal, írásban kell a **Szolgáltatónak** bejelenteni. Díjfizető (épületrész tulajdonos, bérlő, használó) személyében bekövetkező változások nem érintik a felhasználó és a távhőszolgáltató között létrejött hőszolgáltatási szerződés érvényességét.

- 2.5.A távhő- szolgáltatási díj a bérelő vagy a felhasználó által történő megfizetéséért a tulajdonos egyszerű (sortartó) kezesként felel.
- 2.6.Ha a **Felhasználó**, illetve a díjáthárítást követően az épületrészek (helyiségek) díjfizetői a távhőszolgáltatási díjat nem fizetik meg, a **Szolgáltató** a szolgáltatást korlátozza szünetelteti.
- 2.7.A felhasználó a távhőszolgáltatásért a hatósági ár szerinti alap és hődíj fizetési, illetve a használati melegvíz előállításához felhasznált hidegvízért az alap- és hődíjon felül a hidegvízrendelkezésre bocsátó vízszolgáltatóra érvényes mindenkor víz és csatornadíj fizetési kötelezettség terheli.

A szolgáltatás díja a szerződéskötés időpontjában:

Alapdíj (Fűtés+használati melegvíz
(továbbiakban:HMV)):
 Alapdíj (Fűtés):
 Alapdíj(Közös helyiség):.....
 Alapdíj (HMV):
 Fűtési hődíj: :
 Fűtési hődíj (egyedi mérős)
 Melegvíz hődíj:
 Ivóvíz és csatornadíj:.....
 Vízterhelési díj:

3. Szolgáltatás szüneteltetése

- 3.1.Szolgáltató és **Felhasználó** a fűtési időszakban hőszolgáltatás szüneteltetésével járó karbantartást nem ütemez. A szolgáltatói és felhasználói berendezések tervszerű karbantartásáról a Felek a munka megkezdése előtt legalább 8 nappal egymást kölcsönösen tájékoztatják.
- 3.2.Az előző pont szerinti értesítési kötelezettség teljesítése esetén a hőszolgáltatás szüneteltetéséből eredő kár megtérítését a Felek egymástól nem követelhetik.
- 3.3.A **Szolgáltató** jogosult az önkormányzat vonatkozó rendeletében foglaltak szerint a szolgáltatást korlátozni. A korlátozás mértékét, és sorrendjét az **XII/6. sz. melléklet tartalmazza.**
- 3.4.A felhasználói korlátozás nem veszélyeztetheti a közintézmények egészségügyi és szociális alapszolgáltatásainak ellátását
- 3.5.A távhőszolgáltatás szüneteltetése miatt felhasználói berendezésekben keletkezett károkat, ha a szolgáltatás szüneteltetésében a felhasználó vétlen, a **Szolgáltató** köteles megtéríteni.
 A 3. 3. pont szerinti korlátozásból eredő károkért a **Szolgáltatót** kártalanítási kötelezettség nem terheli.

4. Szerződésszegés és következményei

- 4.1.**Szolgáltató** szerződésszegésnek minősülő magatartását a Tsz. 49.§ (1) bekezdése, a Felhasználó, illetve **díjfizető** szerződésszegésnek minősülő magatartását a 49.§ (2) bekezdése tartalmazza.
- 4.2.Közüzemi szerződés megszegésének következményeit a Tsz. 50-51 §.-i és az önkormányzat vonatkozó rendelete tartalmazza.
- 4.2.1.A Felek szerződésszegés esetére kötbért kötnék ki, amely a Tsz. 50. § (4) bekezdése szerint a szerződésszegéssel érintett szolgáltatás díja után számított mértékben jár.

- 4.2.1.1. Amennyiben a fűtési időszakban a Távhőszolgáltató nem áll a jelen szerződésben meghatározott hőmennyiséggel rendelkezésre, vagy a jelen szerződésben foglalt minőségi előírásoknak nem megfelelően szolgáltat, illetve a szolgáltatás megkezdését megrendelést követő 12 órával - amennyiben a szolgáltatás megrendelése 15:00 óráig megtörténik – nem teljesíti, a Távhőszolgáltató késedelmesen teljesít.
- 4.2.1.2. Teljesítési késedelem esetén a kötbér mértéke: a Távhőszolgáltató minden eltelt nap után a késedelem napjára eső szolgáltatási alapidíj 8%-a, de legfeljebb az egy évre kiszámított szolgáltatási alapidíj 8%-a.
- 4.2.1.3. A teljesítési késedelem fennálltáról a Felhasználó haladéktalanul köteles értesíteni a Távhőszolgáltatót és felhívni a szerződésszerű teljesítésre. A teljesítési késedelem beálltát a Felek képviselői jegyzőkönyvben rögzítik.
- 4.2.1.4. A Felek a Távhőszolgáltató által fizetendő kötbér összegét havonta közösen számítják ki a jegyzőkönyv adatai alapján, a tárgyhót követő hónap 5. napjáig. A kötbér összegéről a Felhasználó kötbérbekérőt állít ki, amit a Távhőszolgáltató az annak kézhezvételét követő 10 napon belül köteles kiegyenlíteni.
- 4.2.1.5. Távhőszolgáltató mentesül a fizetendő kötbér kötelezettség alól az alábbi esetek bármelyikének fennállása esetén:
- minden olyan, a felhasználó vagy harmadik személy érdekkörében felmerülő körülmény, ami a szolgáltatás teljesítését ellehetetleníti,
 - ha a késedelmet/hibás teljesítést a rendszer berendezéseinek olyan előre nem látható hibája okozta, amit nem az ő üzemeltetési, karbantartási vagy hibaelhárítási mulasztása okozott,
 - a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása neki fel nem róható vészhelyzet, vagy sürgős hibaelhárítás miatt vált szükségessé,
 - minden olyan berendezés hibája vagy üzemzavara, amelyek nem részei a távhőrendszernek és/vagy amelyekre a jelen Szerződésben alapuló felelőssége nem terjed ki,
 - minden olyan esemény, amely kívül áll érdekkörén, ideértve a víz-,gáz- és elektromos áram szolgáltatásának, illetve a távhőrendszer működéséhez vagy a távhőszolgáltatás nyújtásához szükséges minden más nyersanyag/forrás szolgáltatásának bármilyen elégtelenségét,
 - vis major vagy ahhoz hasonló esetek.
- 4.2.2. Teljesítmény túllépési kötbér: Ha a Felhasználó a szerződésben lekötött hőtéljesítményt egy-egy napon folyamatosan 30 percnél hosszabb időtartamon keresztül túllépi, annyszor kell esetenként vételezett hőtéljesítmény-többlet után kötbért fizetnie, ahány napon a lekötött teljesítményt túllépte.
- 4.2.2.1. A kötbér mértéke a lekötött teljesítménynek minden megkezdett 1/10-ed értéke után az éves alapidíj 1/12-ed része. A kötbér megfizetése nem mentesít a szerződésszegés egyéb következményei alól.

5. Egyéb megállapodás

- 5.1. **Felhasználó** köteles gondoskodni arról, hogy a tulajdonában (kezelésében) lévő berendezések alkalmasak legyenek a hőenergia fogadására. Az alkalmassági-, vagy üzemeltetői hiányosságokból eredő károkat a **Felhasználó** viseli.
- 5.2. **Felhasználó** kezelésében lévő berendezéseken, átalakítási, bővítési munkát csak **Szolgáltató** által műszaki, biztonságtechnikai szempontból felülvizsgált tervek alapján végezhet. A munkák megkezdését **Felhasználó** köteles **Szolgáltatónak** előzetesen írásban bejelenteni.
- 5.3. **Felhasználó** tulajdonában lévő berendezések javítási, karbantartási, üzemeltetési feladatok a felhasználó kötelessége, és költsége.
- 5.4. **Felhasználó** tudomásul veszi, hogy a fűtés szolgáltatás megkezdésének és leállításának időpontját a **szolgáltatónál** írásban igényli.

Fűtési időszakon kívül (május 15-től szeptember 15-ig) a **Szolgáltató** abban az esetben köteles fűtésszolgáltatást biztosítani amennyiben a hőközpont és a felhasználói berendezések ezt lehetővé teszik.

6. Hatálybalépés, módosítás, felmondás, szerződésszegés és következményei

- 6.1. Jelen hőszolgáltatási szerződés év hó napján lép hatályba és határozatlan időre szól.
- 6.2. A szerződésben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor érvényes rendeletek előírásait kell alkalmazni.
- 6.3. A szerződést közös megegyezés alapján az érvényes jogszabályok figyelembevételével a Felek minden év szeptember 15.-ig módosíthatják.
- 6.4. A Szolgáltató által készített módosított szerződés tervezetét **Felhasználó** a kézhezvételtől számított 15 napon belül köteles visszaküldeni.
- 6.5. A határozatlan idejű egyedi közszolgáltatási szerződés rendes felmondással minden év október 1. napjára mondható fel, - más rendelkezés hiányában – 6 hónapos felmondási határidővel, mely szerint a felmondást adott év április 1-ig eljuttatja a másik fél számára.
- 6.6. Szolgáltató 15 napon belül köteles a felmondás feltételeiről, az előírt eljárásról a felhasználót írásban tájékoztatni.

7. Egyéb rendelkezések

- 7.1. Felhasználó jelen megállapodás aláírásával tudomásul veszi, hogy „Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról” szóló 2011. évi CXII. törvény 5.§-a alapján személyes adatainak Szolgáltató általi kezelésének és nyilvántartásának feltételei fennállnak.
- 7.2. Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben az Általános Szerződési Feltételek, a Ptk., a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény, és annak végrehajtására kiadott 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet, valamint a mellékleteként kiadott Távhő Közszolgáltatási Szabályzat, a felhasználási hely szerinti helyi önkormányzat vonatkozó rendelete, a vonatkozó egyéb jogszabályok, valamint Szolgáltató Üzletszabályzata az irányadó.
- 7.3. A Felhasználó e szerződés aláírásával a Szolgáltató Üzletszabályzatának, valamint az Általános Szerződési Feltételeknek a rendelkezéseit magára nézve kötelező érvényűnek elfogadja.
- Felek a megállapodást – mint akaratukkal mindenben megegyezőt – jóváhagyólag írják alá.

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről:

XII/1. sz. melléklet

Felhasználói hőközpont, valamint távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérő azonosító adatai, felhasználási hely fűtött légtérfogata, hőigénye

Hőközpont megnevezése:

Hőközpont címe:

Hőközponti berendezés tulajdonosa:

Hőközpont üzemeltetője:

Beépített hőmennyiségmérő típusa:

Beépített hőmennyiségmérő gyártási száma:

Hőmennyiségmérő induló állása:

Fűtött légtérfogat:

Távhőszolgáltató által biztosított legnagyobb hőtéljesítmény:

Teljesítési hely megnevezése:

Tervezett éves hőigény: GJ

Csúcsteljesítmény-igény: kW

Hőhordozó közeg: változó tömegáramú forró víz

A Felhasználó/díjfizető üzemének jellegéből adódó, a távhőszolgáltató üzembiztonságát vagy más felhasználó vételezését esetileg zavaró vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének módja a távhő vételezését korlátozó eszköz, amennyiben az érintett vezetékek szakaszon van működő elzáró, akkor annak kizárásával, amennyiben nincs, a hőközpont vagy hőfogadóban felszerelt elzáró szerelvénytől történik a kizárás.

A távhő vételezését korlátozó eszközök, berendezések beszerzése, felszerelése, üzemeltetése, karbantartása, és ellenőrzése és az ezekkel kapcsolatos költségek viselése a Távhőszolgáltató feladata.

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről:

XII/2. sz. melléklet

M e g á l l a p o d á s

a szolgáltatás minőségi paramétereiről és egyéb felhasználó részéről megbízott hatásköréről, felhasználói hőközpontról(önálló fűtési blokkról) történő üzemelés esetén

A Felhasználó megbízottja (név, lakcím)

Akit a megbíz a távhőszolgáltatóval kötött megállapodás megkötésére és a szolgáltatással kapcsolatos intézkedések megtételére, a **Szolgáltatóval** az alábbiakban állapodnak meg:

1. **Felhasználó megbízottja a hőszolgáltatási szerződés -írásban történő- módosítására az alábbiakban jogosult:**

- a fűtőteljesítmény szint csökkentésére, növelésére
- takarékkapcsolások időtartamának és mértékének meghatározására,
- Felhasználó tulajdonában lévő berendezések üzemeltetésére, karbantartási feladatok általános, illetve alkalmi megrendelésére a Szolgáltatótól,
- az általa jóváhagyott, és a Szolgáltatóval egyeztetett munkákhoz a fűtési rendszer üritésének megrendelésére,
- a megállapodás módosításának kezdeményezésére.

Szolgáltató a Felhasználó megbízottja által írásban kért módosítást 24 órán belül köteles teljesíteni.

2. **Szolgáltató a Felhasználó tulajdonában lévő berendezések állapota, esetleges hibái miatt felmerülő szolgáltatási panaszok megszüntetésére az indokolatlanul nagy hőfelhasználás csökkentésére - Felhasználó megrendelésére - javaslatot készít.**

3. **A Szolgáltató előzetes hozzájárulásával szabad:**

- új felhasználói berendezést létesíteni,
- meglévő felhasználói berendezést áthelyezni, átalakítani vagy megszüntetni.

Az új, az áthelyezett, az átalakított vagy bővített berendezés csak a Szolgáltató előzetes hozzájárulásával helyezhető üzembe.

4. Felhasználási hely átlaghőmérséklete nappali időszakban:°C

Felhasználási hely átlaghőmérséklete éjszakai (takarékos) időszakban:°C

A nappali időszak időtartama: h-tólh-ig

..... h-tólh-ig

Éjszakai (takarékos) kapcsolások időtartama:

..... h-tólh-ig

..... h-tólh-ig

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről:

XII/3. sz. melléklet

M e g á l l a p o d á s
a díjak áthárításának feltételeiről

1. Felhasználó megbízásából Szolgáltató az alábbi feltételekkel vállalja a díjak áthárítását felhasználási hely tulajdonosai, díjfizetői részére:

1.1. Szolgáltató havonta számlát készít a felhasználási hely tulajdonosai, díjfizetői részére.

A számla tartalma:

- az éves alapidj 1/12-ed része
- az épület tárgyhavi tervezett fűtési hőfelhasználása
- tárgyhónapot megelőző hónap fűtési hődíj elszámolása
- vízfelmelegítési hődíj

1.2. Tárgyhavi hőfelhasználásként a **Szolgáltató** az előző év (évek) tényleges fűtési hő felhasználását veszi alapul. A felhasználói helyre vonatkozó tényleges hődíj elszámolása tárgyhónapot követő hónapban történik.

1.2.2. A tervezett hőfelhasználást a **Szolgáltató** minden év szeptember 15-ig a **Felhasználó** részére megküldi, melyet a Felhasználó a Szolgáltatóval történő egyeztetéssel módosíthat.

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről:

XII/4. sz. melléklet

MEGÁLLAPODÁS

Fűtési hődíj költségosztók alapján történő utólagos elszámolásáról

mely létrejött a **BAKONY-TÁVHŐ Kft.**....., mint **Szolgáltató**
és az **Ajka,u. sz. épületrész felhasználói közösség képviselője**
(.....) között az alábbi feltételekkel.

1. A **Szolgáltató** megküldi a költségosztást végző cég részére a felhasználói közösség alábbi adatait:

- fűtési időszak kezdeti és végső időpontját,
- felhasználó fűtési célú hőfelhasználását (arányos hőfelhasználást),
- díjfizetők fűtési célú hőfelhasználását havi bontásban, valamint a díjfizetők fűtési hődíj előírásának összegét,
- tulajdonos (díjfizető) változás időpontját, a díjfizető által aláírt változás bejelentő nyomtatvány alapján.

2. **Szolgáltató** elvégzi a felhasználói közösség képviselője által írásban jóváhagyott adatszolgáltatás alapján a fűtési hődíj utólagos elszámolását.

2.1. A költségosztók alapján történő utólagos elszámolást, az adatszolgáltatást követő hónapban végzi el a **Szolgáltató**, amennyiben a felhasználói közösség képviselője azt elfogadja és erről írásban nyilatkozik az **XII/4/a. sz. melléklet** szerint. **Szolgáltató** először előírja a fűtési hődíjat azoknak a díjfizetőknek, akiknek a költségosztás alapján be kell fizetniük.

Az előírt fűtési hődíjak befizetését követően (valamennyi előírt összeg beérkezik) adja vissza a fűtési hődíjat azok részére, akiknek az elszámolás szerint hődíj visszatérítés jár.

3. Felhasználói közösség képviselője vállalja, hogy lehetőség szerint tárgyév július 30-ig a költségosztó cég által megküldött elszámolást a Szolgáltató rendelkezésére bocsátja.

4. Utólagos költségosztással kapcsolatos valamennyi kérdés megválaszolása a felhasználói közösség felé a közösség által megválasztott képviselő (fűtési megbízott) feladata.

5. Ha a **Szolgáltató** a díjakat a felhasználói közösség megbízottja által közölteknek megfelelően osztotta szét, a szétosztással kapcsolatos valamennyi vita rendezése kizárólag a felhasználói közösség megbízottja és a felhasználói közösség tagjainak egymás közötti feladata.

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről:

XII/4/a. sz. melléklet

NYILATKOZAT

Alulírott..... Ajka,.....u. sz. alatti lakos
Ajka, sz. épületrész felhasználói közösségének képviselője nyilatkozom,
hogy a(költségosztást végző cég) adatszolgáltatása alapján az
épületrész utólagos fűtési hődíj elszámolását a mellékelt adatszolgáltatás alapján a hőszolgáltatási
szerződés 2. pontja szerint a BAKONY-TÁVHŐ Kft. elvégezheti.

Kelt:, 20.....

.....

Közös képviselő aláírása

XII/5. sz. melléklet

TULAJDONOS/DÍJFIZETŐ VÁLTOZÁS BEJELENTÉSE
egyéb felhasználó esetén**Felhasználási hely címe:**

Épületrész megnevezése:

Felhasználási hely kódja:

Változás időpontja:

Változás jogcíme: adásvétel/ öröklés/ egyéb

1. Előző tulajdonos/díjfizető adatai*:

Lakossági Felhasználó adatai:

Egyéb Felhasználó adatai:

lakcím:

székhely:

értesítési cím:

Cg./vállalk. ig. szám:

születési hely, idő:

adószám:

anyja neve:

képviselő neve :

adóazonosító jel:

KSH szám:

Ügyfélkód:

Ügyfélkód:

Telefonszám:

Telefonszám:

E mail cím:

E mail cím:

2. Előző tulajdonos/díjfizető személyi adatai*:

Lakossági Felhasználó adatai:

Egyéb Felhasználó adatai:

lakcím:

székhely:

értesítési cím:

Cg./vállalk. ig. szám:

születési hely, idő:

adószám:

anyja neve:

képviselő neve :

adóazonosító jel:

KSH szám:

Ügyfélkód:

Ügyfélkód:

Telefonszám:

Telefonszám:

E mail cím:

E mail cím:

3. Új tulajdonos/díjfizető személyi adatai*:

Lakossági Felhasználó adatai:

Egyéb Felhasználó adatai:

lakcím:

székhely:

értesítési cím:

Cg./vállalk. ig. szám:

születési hely, idő:

adószám:

anyja neve:

képviselő neve :

adóazonosító jel:

KSH szám:

Ügyfélkód:

Ügyfélkód:

Telefonszám:

Telefonszám:

E mail cím:

E mail cím:

4. Új tulajdonos/díjfizető személyi adatai*:

Lakossági Felhasználó adatai:

Egyéb Felhasználó adatai:

lakcím:

székhely:

értesítési cím:

Cg./vállalk. ig. szám:

születési hely, idő:

adószám:

anyja neve:

képviselő neve :

adóazonosító jel:

KSH szám:

Ügyfélkód:

Ügyfélkód:

Telefonszám:

Telefonszám:

E mail cím:

E mail cím:

Kérem/kérjük, hogy a távhőszolgáltatási díjat tartalmazó számlákat napjától a fent megnevezett, új tulajdonos/díjfizető(k) nevére kiállítani, valamint a fenti felhasználási helyre vonatkozó folyószámlát a megnevezett személy(ek)re, mint díjfizető(k)re nyilvántartásukban átvezetni szíveskedjenek.

Használati melegvíz-mérő gyári száma, állása a lakás

átadásakor:

Új díjfizető által megjelölt havi HMV mennyiség:

Fizetés módja: Kp/csekk/átutalás

Dátum:....., év hó nap.

.....
új tulajdonos/díjfizető

.....
előző tulajdonos/díjfizető

.....
új tulajdonos/díjfizető

.....
előző tulajdonos/díjfizető

Mellékként csatolandó/bemutatandó iratok:

- személyi igazolvány/jogosítvány,
- adásvételi szerződés/tulajdoni lap másolata.

*Adatkezelési tájékoztató mellékelten

XII/6. sz. melléklet

TÁVHŐKORLÁTOZÁSI SORREND

A távhőszolgáltatás korlátozásának kategóriái és az egyes kategóriákba tartozó felhasználói csoportok korlátozásának fokozatai:

1. fokozat:	Egyéb felhasználók közül az ipari üzemek fűtési hőfogyasztása 50 %-os korlátozásával
2. fokozat:	Egyéb felhasználók fűtési hőfogyasztása 50 %-os korlátozása
3. fokozat:	Lakossági felhasználók használati melegvíz fogyasztása csökkentése, felfüggesztése
4. fokozat:	Lakossági felhasználók fűtési célú távhőszolgáltatásának 20 %-os csökkentése
5. fokozat:	az 1-4. fokozatba tartozó valamennyi felhasználó részére a távhőszolgáltatás további csökkentése

XIII. SZ. MELLÉKLET

EGYEDI KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

SZOLGÁLTATÓI HŐKÖZPONTRÓL ELLÁTOTT EGYÉB FELHASZNÁLÓK RÉSZÉRE

mely létrejött egyrészről

cégneve:
 székhelye:
 cégjegyzékszám:
 képviselője (név, cím):
 KSH száma:
 adószáma:
 szolgáltatást végző szervezeti egység cégneve, címe:.....

mint szolgáltató (a továbbiakban: **Szolgáltató**),

másrészről

cégneve:
 székhelye:
 cégjegyzékszám:
 Felhasználó képviselője:
 Értesítési cím:

mint Felhasználó (továbbiakban: Felhasználó) között (a továbbiakban együtt: Felek)
 a sz. alatti felhasználási helyre hőenergia (fűtési és vízfelmelegítési célú)
 szolgáltatására, valamint a díjaknak tulajdonosra, díjfizetőire történő áthárítására.

A szerződő felek az alábbiakban állapodnak meg:

Hőhordozó közeg: Maximum 80 °C előremenő, - a külső hőmérséklet függvényében szabályozott -
 hőmérsékletű melegített víz.

A **Szolgáltató**, ezen szerződéssel arra vállal kötelezettséget, hogy a **Felhasználónak** a fentiekben meghatározott felhasználási helyén lévő csatlakozási pontnál a szerződés **XIII/1. sz. melléklete** szerinti fűtési hőteljesítménnyel áll rendelkezésére.

A szolgáltató tulajdonába illetve üzemeltetésében lévő felhasználói berendezés, valamint a szolgáltatói hőközpontot a felhasználói berendezéssel a távhővezeték-hálózat részeként összekötő vezeték üzemeltetése és fenntartása, az ezzel kapcsolatos költségek viselése a csatlakozási pontig bezáróan a **Szolgáltató** feladata.

Felhasználó e szerződéssel a tulajdonába, a kezelésébe lévő felhasználói vezetékhálózat és berendezések üzemeltetésére, üzemképes állapot fenntartására, a Kormányrendelet szerinti díjak megfizetésére vállal kötelezettséget.

A **Felhasználó** tudomásul veszi, hogy a térfogatáram a csatlakozási ponton a fűtési blokk hőteljesítményéből meghatározott nagyságú, és a keringtetett vizet eredeti minőségben kell visszaadnia.

A szolgáltatás teljesítési (átadás-átvételi) helye a költségmegosztó hőmennyiségmérő felhasználó felőli oldala.

Felhasználó lehetővé teszi, hogy a szolgáltató munkavállalói a hőközpontba/hőfogadóba bejuthassanak és a szolgáltatott hőenergia felhasználást ellenőrizzék, valamint **Szolgáltató** a kezelésében lévő hőfogadóban karbantartási és felújítási munkát végezzen.

1. Mérés

Szolgáltató a szolgáltatott távhő mennyiségét szolgáltatói hőközpontban és hőfogadó állomáson köteles hiteles hőmennyiségmérővel mérni, és az alapján elszámolni.

1.1 Szolgáltatói hőközpontban történő hőmennyiségmérés esetén a szolgáltatott távhő elszámolásának alapja a hőközpontban hiteles mérőeszkővel mért hőmennyiség, a hőfogadó állomáson elhelyezett mérőműszerek pedig a szolgáltatói hőközpontban lévő hőmennyiségmérő költségmegosztói.

A hőközponti főmérő és a hőfogadói mellékmérők által mért értékek összegének különbségét fogyasztárányosan kell az elszámolásnál figyelembe venni.

1.2 **Felhasználó** a **Szolgáltató** üzemeltetésében lévő mérők ellenőrzését írásban bármikor kérheti. Ha a **Felhasználó** által ellenőrizni kért mérő hibás, a felmerülő költség a **Szolgáltatót** ellenkező esetben a **Felhasználót** terheli. Nem hibás a mérő, ha az ellenőrzéskor az előírásokban foglalt hibahatáron belül mér.

1.3 Hőmennyiségmérő meghibásodása esetén Szolgáltató köteles a tulajdonát képező mérőt megjavíttatni, vagy kicserélni. Szolgáltató elvégezteti a hőmennyiségmérő időszakos hitelesítését.

Mérőcsere tényét és adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni. A jegyzőkönyvet csak a **Felhasználó** és a **Szolgáltató** által kijelölt dolgozó írhatja alá.

1.4. Hőfogyasztásmérő meghibásodása esetén a meghibásodás időtartamára az előző év azonos időszakában mért mennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményeire korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni. Ilyen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő, vagy a meghibásodás időpontját megelőző, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.

1.5. A felhasználási helyet ellátó hőközpont/ hőfogadó azonosító adatait: tulajdonosát, üzemeltető nevét és címét, a távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérő hely azonosító adatainak megjelölését, a távhőszolgáltató által biztosított legnagyobb hőtéljesítményt, az **XIII/1. sz. melléklet tartalmazza.**

1.6. A felhasználó fűtött légtérfogat adatait, díjfizetők nevét, címét a **XIII/2. sz. melléklet tartalmazza.**

1.7. **Felhasználó** szerződésmódosításról, a szolgáltatási paraméterek meghatározásáról, távhőszolgáltatás megkezdésének vagy befejezésének igényléséről, valamint távhő díjának szétosztási módjáról csak egységesen közösen kijelölt megbízottjuk rendelkezhet. A szolgáltatás minőségi paramétereit és az felhasználók részéről megbízott személy hatáskörét **XIII/3. sz. melléklet tartalmazza.**

1.8. A hőközpontot, illetve a hőfogadó állomást a **Szolgáltató** üzemelteti, az ingatlan tulajdonosa a berendezés elhelyezésére szolgáló helyiség zavartalan megközelítését, és használatát térítésmentesen köteles a szolgáltató részére biztosítani.

2. Távhőszolgáltatási díjak elszámolása, és áthárítása épületrész tulajdonosaira, díjfizetőire

2.1. **Szolgáltató** az éves **alapidj 1/12-ed** részét és a tervezett havi hődíjat tárgyhónapban számlázza a **Felhasználó** részére.

- 2.2. **Felhasználó** megbízásából **Szolgáltató** elvégzi a díjak áthárítását a épületrészek tulajdonosai, díjfizetői (bérlo, használó) részére. A feltételeket a **XIII/4. sz. melléklet** tartalmazza.
- 2.3. Fűtési hődíj költségosztók alapján történő utólagos elszámolását az **XIII/5. sz. melléklet** tartalmazza.
- 2.4. Felhasználó, személyében bekövetkezett változást - a változást követő 15 napon belül - a régi és az új felhasználónak írásban kell a **Szolgáltatónak** bejelenteni.
Szolgáltató a bejelentést követően 15 napon belül, az új **Felhasználó** részére írásban megküldi a hőszolgáltatási szerződést, amit a Felhasználó észrevételez, vagy elfogad.
- 2.5. A díjfizetők személyében történő változásokat a **XIII/6. sz. melléklet** szereplő adatokkal, írásban kell a **Szolgáltatónak** bejelenteni. Díjfizető (épületrész tulajdonos, bérlo, használó) személyében bekövetkező változások nem érintik a felhasználó és a távhőszolgáltató között létrejött hőszolgáltatási szerződés érvényességét.
- 2.6. A távhő- szolgáltatási díj bérlo vagy a felhasználó által történő megfizetéséért a tulajdonos egyszerű (sortartó) kezesként felel.
- 2.7. Ha a **Felhasználó**, illetve a díjáthárítást követően a épületrészek díjfizetői a távhőszolgáltatási díjat nem fizetik meg, a **Szolgáltató** a szolgáltatást korlátozza, illetve szünetelteti
- 2.8. A felhasználó a távhőszolgáltatásért a hatósági ár szerinti alap és hődíj fizetési, illetve a használati melegvíz előállításához felhasznált hidegvízért az alap- és hődíjon felül a hidegvízrendelkezésre bocsátó vízszolgáltatóra érvényes mindenkor víz és csatornadíj fizetési kötelezettség terheli.

A szolgáltatás díja a szerződéskötés időpontjában:

Alapdíj (Fűtés+használati melegvíz (továbbiakban: HMV)):

Alapdíj (Fűtés):

Alapdíj(Közös helyiség):

Alapdíj (HMV):

Fűtési hődíj: :

Fűtési hődíj (egyedi mérős)

Melegvíz hődíj:

Ivóvíz és csatornadíj:.....

Vízterhelési díj:

3. Szolgáltatás szüneteltetése

- 3.1. **Szolgáltató** és **Felhasználó** a fűtési időszakban hőszolgáltatás szüneteltetésével járó karbantartást, felújítást nem ütemez. A szolgáltatói és felhasználói berendezések tervszerű karbantartásáról a Felek a munka megkezdése előtt 8 nappal egymást írásban kölcsönösen tájékoztatják.
- 3.2. A távhőszolgáltató a Tsz 40.§-a szerint indokolt esetben jogosult a szükséges legkisebb időtartamban és felhasználói körben a szolgáltatást szüneteltetni.
- 3.3. Az előző pontok szerinti értesítési kötelezettség teljesítése esetén a hőszolgáltatás szüneteltetéséből eredő kár megtérítését a Felek egymástól nem követelik.
- 3.4. A **Szolgáltató** jogosult az önkormányzat vonatkozó rendeletében foglaltak szerint a szolgáltatást korlátozni. A korlátozás mértékét, és sorrendjét a **XIII/7. sz. melléklet tartalmazza**.
- 3.5. A felhasználói korlátozás nem veszélyeztetheti a közintézmények egészségügyi és szociális alapszolgáltatásainak ellátását.

- 3.6.A távhőszolgáltatás szüneteltetése miatt felhasználói berendezésekben keletkezett károkat, ha a szolgáltatás szüneteltetésében a felhasználó vétlen, a **Szolgáltató** köteles megtéríteni. A 3.2. pont szerinti szüneteltetésből eredő károkért a **Szolgáltatót** kártalanítási kötelezettség nem terheli.

4. Szerződésszegés és következményei

- 4.1.**Szolgáltató** szerződésszegésnek minősülő magatartását a Tszt. 49.§ (1) bekezdése, a Felhasználó, illetve **díjfizető** szerződésszegésnek minősülő magatartását a 49.§ (2) bekezdése tartalmazza.
- 4.2.Közszolgáltatási szerződés megszegésének következményeit a Tszt. 50-51.§-i és a törvény végrehajtásáról alkotott önkormányzati rendelet tartalmazza.
- 4.2.1.A Felek szerződésszegés esetére kötbért kötnék ki, amely a Tszt. 50. § (4) bekezdése szerint a szerződésszegéssel érintett szolgáltatás díja után számított mértékben jár.
- 4.2.1.1.Amennyiben a fűtési időszakban a Távhőszolgáltató nem áll a jelen szerződésben meghatározott hőmennyiséggel rendelkezésre, vagy a jelen szerződésben foglalt minőségi előírásoknak nem megfelelően szolgáltat, a szolgáltatás megindítására indokot adó külső hőmérséklet bekövetkezte után 12 órával, a Távhőszolgáltató késedelmesen teljesít.
- 4.2.1.2.Teljesítési késedelem esetén a kötbér mértéke: a Távhőszolgáltató minden eltelt nap után a késedelem napjára eső szolgáltatási alapidj 8%-a, de legfeljebb az egy évre kiszámított szolgáltatási alapidj 8%-a.
- 4.2.1.3.A teljesítési késedelem fennálltáról a Felhasználó haladéktalanul köteles értesíteni a Távhőszolgáltatót és felhívni a szerződés szerinti teljesítésre. A teljesítési késedelem beálltát a Felek képviselői jegyzőkönyvben rögzítik.
- 4.2.1.4.A Felek a Távhőszolgáltató által fizetendő kötbér összegét havonta közösen számítják ki a jegyzőkönyv adatai alapján, a tárgyhót követő hónap 5. napjáig. A kötbér összegéről a Felhasználó kötbérbekérőt állít ki, amit a Távhőszolgáltató az annak kézhezvételét követő 10 napon belül köteles kiegyenlíteni.
- 4.2.1.5.Távhőszolgáltató mentesül a fizetendő kötbér kötelezettség alól az alábbi esetek bármelyikének fennállása esetén:
- minden olyan, a felhasználó vagy harmadik személy érdekkörében felmerülő körülmény, ami a szolgáltatás teljesítését ellehetetleníti,
 - ha a késedelmet/hibás teljesítést a rendszer berendezéseinek olyan előre nem látható hibája okozta, amit nem az ő üzemeltetési, karbantartási vagy hibaelhárítási mulasztása okozott,
 - a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása neki fel nem róható vészhelyzet, vagy sürgős hibaelhárítás miatt vált szükségessé,
 - minden olyan berendezés hibája vagy üzemzavara, amelyek nem részei a távhőrendszernek és/vagy amelyre a jelen Szerződésben alapuló felelőssége nem terjed ki,
 - minden olyan esemény, amely kívül áll érdekkörén, ideértve a víz,-gáz- és elektromos áram szolgáltatásának, illetve a távhőrendszer működéséhez vagy a távhőszolgáltatás nyújtásához szükséges minden más nyersanyag/forrás szolgáltatásának bármilyen elégtelenségét,
 - vis major vagy ahhoz hasonló esetek.
- 4.2.2.Teljesítmény túllépési kötbér: Ha a Felhasználó a szerződésben lekötött hőtéljesítményt egy-egy napon folyamatosan 30 percnél hosszabb időtartamon keresztül túllépi, annyiszor kell esetenként vételezett hőtéljesítmény-többlet után kötbért fizetnie, ahány napon a lekötött teljesítményt túllépte.
- 4.2.2.1. A kötbér mértéke a lekötött teljesítménynek minden megkezdett 1/10-ed értéke után az éves alapidj 1/12-ed része. A kötbér megfizetése nem mentesít a szerződésszegés egyéb következményei alól.

5. Egyéb megállapodás

- 5.1.Felhasználó** köteles gondoskodni arról, hogy a tulajdonában (kezelésében) lévő berendezések alkalmasak legyenek a hőenergia fogadására. Az alkalmassági-, vagy üzemeltetői hiányosságokból eredő károkat a **Felhasználó** viseli.
- 5.2.Felhasználó** kezelésében lévő berendezéseken, átalakítási, bővítési munkát csak **Szolgáltató** által műszaki, biztonságtechnikai szempontból felülvizsgált tervek alapján végezhet. A munkák megkezdését **Felhasználó** köteles **Szolgáltatónak** előzetesen írásban bejelenteni.
- 5.3.Felhasználó** tudomásul veszi, hogy, fűtési időszakon kívül (május 15-től szeptember 15-ig) a **Szolgáltató** abban az esetben köteles fűtésszolgáltatást biztosítani amennyiben a szolgáltatói és a felhasználói berendezések ezt lehetővé teszik.

6. Hatálybalépés, módosítás, felmondás, szerződésszegés és következményei

- 6.1.Ezen szerződés év hó napján lép hatályba és határozatlan időre szól.
- 6.2.A szerződésben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor érvényes rendeletek előírásait kell alkalmazni.
- 6.3.A szerződést közös megegyezés alapján az érvényes jogszabályok figyelembevételével a Felek minden év szeptember 15.-ig módosíthatják.
- 6.4.A Szolgáltató által készített módosított szerződés tervezetét Felhasználó a kézhezvételtől számított 15 napon belül köteles visszaküldeni.
- 6.5.A határozatlan idejű egyedi közszolgáltatási szerződés rendes felmondással minden év október 1. napjára mondható fel, - más rendelkezés hiányában – 6 hónapos felmondási határidővel, mely szerint a felmondást adott év április 1-ig eljuttatja a másik fél számára.

7. Egyéb rendelkezések

- 7.1.Felhasználó jelen megállapodás aláírásával tudomásul veszi, hogy „Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról” szóló 2011. évi CXII. törvény 5.§-a alapján személyes adatainak Szolgáltató általi kezelésének és nyilvántartásának feltételei fennállnak.
- 7.2.Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben az Általános Szerződési Feltételek, a Ptk., a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény, és annak végrehajtására kiadott 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet, valamint a mellékleteként kiadott Távhő Közszolgáltatási Szabályzat, a felhasználási hely szerinti helyi önkormányzat vonatkozó rendelete, a vonatkozó egyéb jogszabályok, valamint Szolgáltató Üzletszabályzata az irányadó.
- 7.3.A Felhasználó e szerződés aláírásával a Szolgáltató Üzletszabályzatának, valamint az Általános Szerződési Feltételeknek a rendelkezéseit magára nézve kötelező érvényűnek elfogadja.

Felek a megállapodást – mint akaratukkal mindenben megegyezőt – jóváhagyólag írják alá.

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről:

XIII/1. sz. melléklet

**Szolgáltatói hőközpont (fűtési blokk), hőfogadó állomás, valamint távhő díjának
elszámolására szolgáló hőmennyiségmérő azonosító adatai, felhasználási hely fűtött
légtérfogata, hőigénye**

Hőközpont (fűtési blokk) megnevezése:

Hőközpont(fűtési blokk) címe:

Hőközponti berendezés (fűtési blokk) tulajdonosa:

Hőközpont (fűtési blokk) üzemeltetője:

Beépített hőmennyiségmérő típusa:

Beépített hőmennyiségmérő gyártási száma:

Hőmennyiségmérő induló állása:

Teljesítési hely megnevezése:

Tervezett éves hőigény: GJ

Hőhordozó közeg: változó tömegáramú forró víz

Vízfelmelegítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezése és címe:

.....

Hőfogadó címe:

Hőfogadó berendezés tulajdonosa:

Hőfogadó üzemeltetője:

Beépített hőmennyiségmérő típusa:

Beépített hőmennyiségmérő gyártási száma:

Hőmennyiségmérő induló állása:

Távhőszolgáltató által biztosított legnagyobb hőteljesítmény:

Használati melegvíz mérőóra gysz: óra állás:

A Felhasználó/díjfizető üzemének jellegéből adódó, a távhőszolgáltató üzembiztonságát vagy más felhasználó vételezését esetileg zavaró vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének módja a távhő vételezését korlátozó eszköz, amennyiben az érintett vezetékek szakaszon van működő elzáró, akkor annak kizárásával, amennyiben nincs, a hőközpont vagy hőfogadóban felszerelt elzáró szerelvénytől történik a kizárás.

A távhő vételezését korlátozó eszközök, berendezések beszerzése, felszerelése, üzemeltetése, karbantartása, és ellenőrzése és az ezekkel kapcsolatos költségek viselése a Távhőszolgáltató feladata.

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről:

XIII/2. sz. melléklet

Felhasználók fűtött légtérfogat adata(i), díjfizető(k) neve és címe

	Díjfizető neve	Címe	Fűtött légtérfogat lm ³	Várható hőfelh. GJ
1				
2				
3				
		Összesen:		

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről:

XIII/3. sz. melléklet

M e g á l l a p o d á s

a szolgáltatás minőségi paramétereiről és a felhasználók részéről megbízott személy hatásköréről, együttes szerződéssel rendelkező felhasználók esetén

A Felhasználói közösségek megbízottja:

Ajka, sz. alatti lakos

Akit az épületek valamennyi épületrészének tulajdonosai, vagy a Felhasználók képviselői, többségi akarattal megbíznak a távhőszolgáltatóval kötött megállapodás megkötésére és a szolgáltatással kapcsolatos intézkedések megtételére, a **Szolgáltatóval** az alábbiakban állapodik meg:

1. **Felhasználó megbízottja a hőszolgáltatási szerződés -írásban történő- módosítására az alábbiakban jogosult:**

- a fűtöttségi szint csökkentésére, növelésére,
- takarékkapcsolások időtartamának és mértékének meghatározására,
- szakaszos szolgáltatás igénylésére (az épület műszaki lehetőségeinek figyelembevételével),
- Felhasználó tulajdonában lévő berendezések üzemeltetésére, karbantartási feladatok általánydíjas, illetve alkalmi megrendelésére a Szolgáltatótól,
- az általa jóváhagyott, és a Szolgáltatóval egyeztetett munkákhoz a fűtési rendszer üritésének megrendelésére,
- a megállapodás módosításának kezdeményezésére.

Szolgáltató a Felhasználó megbízottja által írásban kért módosítást 24 órán belül köteles teljesíteni.

2. **Szolgáltató a Felhasználó tulajdonában** lévő berendezések állapota, esetleges hibái miatt felmerülő szolgáltatási panaszok megszüntetésére az indokolatlanul nagy hőfelhasználás csökkentésére - **Felhasználó megrendelésére** - javaslatot készít.

3. **Szolgáltató előzetes hozzájárulásával szabad:**

- új felhasználói berendezést létesíteni,
- meglévő felhasználói berendezést áthelyezni, átalakítani vagy megszüntetni.

Az új, az áthelyezett, az átalakított vagy bővített berendezés csak a Szolgáltató előzetes hozzájárulásával helyezhető üzembe.

4. Legkedvezőtlenebb fekvésű, fűtöttségű helyiségek átlaghőmérséklete nappali időszakban: ____ °C

A lakások átlaghőmérséklete éjszakai (takaréki) időszakban: ____ °C

A nappali időszak időtartama: ____ h-tól ____ h-ig
____ h-tól ____ h-ig

Éjszakai (takaréki) kapcsolások időtartama:

____ h-tól ____ h-ig
____ h-tól ____ h-ig

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről:

XIII/4. sz. melléklet

M e g á l l a p o d á s
a díjak áthárításának feltételeiről

1. **Felhasználó** megbízásából **Szolgáltató** az alábbi feltételekkel vállalja a díjak áthárítását az épületrészek (lakások, helyiségek) tulajdonosai, díjfizetői részére:
- 1.1. **Szolgáltató** havonta számlát készít az épületrészek (lakások, helyiségek) tulajdonosai, díjfizetői részére.

A számla tartalma:

- az éves alapidő 1/12-ed részének az épületrészekre eső légtér-fogat-arányos része,
 - az épület tárgyhavi tervezett fűtési hőfelhasználásának az épületrészekre eső légtér-fogat-arányos része,
 - tárgyhónapot megelőző hónap fűtési hődíj elszámolása,
 - vízfelmelegítési hődíj ,
 - vízfelmelegítéshez felhasznált hálózati hidegvíz víz- és csatornadíja, amennyiben a vízfelmelegítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátója maga a **Szolgáltató**.
- 1.2. Tárgyhavi hőfelhasználásként **Szolgáltató** az előző év (évek) tényleges fűtési hő felhasználását veszi alapul. A felhasználói helyre vonatkozó tényleges hődíj elszámolása tárgyhónapot követő hónapban történik.
- 1.2.1. A tervezett hőfelhasználást a **Szolgáltató** minden év szeptember 15-ig a **Felhasználó** részére megküldi, melyet a Felhasználó a Szolgáltatóval történő egyeztetéssel módosíthat.
- 1.2.2. Vízfelmelegítési hődíjat az épületrészenként felszerelt mérőkön mért fogyasztásból számított 1 havi átlag alapján számlázza a **Szolgáltató**. A vízfelmelegítési hődíj elszámolása évente 1 alkalommal történik.

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről:

XIII/5. sz. melléklet

MEGÁLLAPODÁS

Fűtési hődíj költségosztók alapján történő utólagos elszámolásáról

mely létrejött a **BAKONY-TÁVHŐ Kft**, mint **Szolgáltató** és az **Ajka,u. sz. épületrész felhasználói közösség képviselője** (.....) között az alábbi feltételekkel.

1. A **Szolgáltató** megküldi a költségosztást végző cég részére a felhasználói közösség alábbi adatait:
 - fűtési időszak kezdeti és végső időpontját,
 - felhasználó fűtési célú hőfelhasználását (arányos hőfelhasználást),
 - díjfizetők fűtési célú hőfelhasználását havi bontásban, valamint a díjfizetők fűtési hődíj előírásának összegét ,
 - tulajdonos (díjfizető) változás időpontját, a díjfizető által aláírt változás bejelentő nyomtatvány alapján.
2. **Szolgáltató** elvégzi a felhasználói közösség képviselője által írásban jóváhagyott adatszolgáltatás alapján a fűtési hődíj utólagos elszámolását.
- 2.1. A költségosztók alapján történő utólagos elszámolást, az adatszolgáltatást követő hónapban végzi el a **Szolgáltató**, amennyiben a felhasználói közösség képviselője azt elfogadja, és erről írásban nyilatkozik az **XIII/5/a. sz. melléklet** szerint.
3. Felhasználói közösség képviselője vállalja, hogy lehetőség szerint tárgyév július 30-ig a költségosztó cég által megküldött elszámolást a Szolgáltató rendelkezésére bocsátja.
4. Utólagos költségosztással kapcsolatos valamennyi kérdés megválaszolása a felhasználói közösség felé a közösség által megválasztott képviselő (fűtési megbízott) feladata.
- 5./ Ha a **Szolgáltató** a díjakat a felhasználói közösség megbízottja által közölteknek megfelelően osztotta szét, a szétosztással kapcsolatos valamennyi vita rendezése kizárólag a felhasználói közösség megbízottja és a felhasználói közösség tagjainak egymás közötti feladata.

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről:

XIII/5/a. sz. melléklet

NYILATKOZAT

Alulírott..... Ajka,.....u. sz. alatti lakos
Ajka, sz. épületrész felhasználói közösségének képviselője nyilatkozom,
hogy a(költésgosztást végző cég) adatszolgáltatása alapján az
épületrész utólagos fűtési hődíj elszámolását a mellékelt adatszolgáltatás alapján a hőszolgáltatási
szerződés 2. pontja szerint a BAKONY-TÁVHŐ Kft. elvégezheti.

Kelt:, 20.....

.....

Közös képviselő aláírása

XIII/6. sz. melléklet

TULAJDONOS/DÍJFIZETŐ VÁLTOZÁS BEJELENTÉSE
egyéb felhasználó esetén**Felhasználási hely címe:**

Épületrész megnevezése:

Felhasználási hely kódja:

Változás időpontja:

Változás jogcíme: adásvétel/ öröklés/ egyéb

1.Előző tulajdonos/díjfizető adatai*:

Lakossági Felhasználó adatai:

Egyéb Felhasználó adatai:

lakcím:

székhely:

értesítési cím:

Cg./vállalk. ig. szám:

születési hely, idő:

adószám:

anyja neve:

képviselő neve :.....

adóazonosító jel:.....

KSH szám:

Ügyfélkód:

Ügyfélkód:

Telefonszám:

Telefonszám:

E mail cím:

E mail cím:

2.Előző tulajdonos/díjfizető személyi adatai*:

Lakossági Felhasználó adatai:

Egyéb Felhasználó adatai:

lakcím:

székhely:

értesítési cím:

Cg./vállalk. ig. szám:

születési hely, idő:

adószám:

anyja neve:

képviselő neve :.....

adóazonosító jel:.....

KSH szám:

Ügyfélkód:

Ügyfélkód:

Telefonszám:

Telefonszám:

E mail cím:

E mail cím:

3.Új tulajdonos/díjfizető személyi adatai*:

Lakossági Felhasználó adatai:

Egyéb Felhasználó adatai:

lakcím:

székhely:

értesítési cím:

Cg./vállalk. ig. szám:

születési hely, idő:

adószám:

anyja neve:

képviselő neve :

adóazonosító jel:.....

KSH szám:

Ügyfélkód:

Ügyfélkód:

Telefonszám:

Telefonszám:

E mail cím:

E mail cím:

4.Új tulajdonos/díjfizető személyi adatai*:

Lakossági Felhasználó adatai:

Egyéb Felhasználó adatai:

lakcím:

székhely:

értesítési cím:

Cg./vállalk. ig. szám:

születési hely, idő:

adószám:

anyja neve:

képviselő neve :

adóazonosító jel:.....

KSH szám:

Ügyfélkód:

Ügyfélkód:

Telefonszám:

Telefonszám:

E mail cím:

E mail cím:

Kérem/kérjük, hogy a távhőszolgáltatási díjat tartalmazó számlákat napjától a fent megnevezett, új tulajdonos/díjfizető(k) nevére kiállítani, valamint a fenti felhasználási helyre vonatkozó folyószámlát a megnevezett személy(ek)re, mint díjfizető(k)re nyilvántartásukban átvezetni szíveskedjenek.

Használati melegvíz-mérő gyári száma, állása a lakás átadásakor:

Új díjfizető által megjelölt havi HMMV mennyiség:

Fizetés módja: Kp/csekk/átutalás

Dátum:....., év hó nap.

.....
új tulajdonos/díjfizető

.....
előző tulajdonos/díjfizető

.....
új tulajdonos/díjfizető

.....
előző tulajdonos/díjfizető

Mellékletként csatolandó/bemutatandó iratok:

- személyi igazolvány/jogosítvány,
- adásvételi szerződés/tulajdoni lap másolata.

*Adatkezelési tájékoztató mellékelten

XIII/7. sz. melléklet

TÁVHŐKORLÁTOZÁSI SORREND

A távhőszolgáltatás korlátozásának kategóriái és az egyes kategóriákba tartozó felhasználói csoportok korlátozásának fokozatai:

1. fokozat:	Egyéb felhasználók közül az ipari üzemek fűtési hőfogyasztása 50 %-os korlátozásával
2. fokozat:	Egyéb felhasználók fűtési hőfogyasztása 50 %-os korlátozása
3. fokozat:	Lakossági felhasználók használati melegvíz fogyasztása csökkentése, felfüggesztése
4. fokozat:	Lakossági felhasználók fűtési célú távhőszolgáltatásának 20 %-os csökkentése
5. fokozat:	az 1-4. fokozatba tartozó valamennyi felhasználó részére a távhőszolgáltatás további csökkentése