A
SZALKA-HŐ
Korlátolt Felelősségű Társaság

TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA

Jóváhagyta

.....

Dr. Takács Csaba
jegyző

Készítette:
SZALKA-HŐ Kft.

Véleményezte
Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal, Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály.

Jóváhagyta:
Mátészalka város jegyzője

2026.

Tartalomjegyzék

ELŐSZÓ 5

1. FEJEZET: ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK 6

1.1. ÜSZ TÁRGYA 6
1.2. ÜSZ HATÁLYA 6
1.3. ÜSZ KÖZZÉTÉTELE 6

2. FEJEZET: FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK 7

3. FEJEZET: A SZOLGÁLTATÓ 10

3.1. A SZOLGÁLTATÓ CÉGADATAI 10
3.2. A SZOLGÁLTATÓ TEVÉKENYSÉGE 10
3.2.1. A szolgáltató tevékenysége általánosságban 10
3.2.2. A szolgáltató legfontosabb feladatai 10
3.3 A SZOLGÁLTATÓ MŰKÖDÉSI TERÜLETE, -ADATAI 10
3.3.1. Működési terület hatálya 10
3.3.2. Működési terület adatai 11

4. FEJEZET: A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE 12

4.1. A HŐSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE 12
4.2. A HASZNÁLATI MELEGVÍZSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE 13

5. FEJEZET: FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉS 14

5.1. ELŐZETES IGÉNYBEJELENTÉS, -TÁJÉKOZTATÁS 14
5.2. IGÉNYBEJELENTÉS A FELHASZNÁLÓ RÉSZÉRŐL 14
5.3. CSATLAKOZÁSI AJÁNLAT 14
5.4. CSATLAKOZÁSI DÍJ 15
5.4.1. Csatlakozási díj mértéke 15
5.4.2. Csatlakozási díj megfizetése 15
5.4.3. Csatlakozási díj felhasználása 15
5.5. CSATLAKOZÁSI AJÁNLAT ELFOGADÁSA 15
5.6. ÚJ FELHASZNÁLÁSI HELYEK LÉTESÍTÉSE 16
5.6.1. Általános feltételek 16
5.6.2. Műszaki feltételek 16
5.6.3. Jogi és pénzügyi feltételek 16
5.7. MEGLÉVŐ FELHASZNÁLÓ NÖVEKVŐ TÁVHŐIGÉNYE 17
5.8. LAKÓÉPÜLETEK FŰTÉSI HÁLÓZATÁNAK ÁTALAKÍTÁSA 17
5.8.1. Kétcsöves fűtési rendszer átalakítása 17
5.8.2. Egycsöves fűtési rendszer átalakítása 17
5.8.3. Egycsöves átfolyós fűtési rendszer átalakítása 18

6. FEJEZET: KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEK 19

6.1. A KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEKRŐL ÁLTALÁBAN *19*
6.2. SZERZŐDÉSEK LÉTREJÖTTE 19
6.3. SZERZŐDÉSEK IDŐBELI HATÁLYA 20
6.4. SZERZŐDÉSEK MÓDOSÍTÁSA – A FELHASZNÁLÓ/DÍJFIZETŐ SZEMÉLYÉBEN TÖRTÉNŐ VÁLTOZÁS ESETÉN 20
6.5. SZERZŐDÉSEK
6.6. SZERZŐDÉSEK TARTALMI KÖVETELMÉNYEI 21
6.7. KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEK TÍPUSAI 22
6.6.1. Általános közszolgáltatási szerződés 22
6.6.2. Egyedi közszolgáltatási szerződés 23
6.8. SZERZŐDÉSSZEGÉS 23
6.7.1. Szerződésszegés a szolgáltató részéről 23
6.7.2. Szerződésszegés felhasználó/díjfizető részéről 24
6.9. A KÖSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA 25
6.8.1. Általános közszolgáltatási szerződés felmondása szolgáltató részéről 25
6.8.2. Általános közszolgáltatási szerződés felmondása felhasználó részéről 25
6.8.3. Egyedi közszolgáltatási szerződés felmondása 26

7. FEJEZET KÖLTSÉGMEGOSZTÁS 27
7.1. KÖLTSÉGMEGOSZTÁS ALKALMAZÁSÁNAK FELTÉTELEI 27
7.2. KÖLTSÉGMEGOSZTÓ ALAPJÁN TÖRTÉNŐ FELOSZTÁS SZABÁLYAI 27
7.3. DÍJMEGOSZTÁSI ARÁNYOK 28
7.3.1. Fűtési díjmegosztás 28
7.3.2. Használati melegvíz készítéséhez igénybe vett hőmennyiségmegosztás 29
8. FEJEZET SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK, LEOLVASÁS, SZÁMLÁZÁS, ELSZÁMOLÁS, BEHAJTÁS 31
8.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK 31
8.2. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS LAKOSSÁGI DÍJTÉTELEI 31
8.2.1. Az alapdíj 31
8.2.2. A hődíj 32
8.2.3. Közvetített szolgáltatások díjai 33
8.3. MÉRŐBERENDEZÉSEK LEOLVASÁSA, ELSZÁMOLÁS ÉS SZÁMLÁZÁS 33
8.3.1. Fűtésszolgáltatás 33
8.3.2. Használati melegvíz és vízfelmelegítési szolgáltatás 34
8.3.3. Közös rendelkezések 36
8.4. DÍJFIZETÉSI MÓDOK 37
8.5. TÁMOGATÁSOK JÓVÁÍRÁSA 38
8.6. KÉSEDELMES FIZETÉS ÉS KÖVETKEZMÉNYEI 38
8.7. KÖVETELÉSEK BEHAJTÁSA 39
9. FEJEZET ÜGYFÉLSZOLGÁLAT 41
9.1. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT FELADATAI 41
9.2. ÜGYINTÉZÉS 41
9.2.1. Személyes ügyintézés 41
9.2.2. Elektronikus hírközlési szolgáltatáson keresztül történő ügyintézés 42
9.2.3. Egyéb ügyintézési, és kommunikációs módok 42
9.3. HIBABEJELENTÉS 43
9.4. ELÉRHETŐSÉGEK 43
10. FEJEZET PANASZKEZELÉS 44
10.1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK 44
10.2. KIFOGÁS SZÁMLÁVAL SZEMBEN 46
10.3. KIFOGÁS A MEGÁLLAPÍTOTT FŰTÖTT LÉGTÉRFOGATTAL SZEMBEN 46
10.4. KIFOGÁS A FOGYASZTÓMÉRŐ BERENDEZÉSSEL SZEMBEN 47
10.5. KIFOGÁS SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉVEL SZEMBEN 47
11. FEJEZET HIBAELHÁRÍTÁS 49
11.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK 49
11.2. HIBAELHÁRÍTÁS RENDJE 49
11.2.1. Szolgáltatói rendszer 49
11.2.2. Felhasználói rendszer 49
12. FEJEZET SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, FELFÜGGESZTÉS, HATÓSÁGI KORLÁTOZÁS 50
12.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK 50
12.2. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE 50
12.2.1. Felhasználó által kezdeményezett szüneteltetés 50
12.2.2. Szolgáltató által kezdeményezett szüneteltetés 50
12.3. ÉRTESÍTÉS 51
12.3.1. Hibából, üzemzavarból eredő üzemszünet 51
12.3.2. Előre tervezhető üzemszünet 51
12.4. SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSE 51
12.4.1. Távhő vételezés megszüntetése felhasználó kezdeményezésére 50
12.4.2. Felhasználó távhővételezésének megszüntetése szolgáltató kezdeményezésére 52
12.5. HATÓSÁGI KORLÁTOZÁS 53
12.6. MORATÓRIUM 54

13. FEJEZET FOGYASZTÓVÉDELEM, ADATVÉDELEM, KAPCSOLATOK A BESZÁLLÍTÓKKAL 55
13.1.EGYÜTTMŰKÖDÉS A FOGYASZTÓVÉDELMI ÉS EGYÉB ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL 55
13.2.ADATVÉDELEM, ADATBIZTONSÁG 56
13.2.1. Adatkezelés jogalapja 56
13.2.2. Adatkezelés alapvető célja 56
13.2.3. Adatkezelő feladata 56
13.2.4. Szolgáltató(adatkezelő) jogosultságai 56
13.2.5. Adatszolgáltatás harmadik fél számára 56
13.2.6. Egyéb adatok kezelése 57
13.2.7. Kezelt adatok tárolása 57
13.2.8. Tájékoztatás és közzététel 58
13.2.9. Jogsértés következményei 58
13.3.KAPCSOLAT A BESZÁLLÍTÓKKAL 58
14. FEJEZET JOGSZABÁLYOK JEGYZÉKE 59
MELLÉKLETEK 61-

1/A. számú melléklet — Igénybejelentés - minta
1/B. számú melléklet — Csatlakozási ajánlat - minta
1/C. számú melléklet — Csatlakozási megállapodás - minta
2. számú melléklet — Általános Közszolgáltatási szerződés - minta
3. számú melléklet — Részletfizetési megállapodás - minta
4. számú melléklet — Adatkezelési tájékoztató
5. számú melléklet — Díjfizetési megállapodás - minta
6. számú melléklet — Használati melegvízfelhasználás normatív mennyiségei
7. számú melléklet — Tulajdonos/díjfizető változás bejelentése - minta

ELŐSZÓ

A felhasználók tájékoztatása, a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése és a kiegyensúlyozott felhasználó-szolgáltató kapcsolatrendszer kialakítása érdekében minden közszolgáltatónak – így a szolgáltatóknak 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 érdekképviseleti szervezeteivel való együttműködését.

A szolgáltató és a felhasználó közötti jogviszonyra vonatkozó alapvető szabályokat a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tszt.), a végrehajtására kiadott 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Tszt.VHR.), e rendelet 3. sz. melléklete szerinti Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat (a továbbiakban: TKSz), a 2013. évi CLXXXVIII. törvény az egységes közszolgáltatói számlaképről, valamint a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgy.tv.) tartalmazza. A részletes szabályokról Mátészalka Város Önkormányzata Képviselő-testületének a távhőszolgáltatásról szóló 12/2026. (VI. 25.) önkormányzati rendelete (a továbbiakban: Ökr.) rendelkezik.

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

Az ÜSZ részletesen meghatározza a SZALKA-HŐ Kft. (a továbbiakban: szolgáltató) által történő,

Mátészalka Város
távhőszolgáltatásának 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 és 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 érdekképviseleti szervezeteivel való együttműködését.

1.2. AZ ÜSZ IDŐBENI HATÁLYA

Az ÜSZ rendelkezéseit az adott szolgáltatási területen területileg illetékes – jelen esetben Mátészalka Város Önkormányzat - jegyző által történő 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 közzétételtől lép hatályba.

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

1.3. AZ ÜSZ KÖZZÉTÉTELE

Az ÜSZ-t annak 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- és letölthető formában pedig a szolgáltató internetes honlapján kell hozzáférhetővé tenni.

A távhőszolgáltató az üzletszabályzatának jóváhagyott jelentős módosításáról 30 napon belül a honlapján és az ügyfélszolgálatán közzétett, továbbá – amennyiben a távhőszolgáltató a felhasználóval történő kapcsolattartás érdekében azzal rendelkezik – a felhasználó elektronikus levélcímére, valamint a távhőszolgáltató által működtetett mobil alkalmazásban megküldött rövid tartalmi összefoglalóban tájékoztatja felhasználót a jogait vagy kötelezettségeit közvetlenül érintő módosítások lényegi elemeiről. Az összefoglaló tartalmazza az üzletszabályzat elérhetőségére mutató hivatkozást is. A honlapon és ügyfélszolgálaton az összefoglaló közzétételének időtartama legalább 3 hónap.

Az ÜSZ-ba való betekintést az ügyfélfogadásra kijelölt helyen bárki részére lehetővé kell tenni, és térítés ellenében arról másolatot adni köteles a szolgáltató.

2. FEJEZET: FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

Az ÜSZ-ra a Tszt. 3. § és a Tszt.VHR. 17/A §-ában, és a Tszt.VHR. 3. számú mellékletét képező TKSz 2.1. pontjában, valamint az Ökr-ben meghatározott fogalmak alkalmazandók.

A fentieken túlmenően a jelen ÜSZ alkalmazásában:

- **csatlakozási pont:** a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan (épület, építmény, telek) tulajdoni határa;

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

- **egyéb felhasználó:** az a nem lakossági felhasználó, aki az épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;

- **elszámolási időszak:** azon legfeljebb 12 hónap hosszúságú időszak, amelyre vonatkozóan a felhasználási helyen igénybe vett fűtési hőmennyiség és ennek díja az épületrészek között megosztásra kerül;

- **épületrész:** a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlannak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.);

- **épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás:** a szolgáltató az elfogyasztott távhő mennyiségét a felhasználó tulajdonában lévő épületrész ellátását szolgáló felhasználói vezetékhálózaton elhelyezett hiteles hőmennyiségmérővel méri;

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

- **felhasználó:** a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a szolgáltatóval 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;

- **felhasználói berendezés:** a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezetékhálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók;

- **felhasználói hőközpont:** egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés;

- **felhasználói panasz:** olyan felhasználói beadvány, amelyben a felhasználó a szolgáltató intézkedése ellen vagy a szolgáltató várt intézkedésének elmaradása miatt emel kifogást;

- **fűtési célú távhőszolgáltatás:** a szolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói fűtési-vezetékhálózat részére adja át a felhasználónak;

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

- **fűtési költségmegosztó:** a fűtési hőmennyiség megosztására alkalmas eszköz vagy műszer, amely megfelel a Tszt.VHR 5. mellékletében foglalt jellemzőknek, és amely lehet
  a) elektronikus fűtési költségmegosztó,
  b) párologtatós fűtési költségmegosztó,
  c) fűtési költségmegosztás céljára alkalmazott hőfogyasztásmérő, ha az Ökr. elszámolási mérőnek nem minősítette;

- **fűtött légtérfogat:** a távhővel ellátott épületrészeknek az önkormányzat rendeletében meghatározott módon, ennek hiányában a távhőrendszerről fűtött épületrészeknek a szerkezeti falsíkok által határolt alapterülete és belmagasságának szorzataként számított, légköbméterben kifejezett térfogata;

- **használati melegvíz:** távhővel felmelegített közműves ivóvíz;

- **használati melegvíz költségmegosztó:** a felhasználási hely használati melegvízhálózatába beépített vízmennyiségmérő (vízmérő), amely az épületrész melegvíz kifolyócsapján vételezett (felhasznált) használati melegvíz mennyiségét méri, és amelyet önkormányzat rendelete szolgáltatói elszámolási mérőnek nem minősített;

- **használati melegvíz szolgáltatási célú távhőszolgáltatás**: a szolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a közműves ivóvizet felmelegítve adja át a felhasználónak, amely lehet:
  - **hőátalakítás nélküli távhőenergia szolgáltatás:** a szolgáltató a távhőt közvetlenül adja át a felhasználónak;
  - **hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás:** a szolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói vezetékhálózat hőhordozó közegét felmelegítve adja át a felhasználónak;

- **hőfogadó állomás:** egy épület vagy építmény távhőellátása céljából, a hőhordozó közeg fogadására, továbbítására szolgáló technológiai berendezés, ahol a felhasználók részére átadott távhőmennyiség mérése, mennyiségi szabályozása is történhet;

- **hőközpont:** a hőhordozó közeg kiadására, elosztására, fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, illetőleg a távhő átadására szolgáló technológiai berendezés. A hőközpont lehet termelői hőközpont, szolgáltatói hőközpont és felhasználói hőközpont:

- **hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás:** a szolgáltató az elfogyasztott távhő mennyiségét a hőközpontban, vagy a hőfogadó állomáson hiteles hőmennyiségmérővel méri;

- **hőleadó készülék:** a felhasználási hely fűtési vezetékhálózatába beépített fűtőtest, radiátor, csőregiszter, a hőhordozó közeggel üzemeltetett egyéb fűtőberendezés;

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

- **külön kezelt intézmény:** egyéb felhasználók közül a központi költségvetési szerv, a központi költségvetési szerv költségvetési intézménye, a helyi önkormányzat, a helyi önkormányzat költségvetési intézménye, valamint a normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézmény;

- **lakossági felhasználó:** a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa, a Nemzeti Eszközkezelő Programban részt vevő természetes személyek otthonteremtésének biztosításáról szóló 2018. évi CIII. törvény szerinti Lebonyolító által megvásárolt lakóingatlan bérlője, valamint az egyes otthonteremtési állami feladatok karitatív szervezetek általi átvállalásról szóló 2021. évi LXXXVI. törvény alapján ingyenesen az MR Közösségi Lakásalap Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság tulajdonába kerülő ingatlanokon fennálló lakásbérleti jogviszony bérlője;

- **megbízott:** az a gazdálkodó szervezet, amely a tulajdonosi közösséggel kötött megbízási szerződés alapján felszereli, működteti, karbantartja a költségmegosztókat, elvégzi a költségmegosztók időszakos ellenőrzését, leolvassa, kiértékeli a költségmegosztók adatait és kiszámítja a fűtési díjmegosztási arányokat, valamint a melegvízdíjmegosztási arányokat.

- **szabálytalan vételezés:** a távhő felhasználásáról szóló közszolgáltatási szerződés nélküli távhőfogyasztás vagy a távhőnek szerződésszegő módon történő vételezése;

- **szolgáltatói berendezés:** a távhőtermelő létesítmény, a távhővezeték-hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a szolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiségszabályozói;

- **szolgáltatói hőközpont:** több épület vagy építmény távhővezeték-hálózat útján történő hőellátása céljából, az ellátandó épületeken vagy építményeken kívül, vagy azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés;

- **távhő:** az a hőenergia, amelyet a távhőtermelő létesítményből hőhordozó közeg (gőz, melegített víz) alkalmazásával, távhővezeték-hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak;

- **távhőszolgáltatás:** az a közszolgáltatás, amely a felhasználónak a távhőtermelő létesítményből távhővezeték-hálózaton keresztül, az engedélyes által végzett, üzletszerű tevékenység keretében történő hőellátásával fűtési, illetve egyéb hőhasznosítási célú energiaellátásával valósul meg;

- **szolgáltató:** az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen, vagy a település meghatározott részén a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott;

- **távhőtermelő létesítmény:** az erőmű távhőszolgáltatási célra hőt termelő létesítménye, távhőt előállító fűtőmű, kazántelep, kazán, hulladékégető mű, geotermikus energiát távhőszolgáltatás céljára kitermelő vagy más megújuló energiát (pl. biokazán, hőszivattyú, napkollektor) és hulladékhőt hasznosító távhőtermelő berendezés;

- **távhőtermelő:** az a gazdálkodó szervezet, amely távhő termelésére engedélyt kapott;

- **távhővezeték hálózat:** az a csővezetékrendszer – a hozzá tartozó műtárgyakkal, hálózati szerelvényekkel, kapcsolódó automatikákkal, műszerekkel, elektromos berendezésekkel együtt –, amely a távhőnek (hőhordozó közegnek) a távhőtermelő létesítménytől a csatlakozási pontig történő szállítására szolgál. A távhővezeték hálózat részei: a gerincvezeték, az elosztóvezeték, a bekötővezeték, valamint a szolgáltatói hőközpontból kiinduló és az átalakított hővel ellátott épület vagy építmény hőfogadó állomása főelzáró szerelvényéig, ennek hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan telekhatáráig terjedő vezeték;

- **vízfelmelegítési szolgáltatás:** nem a szolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítése történik.

3. FEJEZET: A SZOLGÁLTATÓ

3.1. A SZOLGÁLTATÓ CÉGADATAI

Cégnév:	SZALKA-HŐ Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített név:	SZALKA-HŐ Kft. (a továbbiakban: szolgáltató, távhőszolgáltató)
Székhely:	2040 Budaörs, Szabadság út 301.
Cégjegyzékszám:	13-09-246838
Távhő weboldal:	https://tavho.veolia.hu
Szolgáltatói weboldal	https://www.veolia.hu/hu
Fő tevékenysége:	3530'25 Gőzellátás, légkondicionálás

3.2. A SZOLGÁLTATÓ TEVÉKENYSÉGE

3.2.1. A szolgáltató tevékenysége általánosságban

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

A szolgáltató szolgáltatói működési engedéllyel rendelkezik, így kizárólagos joga és kötelezettsége a távhőszolgáltatás biztosítása a működési engedélyében meghatározott területen lévő felhasználók részére. Ennek érdekében – a vonatkozó jogszabályok és jelen ÜSZ-ban meghatározottak szerint – köteles a felhasználók távhőrendszerre történő csatlakozását, valamint a közszolgáltatási szerződésben meghatározottak szerint, tőle elvárható módon- és minőségben biztosítani a távhőszolgáltatást.

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

A szolgáltató engedélyesként gondoskodik arról, hogy felhasználói részére biztonságos, folyamatos távhőszolgáltatás (fűtés, használati melegvíz, illetve egyéb hőhasznosítási 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.

3.2.2. A szolgáltató legfontosabb feladatai

- A szolgáltató feladata 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 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.

3.3. A SZOLGÁLTATÓ MŰKÖDÉSI TERÜLETE, ADATAI

3.3.1. Működés területi hatálya

A szolgáltató távhőszolgáltatási tevékenységének területi hatálya Mátészalka Város Önkormányzat közigazgatási területére terjed ki.

3.3.2. *Működési terület adatai*

a) Felhasználási adatok

b) Hőforrás:

Biomassza és földgázalapú kazánok mellett a kapcsolt energiatermelésből származó hő és geotermális energia is szerepet játszik a távhőszolgáltatás energiaforrás-összetételében.

c) A távvezetéki hálózat

Üzemeltetett távhővezeték hossza 6,128 km. Primer nyomvonalon 7 különböző átmérőjű acélvezeték (⌀ 50, 65, 80, 100, 150, 200, 300), szekunder oldalon pedig 4 vezetékes acélvezeték segíti a hőhordozó közeg szállítását. A távvezeték hálózat keringtetésére 2 db keringtető szivattyú párhuzamosan lett beépítve. (WILO IL150/270-22/4; GRUNDFOS TP150-340/4 A-F-A-BAOE-RX3 V = 280 m³/h; H = 29 m; P = 30 kW A nyomástartás és mennyiségi szabályzás vezérlése frekvenciaváltóval ellátott szivattyúkkal történik. A jelenlegi kézi szabályzás a visszatérő hőmérsékletre történik. Minimális távvezetéki visszatérő hőmérséklet télen: 55-60 °C; nyáron: 50 °C

d) Felhasználók, hőközpontok

Szolgáltató a távhőszolgáltatást Mátészalka város területén 1775 db lakossági, 15 db külön kezelt intézményi (KKI) és 3 db egyéb felhasználónak nyújtja. Biomassza és földgázalapú kazánok mellet egy villamosenergiatermelésre szolgáló gázmotor hulladékhőjét továbbá a geotermális rendszert használjuk.

Lakossági hőközpontok száma 16, külön kezelt intézményeké 11, az egyéb felhasználókat pedig 2 hőközpont látja el. Valamennyi lakossági hőközpontban blokkosított hőközpont szabályozott primerköri térfogatárammal (fűtés és hmv is) a szabályzás alapját a szekunder köri előremenő hőmérséklet szablya meg. A szekunder köri előremenő hőmérséklet fordított arányban áll a külső hőmérséklettel. A közületi hőközpontok részben blokkosított, részben egyedi kialakításúak.

4. FEJEZET: A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGE

4.1. A HŐSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE

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

Az önálló felhasználói hőközponttal rendelkező épületekben a fűtöttség mértéke – az előírt jogszabályi és szerződéses feltételek megléte esetén – a felhasználók által tetszőlegesen igényelhető melyről a felhasználók rendelkezhetnek.
A szolgáltatói hőközpontból ellátott kapcsolt épületekben a fűtöttség mértéke – az előírt jogszabályi és szerződéses feltételek megléte esetén – valamennyi felhasználó által tetszőlegesen igényelhető melyről a felhasználók együttesen rendelkezhetnek az általuk megjelölt képviselőn keresztül.

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

b) A képviselő – akadályoztatása esetén – az igénybejelentését telefonon, a szolgáltató **06 80 180 039** ingyenesen hívható központi telefonszámán is megteheti. Ilyen esetben a szolgáltató – biztonsági okokból – telefonon visszahívja a képviselőt, a képviselő által korábban megadott mobiltelefonszámon.

c) Amennyiben eltérő rendelkezés nem érkezik a felhasználói közösségtől, úgy a fűtési idény kezdetétől (év szeptember 15 napja) a szolgáltató jogosult minden előzetes megrendelés nélkül a távfűtést beindítani és díjfizetőnek számlázni, ha a napi átlaghőmérséklet +10 °C alá csökken vagy három egymást követő napon át +12 °C alatt alakul. A városi szintű távfűtési szolgáltatást akkor szünteti meg, ha az átlaghőmérséklet egy napon át +14 °C vagy három napon át +12 °C felett alakul.

d) A felhasználási hely fűtöttségét – ezzel együtt a felhasznált hőenergia mennyiségét – felhasználó a felhasználói berendezéseknél tudja befolyásolni, amennyiben a felhasználói berendezések arra alkalmasak. Egyéb megállapodás hiányában 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 az alábbiak szerint alakuljon.

e) Hőmérséklettartományok lakóépületre vonatkozóan

- Egyéb helyiségek: előszoba, konyha, WC stb.: + 16 °C
- Huzamos tartózkodásra szolgáló helyiségek: szobák, étkező, háló stb. + 20 °C
- Mosdóhelyiségekben, fürdőszobában: + 24 °C
- Közös használatra szolgáló helyiségekben: + 12 °C

A 22-05 óra közötti időben – ellentétes rendelkezés hiányában – az előírt átlag hőfok legfeljebb 3 °C-kal csökkentésre kerülhet.

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

g) A fűtés indításának, illetve leállításának igényét a hőközpontból ellátott felhasználó képviselője a szolgáltatóhoz írásban köteles bejelenteni. Szolgáltatói hőközpontból ellátott felhasználók az általuk megjelölt képviselőn keresztül írásban igényelhetik a fűtés indítását. A bejelentés alapján a szolgáltató 12 órán belül elindítja, illetve leállítja a fűtési célú távhőszolgáltatást.

4.2. A HASZNÁLATI MELEGVÍZSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE

A használati melegvízszolgáltatást, vízfelmelegítési szolgáltatás formájában, határozatlan időre kötött közszolgáltatási szerződés keretein belül látja el a szolgáltató.

a) Távhőszolgáltatás keretében a használati melegvizet úgy kell szolgáltatni, hogy annak hőmérséklete az épület csatlakozási pontjánál 40 °C kevesebb nem lehet.

b) A szolgáltató a megadott hőfokú melegvízszolgáltatást csak a megfelelő állapotú és műszaki színvonalú felhasználói rendszer esetében tudja biztosítani.

c) 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.

5. FEJEZET: FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉS

5.1. ELŐZETES IGÉNYBEJELENTÉS, -TÁJÉKOZTATÁS

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

b) A szolgáltató köteles az előzetes tájékoztatásnak 30 napon belül eleget tenni, és a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni.

c) 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 Tszt. 34. § (4) bekezdése szerint terheli. Az egyeztetésekért díj nem számítható fel.

5.2. IGÉNYBEJELENTÉS A FELHASZNÁLÓ RÉSZÉRŐL

a) 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.

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

c) Az igénybejelentést az 1/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) A konkrét igénybejelentésre a szolgáltató 30 napon belül csatlakozási ajánlattal (lásd: 1/B. számú melléklet) köteles válaszolni.

b) 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 csatlakozási díj összege, az igénybejelentőt terhelő költségek jogcíme, mértéke, a szükséges létesítmények finanszírozási feltételei, a szolgáltatás díjára vonatkozó jogszabály megjelölése);
- megegyezésen alapuló egyedi feltételek;
- időpont, ameddig a szolgáltató az ajánlatban foglaltakhoz kötve van, amely 90 napnál rövidebb nem lehet.

c) A szolgáltató 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 szolgáltatónak, vagy arról érdemben nem nyilatkozik, és egyúttal nem teljesíti az őt terhelő és az előzetes tájékoztatóban közölt költségnek, csatlakozási díjnak a megfizetésére vonatkozó kötelezettségét.

5.4. A CSATLAKOZÁSI DÍJ

Az új, vagy növekvő távhőigénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a szolgáltató a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre az Ökr-ben meghatározott mértékű csatlakozási díjat kérhet. A csatlakozási díj megfizetése a távhőrendszerre való rácsatlakozás lehetőségét biztosítja a szolgáltató által meghatározott helyen.

5.4.1. Csatlakozási díj mértéke

a) A csatlakozási díjtételek meghatározása a Mátészalka Város Önkormányzata Képviselő-testületének 12/2026. (VI. 25.) önkormányzati rendelete a távhőszolgáltatásról 3. sz. melléklete szerint történik.

b) A csatlakozási díj magában foglalja a hőközpontban elhelyezendő, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő hőmennyiségmérő felszerelésének a költségét is.

c) Nem tartalmazza a csatlakozási díj az egyedi hőmennyiségmérők beszerzésének és felszerelésének költségeit.

d) A bejelentett új- vagy növekvő távhőigény kielégítésére és a fizetendő csatlakozási díj összegére, az igénybejelentőnek és a távhőszolgáltatónak egymással külön szerződést kell kötnie. A szerződésnek ki kell térnie a csatlakozási díj fizetésének és a távhőszolgáltatói rendszer létesítése-, bővítése-, átalakítása (a továbbiakban együtt: fejlesztés) - befejezésének határidejére is.

5.4.2. A csatlakozási díj megfizetése

a) A csatlakozási díjat a szolgáltató által kiállított számla ellenében a számlán szereplő számlaszámra kell átutalással teljesíteni.

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

c) Ha a felhasználó által le nem kötött és fenn nem tartott hőteljesítmény igény különbözetre más felhasználó igényt tart, és az igényével arányos csatlakozási díjat a szolgáltatónak megfizette, a szolgáltató köteles az előző felhasználó részére a le nem kötött és általa fenn nem tartott hőteljesítmény igény utáni csatlakozási díjat visszafizetni.

5.4.3. Csatlakozási díj felhasználása

A csatlakozási díjat a szolgáltató a távhőrendszer fejlesztésére fordítja.

5.5. A CSATLAKOZÁSI AJÁNLAT ELFOGADÁSA

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

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

c) A csatlakozási megállapodás (lásd 1/C. melléklet) lényeges tartalmi elemei:
- a csatlakozási díj összege, fizetésének határideje és módja,
- a szolgáltatói rendszer létesítése, átalakítása (fejlesztése) befejezésének határideje,
- hőteljesítmény lekötésre vonatkozó felhasználói igény,
- lekötött, de igénybe nem vett hőteljesítményre vonatkozó megállapodás,
- tulajdonviszonyok
- egyéb, a felek által lényegesnek tartott feltétel.

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

e) 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- és többletteljesítmény igény nincs.

5.6. ÚJ FELHASZNÁLÁSI HELYEK LÉTESÍTÉSE

5.6.1. Általános feltételek

a) Újonnan létesítendő felhasználási hely csak a Tszt. 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.

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

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

d) 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.

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

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

5.6.2. Műszaki feltételek

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

b) 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.

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

d) 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

A csatlakozási megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Tszt., a Tszt.VHR. és az Ökr., valamint egyéb vonatkozó jogszabályok rendelkezései irányadóak

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

5.7. MEGLÉVŐ FELHASZNÁLÓ NÖVEKVŐ TÁVHŐIGÉNYE

a) Meglévő felhasználási hely felhasználója a tárgyévet megelőző év május 31. napjáig évente egyszer meghatározhatja a lekötött hőteljesítményét, ami szerződésmódosításnak minősül. A tárgyévet megelőző évben bejelentett hőteljesítmény csökkentés esetén az új lekötött teljesítmény alapján történő teljesítmény díj számlázása következő év január 1. napjától kerül alkalmazásra.

b) A hőteljesítménynövelési 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 hőteljesítmény igény teljesítését, erről a felhasználót írásban értesíteni kell az okok megjelölésével.

c) Egyebekben az új felhasználási hely létesítésére vonatkozó szabályok megfelelően alkalmazandók.

5.8. LAKÓÉPÜLET FŰTÉSI HÁLÓZATÁNAK ÁTALAKÍTÁSA

5.8.1. Kétcsöves fűtési rendszer átalakítása

Kétcsöves fűtési rendszer esetén, a hőleadók (radiátorok) párhuzamosan kapcsolódnak a hálózatra, ezáltal a rendszerre vonatkozó fűtési melegvíz lehűlés radiátoronként jelentkezik, azaz radiátoronként szabályozható.

- A radiátor típusának megváltoztatása a szolgáltatóval történő előzetes egyeztetést követően – a felhasználó saját felelősségére – lehetséges radiátor teljesítménynövelés csak lakásonként egyedi hőmennyiségmérés esetén lehetséges;
- radiátorszelep csere esetén a szolgáltató javasol szeleptípust;
- termosztatikus radiátorszelepek alkalmazása javasolt;
- felszálló és leágazás pótlólagos kiépítése csak bemutatott terv alapján lehetséges;
- a légtelenítési rendszer módosítása nem, vagy csak szolgáltatói beleegyezéssel végezhető;
- költségmegosztó felszerelése javasolt a Tszt.VHR-ben meghatározottak szerint;
- fürdőszobai radiátorok eseti elbírálás alapján cserélhetők;
- hőleadó (radiátor) cseréje esetén az eredetivel megegyező anyagú, teljesítményű és csatlakozási méretű berendezés felszerelése megengedett.

5.8.2. Egycsöves átkötőszakaszos fűtési rendszer átalakítása

Egycsöves átkötőszakaszos fűtési rendszerben, csak egy részáram halad át a hőleadókon (radiátorokon), a fennmaradó rész pedig egy megkerülőszakaszon áramlik. Az átkötőszakaszos rendszerek szabályozására többféle megoldás is létezik.

- A radiátor típusának megváltoztatása a szolgáltatóval történő előzetes egyeztetést követően – a felhasználó saját felelősségére - lehetséges;
- radiátor teljesítménynövelés csak lakásonként egyedi hőmennyiségmérés esetén lehetséges;
- az átkötőszakasz megszüntetése nem engedélyezett;
- radiátorszelep csere esetén a szolgáltató javasol szeleptípust;
- bővítés csak hőfogadó osztó-gyűjtőről oldható meg;
- a légtelenítő nem, vagy csak szolgáltatói ellenőrzéssel alakítható át;
- költségmegosztó felszerelése javasolt a Tszt. VHR.-ben meghatározottak szerint;
- javasolt a kisellenállású termosztatikus radiátorszelepek alkalmazása, és a radiátoronkénti légtelenítés megoldása
- fürdőszobai radiátorok eseti elbírálás alapján cserélhetők;
- hőleadó (radiátor) cseréje esetén az eredetivel megegyező anyagú, teljesítményű és csatlakozási méretű berendezés felszerelése megengedett.

5.8.3. Egycsöves átfolyós fűtési rendszer átalakítása

Az egycsöves átfolyós fűtési rendszerekben a hőleadók (radiátorok) sorosan kapcsolódnak a hálózatba. Az összekötővezetéken áramló teljes vízmennyiség áthalad a fűtőtesteken, így az egész rendszerre vonatkozó fűtési melegvíz lehűlés a teljes, azonos összekötővezetéken lévő radiátorsoron fellép, így a fűtés szabályozása nem oldható meg.

- A radiátor típusának megváltoztatása a szolgáltatóval történő előzetes egyeztetést követően, a felhasználó saját felelősségére lehetséges;
- a rendszer átkötőszakaszossá történő átalakítása ajánlott, ami alapján a szelepes szabályozás, illetve a költségmegosztós elszámolás megoldható;
- fürdőszobai radiátorok eseti elbírálás alapján cserélhetők;
- hőleadó (radiátor) cseréje esetén az eredetivel megegyező anyagú, teljesítményű és csatlakozási méretű berendezés felszerelése megengedett.

6. FEJEZET: KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEK

6.1. A KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEKRŐL ÁLTALÁBAN

a) A közszolgáltatási szerződésről a Polgári Törvénykönyv (továbbiakban: Ptk.) 6:256. §-a rendelkezik, 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.

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

c) 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.

d) Tszt. 39. §-a szerint a szolgáltató az általános közszolgáltatási szerződés megkötését
- köteles megtagadni, ha a felhasználó által létesített felhasználói berendezés az életet, az egészséget, vagy a vagyonbiztonságot veszélyezteti;
- megtagadhatja, ha más felhasználó távhővételezését, illetőleg a szolgáltató üzemét veszélyezteti;
- 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.

e) Szolgáltató megtagadhatja a közszolgáltatási szerződés megkötését, ha a felhasználói igénnyel jelentkező nem teljesítette az őt terhelő és az előzetes tájékoztatóban közölt költségnek, csatlakozási díjnak a megfizetésére vonatkozó kötelezettségét.

f) 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) – feljogosított képviselője írja alá, egyéb esetben az épületrész tulajdonosa, vagy annak képviselője.

g) 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 szolgáltató köti meg a közszolgáltatási szerződést.

h) A közszolgáltatási szerződés létrejöttével a felek (felhasználó és a szolgáltató) között polgári jogi szerződéses jogviszony jön létre. Ezen szerződéses jogviszonyból eredő vagyonjogi 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. SZERZŐDÉSEK LÉTREJÖTTE

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

b) 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.

c) 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.

d) 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.

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

f) Ha az igénybejelentő a szerződéstervezetet a kézhezvételtől számított 30 napon belül aláírva nem küldi vissza a szolgáltatónak, vagy arról érdemben nem nyilatkozik, a szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

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

h) 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.

i) A szolgáltató és a felhasználó között a közszolgáltatási szerződés - a jogszabályokban és az ÜSZ-ban meghatározott feltételekkel - a szolgáltatás igénybevételével is létrejön.

6.3. SZERZŐDÉSEK IDŐBELI HATÁLYA

a) Az általános közszolgáltatási szerződés határozatlan, míg az egyedi közszolgáltatási szerződés határozott időre szól, ha a felek ettől eltérően nem állapodtak meg.

b) Ha jogszabály másként nem rendelkezik, a jelen ÜSZ hatálybalépésekor meglévő, távhőszolgáltatásra vonatkozó közszolgáltatási szerződések az azokban foglalt lejárati határidőig érvényben vannak.

6.4. SZERZŐDÉSEK MÓDOSÍTÁSA A FELHASZNÁLÓ/DÍJFIZETŐ SZEMÉLYÉBEN TÖRTÉNŐ VÁLTOZÁS ESETÉN

a) 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 legalább 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 készül el. A mért hő felosztási és elszámolási módját a felhasználói közösség egy fűtési időszakon belül nem módosíthatja.

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

c) A felhasználó/díjfizető személyében bekövetkezett változás bejelentésnek tartalmaznia kell az új felhasználó vagy a díjfizető személyének azonosításához szükséges adatokat a felhasználási hely, illetőleg az épületrész pontos megjelölését és a változás időpontját. A szolgáltató jogosult a tulajdonváltozás 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 szolgáltatótól. A távhőszolgáltató a bejelentést követő 15 napon belül köteles az új felhasználó/díjfizető részére:

- felhasználóváltozás esetén: a közszolgáltatási szerződés megkötésére írásban ajánlatot tenni.
- díjfizető változás esetén: díjfizetési megállapodást kötni.

d) 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.

e) 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).*

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

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

6.5. SZERZŐDÉSEK TARTALMI KÖVETELMÉNYEI

a) A közszolgáltatási szerződések kötelező tartalmi elemeit a Tszt. VHR. 3. sz. mellékleteként kiadott TKSz. 9. és 10. pontjai határozzák meg.

b) Az általános közszolgáltatási szerződés mellékletét képezi a Díjfizetői megállapodás, ami a távhőszolgáltatás díjának megfizetéséről rendelkezik. (lásd: 5. számú melléklet). A díjfizetői megállapodás hiánya nem érinti a díjfizető fizetési kötelezettségét.

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

d) A szerződés lényeges tartalmi elemei:

- az alapdíj meghatározásánál figyelembe veendő
  - az épület adatközlő lapja szerinti fűtött légtérfogat, illetve az azóta esetlegesen bekövetkezett- légtérfogatot érintő épület átalakítás esetén - új légtér felméréséről készült jegyzőkönyv adatai;
  - használati melegvíz szolgáltatás esetén az igénybe vevő az által használt lakás vagy helyiség légtérfogata (lm^3 =légköbméter);

- 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 felosztás és költségviselés módja;
- a szolgáltatásnak a szerződés megkötésekor érvényes ára.

e) 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. KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEK TÍPUSAI

A közszolgáltatási szerződés a törvény szerint lehet általános és lehet egyedi közszolgáltatási szerződés.

6.6.1. Általános közszolgáltatási szerződés

Az általános közszolgáltatási szerződést a lakossági felhasználóval (lásd: ÜSZ „FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK") köti meg a szolgáltató.

6.6.1.1. Hőközponti vagy hőfogadói mérés esetén

a) A szolgáltató a felhasználói hőközpontokban és a szolgáltatói hőközpontokhoz tartozó hőfogadókban méri, és számolja el a szolgáltatott fűtési hőt. A hőfogadói hőmennyiségmérő a hőközponti mérő költségmegosztójának minősül, kivéve, ha az Ökr-e, vagy a koncessziós szerződés másként nem rendelkezik.

b) Hőközponti mérés esetén a szolgáltató, a szolgáltatás díját a közszolgáltatási szerződés rendelkezéseinek megfelelően a felhasználó vagy a díjfizető részére számlázza.

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

d) Épületrészenkénti mérés esetén a szolgáltató az épületrész távhőellátásának díját az egyes felhasználóknak, valamint a díjfizetőknek számlázza.

e) A szolgáltató épületrészenkénti mérés esetén – eltérő megállapodás hiányában – az átadott hőmennyiséget a hőközpontban vagy hőfogadó állomáson is méri. Ebben az esetben, a hőközpontban mért hőmennyiség és a közös használatú helyiségek kivételével, valamennyi felhasználó épületrészeiben mért hőmennyiségek összessége közötti különbözet tekintetében, az épület tulajdonosi közössége minősül felhasználónak, amennyiben ez a különbözet nem tartalmazza más, épületrészenkénti méréssel mért ingatlanrész felhasználását.

f) 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 legalább 60 nappal, írásban köteles szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ilyen döntés hiányában a fűtési célú hő díjának szétosztása az előző évben alkalmazott módszerrel történik.

g) A költségmegosztó alapján történő felosztás feltételeit a Tszt.VHR.17/A – 17/H §-ai és a 3. sz. mellékleteként kiadott TKSz. 19.1. – 20.2. pontjai határozzák meg.

6.6.1.2. Épületrészenkénti mérés esetén

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

b) Az egyedi hőmennyiségmérők a felhasználó tulajdonában vannak, így azok beszerelése, hitelesítése, javítása a tulajdonos kötelezettsége.

c) Épületrészenkénti mérés szerint elszámoló lakossági felhasználók általános közszolgáltatási szerződését a 2. számú melléklet tartalmazza.

6.6.2. Egyedi közszolgáltatási szerződés

Az egyedi közszolgáltatási szerződést az egyéb – nem lakossági – felhasználóval köti meg a szolgáltató.

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

b) Az egyedi közszolgáltatási szerződés – ha a felek ettől eltérően nem állapodnak meg – határozott időtartamra szól.

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

d) Az egyedi közszolgáltatási szerződés tartalmát – a vonatkozó jogszabályokban előírt kötelező elemek kivételével – a szerződő felek állapítják meg.

6.7. SZERZŐDÉSSZEGÉS

6.7.1. Szerződésszegés a szolgáltató részéről

6.7.1.1. 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. §-okban 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.

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

a) A közszolgáltatási szerződés megszegésének következménye
- díjvisszatérítés, illetőleg pótdíjfizetés,
- kötbér,
- kártérítés,
- csökkentett mértékű szolgáltatás,
- távhőszolgáltatás felfüggesztése,
- közszolgáltatási szerződés felmondása.
- a fentebb felsorolt egyes következmények együttesen is alkalmazhatók.

b) E szerint, jelen ÜSZ 6.7.1. 1. bekezdés a) -d) és f) pontjai esetében kötbérfizetés, e) pontban foglalt esetben alapdíj visszatérítés kötelezettség terheli a szolgáltatót.

c) 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, illetőleg a 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, illetőleg díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha

a) a szerződésben meghatározott hőteljesítményt túllépi;

b) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy 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.

6.7.2.2. A felhasználó részéről történő szerződésszegés esetén alkalmazható szankciókat a Tszt. 50-51. §-ai rögzítik.

a) Jelen ÜSZ 6.7.2.1. bekezdésének a) pontjában meghatározott szerződésszegés esetén, valamint szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén pótdíjfizetési kötelezettség terheli a díjfizetés kötelezettjét.

b) Jelen ÜSZ 6.7.2.1. bekezdésének c)-d) és f)-g) pontjaiban meghatározott szerződésszegés esetén, valamint szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén pótdíjfizetési kötelezettség terheli a díjfizetés kötelezettjét.

c) A pótdíj mértékét az Ökr. tartalmazza. Amennyiben az önkormányzat rendeletben a pótdíj mértékéről nem rendelkezik és annak szolgáltató általi meghatározását nem zárja ki, a pótdíj mértékét a szolgáltató a 6. sz. mellékletben foglaltak szerint határozza meg.

d) A 6.7.2.1. bekezdés b) pontjában meghatározott esetben a távhőszolgáltatás felfüggesztésre, illetőleg a közszolgáltatási szerződés felmondásra kerülhet.

e) A 6.7.2.1. c)-d) pontjaiban meghatározott szerződésszegés esetén, illetve, ha a díjfizetés kötelezettje a távhőszolgáltatás díját az Ökr-ben meghatározott határidőn túl, nem vagy késedelmesen fizeti meg, a távhőszolgáltatás felfüggesztésére kerülhet sor.

f) A 6.7.2.1. g) pontjában 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 szolgáltató a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.

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

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

i) A felhasználó/díjfizető köteles lehetővé tenni a bejutást a távhőszolgáltatás felfüggesztése céljából a felhasználó/díjfizető jelen Üzletszabályzat 6.7.2.1. c), d) pontjaiban meghatározott szerződésszegése esetén, valamint az e.) pont esetén, 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 KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA

6.8.1. Általános közszolgáltatási szerződés felmondása szolgáltató részéről

a) A szolgáltató a közszolgáltatási szerződést csak a Tszt. 49.§ (2), 51.§ (3)-(4) bekezdésben a
b) TKSz 27 pontjában meghatározott esetekben, és módon mondhatja fel.

c) Kormányrendeletben meghatározott állami vagy önkormányzati feladatot ellátó szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi, egészségügyi, köznevelési vagy szakképző intézmény (a továbbiakban: közintézményi felhasználó) kezdeményezheti a távhőszolgáltatónál a közszolgáltatási szerződés – távhőszolgáltatás díjára vonatkozó fizetési késedelem miatt történő – felmondása alóli mentesség (a továbbiakban: moratórium) biztosítását. A moratórium a közintézményi felhasználó kezdeményezése szerinti időszakra, de legfeljebb az adott év október 15. és az azt követő év április 15. közötti időszakra terjed ki.

6.8.2. Általános közszolgáltatási szerződés felmondása felhasználó részéről

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

b) Az általános közszolgáltatási szerződés felhasználó általi felmondásának feltételeit a Tszt. 38. §-a, és a TKSz. 27. pontja határozza meg, melynek főbb elemei:

- 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, bérlői 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.

c) 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.

d) 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.

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

6.8.3. *Egyedi közszolgáltatási szerződés felmondása*

a) A határozatlan idejű egyedi közszolgáltatási szerződés – ettől eltérő megállapodás hiányában – minden év október 1. napjára mondható fel, 6 hónapos felmondási határidővel. A felmondást adott év március 31-ig, tértivevényes levélben köteles a másik féllel közölni. A hat hónap a felmondás kézhezvételét követő napon kezdődik.

b) Határozott idejű szerződést a felek a szerződésben meghatározott felmondási idővel, az abban meghatározott időpontra és feltételekkel mondhatják fel.

c) Felek, a szerződés felmondásából eredő alapdíj (teljesítménydíj) különbözet mértékének megfizetésére a szerződés szerint kötelesek eljárni, figyelemmel a felhasználási helyen nyilvántartott esetleges követelések teljes kiegyenlítésére.

d) Ha a több felhasználói hellyel rendelkező egyéb felhasználó nem mondja fel valamennyi szerződését, a felmondott felhasználási helyre lekötött hőteljesítményt a megmaradó felhasználási helyre/helyekre átcsoportosíthatja.

7. FEJEZET KÖLTSÉGMEGOSZTÁS

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

A költségmegosztó alapján történő felosztás feltételeit a Tszt. VHR. 17/A – 17/H. §-ai és a 3. sz. mellékleteként kiadott TKSz. 19.1. – 20.2. pontjai határozzák meg.

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, lakásszövetkezetnél az alapszabály rendelkezéseivel összhangban meghozott – döntése alapján a következő módokon történhet:

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

7.1. KÖLTSÉGMEGOSZTÁS ALKALMAZÁSÁNAK FELTÉTELEI

A fűtési díjmegosztási arányok meghatározásához fűtési költségmegosztók akkor alkalmazhatók, ha

a) 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 hőfogyasztásmérővel önállóan mérhető,

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

c) a fűtési költségmegosztó vagy a költségmegosztó funkciót ellátó fűtési hőfogyasztásmérő felszerelését végző gazdálkodó szervezet a mérési pontosságot gyártói megfelelőségi tanúsítvánnyal igazolja,

d) a fűtési költségmegosztó vagy a költségmegosztó funkciót ellátó hőfogyasztásmérő felszerelése a vonatkozó jogszabályi és műszaki előírásoknak megfelelően történt,

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

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

7.2. A KÖLTSÉGMEGOSZTÓ ALAPJÁN TÖRTÉNŐ FELOSZTÁS SZABÁLYAI

Ha a tulajdonosi közösség költségmegosztók alkalmazásáról dönt,

a) 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 szolgáltatóhoz 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;

b) a felhasználó köteles gondoskodni továbbá - a közös használatú épületrészek kivételével - az épületrészekben az elfogyasztott távhő, valamint meleg víz elszámolása érdekében hiteles hőmennyiségmérő vagy költségmegosztó felszereléséről
   - új csatlakozás esetén, ha az új épületben kerül kialakításra, vagy
   - ha az épületen az épületek energetikai jellemzőinek meghatározásáról szóló miniszteri rendelet szerinti jelentős felújítást valósítanak meg;

c) 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;

d) párologtatós fűtési költségmegosztó - a Tszt. VHR. 23/A. § (3) bekezdésében foglaltak kivételével - fűtési költségmegosztóként nem alkalmazható;

e) 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.

f) 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;

g) 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 okmánnyal kell igazolni. A felhasználó megbízottjaként eljáró gazdálkodó szervezet esetén a felhasználóval kötött megbízási szerződés hiteles másolati példánya csatolandó;

h) az egy szolgáltatói hőközponthoz 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;
   - a fűtött légtérfogat 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.

7.3. DÍJMEGOSZTÁSI ARÁNYOK

7.3.1. Fűtési díjmegosztás

a) 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.

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

c) 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.

7.3.2. Használati melegvíz készítéséhez igénybe vett hőmennyiségmegosztás

a) 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, lakásszövetkezetnél az alapszabály rendelkezéseivel összhangban meghozott - döntése alapján a következő módokon történhet

b)
   - használati melegvíz-költségmegosztók alkalmazásával a használati melegvíz-költségmegosztókon mért fogyasztási adatok alapulvételével, vagy
   - az épületrészekben felszerelt melegvíz-kifolyócsapok számának alapulvételével.

c) Egy felhasználási helyen az épületrészekre megállapított használati melegvíz díjmegosztási arányok összege 100%.

d) A használati melegvíz költségmegosztó 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.

e) A melegvíz díjmegosztási arányok meghatározása melegvíz költségmegosztók alkalmazásával kerül sor és amennyiben
   - a díjfizető nem tette lehetővé a használati melegvíz-költségmegosztó felszerelését, szerződésben meghatározott módon és időpontban történő leolvasását,
   - a díjfizető a használati melegvíz-költségmegosztót önkényesen leszerelte, vagy
   - a használati melegvíz-költségmegosztók leolvasása vagy ellenőrzése alkalmával megállapítható, hogy a használati melegvíz-költségmegosztó vagy annak plombája sérült,

akkor a tulajdonosi közösség az adott épületrészre alkalmazandó használati melegvíz- díjmegosztási arányt határozhat meg, amely nem lehet nagyobb a felhasználási helyen a legnagyobb használati melegvíz-felhasználású épületrész melegvíz-felhasználásának 1,5- szeresénél és amely a használati melegvíz-költségmegosztó felszerelésének vagy leolvasásának megakadályozásától, önkényes leszerelésétől vagy sérülésének megállapításától alkalmazandó.

f) Az Ökr-ben elszámolási mérőnek minősített hőmennyiségmérő alkalmazása esetén a részszámla akkor alapulhat szolgáltató általi statisztikai elemzéssel (becsléssel) megállapított energiamennyiségen, ha az adott időszakra vonatkozóan nem kerül sor

- a hőmennyiségmérő leolvasására, vagy
- annak hiányában a felhasználó adatszolgáltatása keretében a hőmennyiségmérő mérőállásának bejelentésére a szolgáltatónál.

g) A felhasználónak/díjfizetőnek 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.

h) 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 eredményezi.

8. FEJEZET SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK, LEOLVASÁS, SZÁMLÁZÁS, ELSZÁMOLÁS, BEHAJTÁS

8.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

a) 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 (a továbbiakban MEKH) javaslatának figyelembevételével a mindenkori energiapolitikáért felelős miniszter rendeletben állapítja meg (a továbbiakban: miniszteri rendelet).

b) A szolgáltató a rendszeres számlázási tevékenységekor a távhőszolgáltatás árát a miniszteri rendelet alapján alkalmazza, amely díjtételekre külön kerül felszámításra a mindenkori áfa összege.

c) A miniszteri rendelet szerinti érvényes árak alkalmazása külön szerződésmódosítást nem igényel, azokat a szolgáltató a hatályba lépést követően köteles alkalmazni, a felhasználó értesítése mellett.

d) Amennyiben a miniszteri rendelet szerinti új ár hatályba lépése után tervezett első leolvasás a felhasználónak felróható okból kétszeri kísérlettel 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.

8.2. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS LAKOSSÁGI DÍJTÉTELEI

A távhőszolgáltatás díja „kéttarifás" díj, ami azt jelenti, hogy két részből, alapdíjból/teljesítménydíjból és hődíjból áll.

A felhasználó a szolgáltatóval az ellátott épület csúcshőigényének megfelelő hőteljesítmény lekötésére köt szerződést.

A használati melegvíz szolgáltatásért a felhasználó/díjfizető alapdíjat, vízfelmelegítési hődíjat és közvetített szolgáltatási díjat, a fűtésszolgáltatásért alapdíjat, fűtési hődíjat, a vízfelmelegítési szolgáltatásért pedig alapdíjat és hődíjat fizet.

8.2.1. Az alapdíj

a) Az alapdíj, a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetőségéért fizetendő díj, ami fedezetet nyújt a szolgáltatónak az adott felhasználási helyen, az igénybe vehető teljesítmény technikai biztosítására.

b) Az alapdíj naptári évre megállapított éves díj, amelynek 1/12-ed részét a felhasználó/díjfizető havonta köteles megfizetni

c) A felhasználónak az alapdíjat/teljesítménydíjat a 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 szerződésszegése miatt a távhőszolgáltatást felfüggesztette, vagy
- a közszolgáltatási szerződést felmondta.

Ha a felhasználó év közben köti meg vagy mondja fel a közszolgáltatási szerződést, a szerződéskötés, illetve felmondás évében a naptári évre számított alapdíjnak csak az arányos részét kell megfizetnie.

8.2.1.1. Fűtési alapdíj/teljesítménydíj

a) Fűtési hőenergiát vételező felhasználók/díjfizetők esetén, az alapdíjat a közszolgáltatási szerződésben rögzített a lakossági felhasználónak az épületrész fűtött légtérfogata (Ft/lm^3/év) után,
b) az egyéb felhasználónak a közszolgáltatási szerződésben rögzített módon
   (a) az épület fűtött légtérfogata (Ft/lm^3/év) után vagy
   (b) szerződésben meghatározott legnagyobb hőteljesítmény (Ft/MW/év) után kell megfizetni.

8.2.1.2. Használati melegvíz alapdíj

Használati melegvíz szolgáltatás esetén a felhasználók/díjfizetők, az általuk használt lakás vagy helyiség légtérfogata (lm^3) alapján meghatározott díjat (Ft/lm^3/év) fizetik meg.

8.2.2. A hődíj

A felhasználó által elhasznált (vételezett) hőmennyiség után fizetendő díj. A hőmennyiség (energia) mértékegysége a GJ (ejtsd: gigazsúl).

8.2.2.1 Fűtési hődíj

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

b) Éves elszámolási időszak esetén, két elszámolás között, a felhasználók/díjfizetők részére havonta részfizetési – előleg – számlát állít ki a szolgáltató.

c) A hődíj számlázása és megfizetése - a szolgáltató és a felhasználó/díjfizető eltérő megállapodása, vagy az Ökr. eltérő rendelkezése hiányában - külön-külön épületrészenként történik. Az épületrészek felhasználói, díjfizetői kötelesek a díjak kiegyenlítésére.

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

8.2.2.2. Vízfelmelegítési szolgáltatási hődíja

A vízfelmelegítési szolgáltatás, a hálózati hideg ivóvízből használati melegvíz előállításához szükséges hőmennyiség. Ehhez a melegítéshez felhasznált hőmennyiség (energia) mértékegysége szintén GJ (ejtsd: gigazsúl).

a) A hálózati ivóvíz felmelegítésére használt hőmennyiség mérésére a felhasználói hőközpontban, vagy a szolgáltatói hőközpontban, illetve a hőfogadó állomásokon felszerelt hőmennyiségmérő gondoskodik. A hőmennyiségmérő a szolgáltató tulajdona, annak szakszerű felhelyezéséről és hitelességéről szolgáltató gondoskodik.

b) A felhasználói/díjfizetői használati melegvíz méréshez szükséges melegvízmérő/melegvízmérők – a díjfizető/felhasználó által használt lakás, illetőleg helyiség/helyiségek valamennyi melegvíz csapját megelőző vezeték szakaszon történő – szakszerű felszereléséről a díjfizető/felhasználó köteles gondoskodni. A melegvízmérők, mint felhasználói berendezések a felhasználók tulajdonában vannak. Hitelesítésükről-, javításukról-, cseréjükről a felhasználónak/díjfizetőnek kötelessége gondoskodni.

c) A víz felmelegítésre fordított hőmennyiség egyenlő a felhasználói közösség által az épületrészenkénti vízmérőkön vételezett használati melegvíz mennyiség és a melegvíz készítés rendszerre jellemző átlagos fajlagos hőfelhasználás szorzatával.

8.2.3. Közvetített szolgáltatás díjai

a) Vízfelmelegítési szolgáltatás (lásd: „Fogalommeghatározások") díjához nem kötődnek a közvetített szolgáltatás díjai, – mint a hálózati hidegvíz-, csatornahasználati- és környezetterhelési díj költségei – tekintettel arra, hogy a lakóközösségek a helyi víziközmű szolgáltatóval közvetlenül vannak leszerződve. Szolgáltató a felhasználó által biztosított hideg ívóvizet melegíti fel.

b) A használati melegvíz szolgáltatás esetén a távhőszolgáltató vásárolja meg a hideg ivóvizet a helyi víziközmű szolgáltatótól, felmelegíti azt, majd a havi számlában a felmelegítésre kerülő vízmennyiséget kiszámlázza.

8.3. MÉRŐBERENDEZÉSEK LEOLVASÁSA, ELSZÁMOLÁS ÉS SZÁMLÁZÁS

8.3.1. Fűtésszolgáltatás

8.3.1.1. Elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérők leolvasása

a) A szolgáltató a fűtési időszakban, minden hónapban leolvassa a hőközponti és hőfogadói hőmennyiségmérőket, melyen 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.

8.3.1.2. Elszámolás

Elszámolás alapja a hőközpont/hőfogadói hőmennyiségmérő tényállása.

a) Havi elszámolás esetén a szolgáltató a hődíjat az elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérőn mért, ténylegesen felhasznált hőmennyiségnek megfelelően számolja el és számlázza ki legkésőbb a leolvasást követő hónapban.

b) Hosszabb elszámolási időszak esetén:
   - a szolgáltató két elszámolás között a felhasználók/díjfizetők részére havonta előlegszámlát állít ki;
   - az előlegszámla alapja az előző év azonos havi tény fogyasztása;
   - az elszámolási időszakot követően a költségosztással megbízott szakvállalat az épületrészek költségmegosztóinak adatai alapján a közös képviselő és a távhőszolgáltató rendelkezésére bocsájtja a felosztási arányokat, melyet szolgáltató a közös képviselő jóváhagyását követően kiszámláz, míg a fűtési időszakban előlegként kiszámlázott mennyiséget visszavonja.

8.3.1.3. 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:

a) 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.

b) 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.

c) Nem hibás a mérő, ha a hitelesítéskor, illetőleg ellenőrzéskor a mindenkor hatályos szabványokban és a mérő műbizonylataiba foglalt, mérőberendezésekre megállapított hibahatáron belül mér.

8.3.1.4. Számlázás

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

c) Szolgáltató az épületrészenkénti felosztás elszámoló számláit:
- fűtési időszakot követő két hónapon belül köteles elkészíteni vagy
- az elszámolási időszak (fűtési időszak) adatainak átvételét követő 45 napon belül.

b) A fűtési díjmegosztási (költségmegosztás) arányokat a tulajdonosi közösség, 1 (egy) elszámolási időszakra állapítja meg úgy, hogy a fűtési díjmegosztási arányok összege 100%. Egy elszámolási időszak alatt a felosztási mód nem változtatható meg.

c) Az épület, építmény, épületrész tulajdonosa, a bérlője vagy a használója együttes kérelmére, a szolgáltató a díjat közvetlenül a bérlő vagy a használó részére számlázza.

d) A vegyes célra használt épület azon részeiben, ahol a rendeltetésszerűen használt gépkocsi tároló, valamint a közös használatban lévő helyiségek és területek nincsenek mérővel felszerelve, de a lakóépület hőmennyiségmérésben ezek a részek, mint fűtött helyiségek szerepelnek, a lakóközösség állapodik meg a felhasznált hőmennyiség elszámolásában, amelyről a szolgáltatót írásban értesíti.

e) c) pontban körülírt megállapodás hiányában a költséget a tulajdonosnak számlázza a szolgáltató.

f) A javasolt irányelv a költségek fenti – d) pont szerinti – esetre történő megoszlása vonatkozásában az alábbi:
- lakossági díjtétel 60%-t javasolt alkalmazni a lakóépületek és a vegyes célra használat épületrészek közös használatára szolgáló helyiségei és területei,
- fűtött garázs esetében a lakossági díjtételek 50%-át.

8.3.2. Használati melegvíz és vízfelmelegítési szolgáltatás

8.3.2.1. Fogyasztásmérők leolvasása

a) Abban az esetben, ha a használati melegvíz felhasználás az épületrészben/felhasználási helyen (lakás, helyiség) mérhető – a szolgáltató és a felhasználó eltérő megállapodása vagy az Ökr. eltérő rendelkezése hiányában – a felhasználási helyre vonatkozóan a szolgáltatás elszámolása a leolvasott hiteles mérőóra adatok alapján történik.

b) A használati melegvíz felhasználás elszámolása alapjául szolgáló – egyes lakásokban, nem lakás céljára szolgáló helyiségekben lévő, és a felhasználó/díjfizető tulajdonában lévő – mellékvízmérők adatait, a felhasználó képviselője, vagy a felhasználó/díjfizető kötelesek szolgáltatni a szolgáltató által rendszeresített űrlapon.

c) Az adatszolgáltatás időpontjáról a felhasználó képviselője, illetve megbízottja az érintetteket a lépcsőházban a jogszabályi előírásokban foglaltaknak megfelelően kifüggesztett értesítéssel tájékoztatja.

d) Amennyiben a használati melegvízfelhasználás az épület részben/felhasználási helyen (lakás, helyiség) nem mérhető, a felhasználási helyre vonatkozóan a szolgáltatás hónapjában a helyi Ökr-ben, ennek hiányában az ÜSZ 6. számú mellékletében meghatározott vízmennyiséget és ez alapján számított hődíjat kell megfizetni. Vízfelmelegítési szolgáltatás esetén az ÜSZ 6. számú mellékletében meghatározott vízmennyiség alapján számított vízfelmelegítési hődíjat köteles

megfizetni.

e) Amennyiben Felhasználó/díjfizető a melegvízmérők leolvasást, ellenőrzést, valamint a szolgáltatás megszüntetése érdekében, valamint a szolgáltató, vagy megbízottja épületbe/épületrészbe való bejutását nem biztosítja úgy a szolgáltató jogosult a Tszt. 51.§ (8) bekezdésében meghatározott eljárást kezdeményezni, felmerült költsége és kára megtérítését kérni, továbbá az Ökr-ben meghatározott mértékű felemelt díjat számlázni. Ha az Ökr. a felemelt díjról nem rendelkezik és a rendeletben a díj szolgáltató általi megállapítását kifejezetten nem zárja ki, akkor a szolgáltató az ÜSZ 6. számú mellékletében meghatározott díjat alkalmazza.

f) A mérők ellenőrzését szolgáltató helyszíni leolvasás útján végzi, melyet a felhasználó köteles lehetővé tenni szolgáltató részére.

8.3.2.2. Elszámolás

a) Vízfelmelegítési szolgáltatásra fordított hőmennyiség elszámolása

Az elszámolás hőközpontban/hőfogadó állomáson levő hitelesített hőmennyiségmérőn mért fogyasztás, annak hiányában a lakásban (épületrész) lévő melegvízmérők (almérők) alapján történik.

- Hőközponti mérés esetén a használati melegvíz célú hőmennyiséget az épületrészekben lévő mérők fogyasztásának arányában osztja fel szolgáltató.
- A ténylegesen felhasznált és a havonta fizetett melegvíz mennyisége közötti különbség kerül elszámolásra, a mérők szolgáltató által történő leolvasását követően évente egyszer a közszolgáltatási szerződésben rögzített felosztási arányok alapján.
- Hőközponti mérés hiányában az épületrészekben lévő mérőn mért fogyasztás az elszámolás alapja. A vízmérőn mért fogyasztás kerül kiszámlázásra az $1m^3$ melegvíz előállításához szükséges hőmennyiség alapján.

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

8.3.2.3. Elszámolás melegvízmérő meghibásodása esetén

a) A használati melegvízszolgáltatás díjának mérés szerinti elszámolására alkalmazott melegvízmérők meghibásodása, hitelesítése miatti kiszerelésről a felhasználó, a kiszerelés előtt 8 (nyolc) nappal köteles a szolgáltatót írásban értesíteni. A mérő visszaszerelése után a felhasználó ugyancsak köteles a szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, és lehetővé tenni, hogy a felek a mérő számlálójának induló állását közösen rögzítsék.

b) Ha a díjelszámolás alapjául szolgáló melegvízmérő nem mér, rendellenesen vagy hibásan működik, illetőleg nem olvasható le, akkor a fogyasztott víz mennyiségét a megelőző 365 nap összes fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás napjának elfogadott határnapot megelőző utolsó leolvasás napjától eltelt napok számának szorzataként kell megállapítani. Amennyiben a meghibásodás időpontja nem állapítható meg, illetve a fogyasztói szokásokban jelentős változás következett be, úgy a méretlen időszakra szolgáltató az Ökr. 1. sz. mellékletében meghatározott vízmennyiség alapján készíti el a számlát. Az Ökr. 1. sz. mellékletében szereplő vízmennyiség alapján történő számlázás mindaddig fennáll, míg a mérés szerinti elszámolás feltételei nem teljesülnek.

c) A díjfizető tulajdonában lévő használati melegvíz méréshez vagy költségosztáshoz szükséges melegvízmérő/melegvízmérők szakszerű felszereléséről a díjfizető/felhasználó köteles gondoskodni. A melegvízmérők, mint felhasználói berendezések a felhasználók tulajdona ezért azok hitelesítéséről, javításáról-, cseréjéről a felhasználónak kell gondoskodni.

8.3.2.4. Számlázás

a) A vízmelegítési szolgáltatás esetén a használati melegvíz előállításához felhasznált ivóvíz és csatorna-használati díjat a víz- és csatorna közmű szolgáltató felé egyenlítik ki a felhasználók/díjfizetők.

b) A szolgáltató a két leolvasási időszak között felhasználó/díjfizető által rendelkezésre bocsátott adatokat szolgáltató általi leolvasásig vélt fogyasztási adatnak tekinti.

c) Amennyiben felhasználó/díjfizető az előleg meghatározásához fogyasztási adatot nem bocsát rendelkezésre, úgy szolgáltató az előző időszaki átlagfogyasztás alapulvételével állítja ki a számlát.

d) A díjfizető személyében bekövetkező változás esetén, amennyiben az új díjfizető nem ad meg vélt fogyasztási adatot, az első leolvasásig 4 m^3 /hó mennyiség kerül kiszámlázásra.

e) 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 szolgáltató helyszíni ellenőrzéssel győződik meg a fogyasztási adatok valódiságáról. Ennek érdekében felhasználó/díjfizető előre egyeztetett időpontban köteles biztosítani a felhasználási helyre történő bejutást, a mérő ellenőrzését.

8.3.3. Közös rendelkezések

8.3.3.1. Számlaadási kötelezettség

a) Az Eksz, és annak 5-8. számú melléklete előírásainak betartásával, a szolgáltató felhasználási helyenként, a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről számlát állít ki.

b) Ha a számlázás megkezdéséig (lakossági felhasználók esetében a tárgyhót megelőző hónap 28. napjáig) a felhasználó és a pénzintézet között létrejött megállapodásról/felhatalmazásról a pénzintézet nem értesíti a szolgáltatót, úgy a szolgáltató a felhasználót készpénzfizetőnek tekinti, és a számlához készpénzátutalási megbízást (csekket) mellékel.

8.3.3.2. A számlák kézbesítése

a) 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 szolgáltató a kibocsátott számlákat – saját k0ézbesítés keretében – a felhasználó/díjfizető levélszekrényébe kézbesíti.

b) Ha a felhasználó 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.

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

d) Az elektronikus számlát – e-számlát – igénylő ügyfeleknek a számla továbbítása elektronikusan történik.

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

8.3.3.3. A távhőszolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése

a) A felhasználók a távhőszolgáltatás ellenértékét, a számlán feltüntetett fizetési határidőig kötelesek kiegyenlíteni.

b) A számla ellenértéke azon a napon minősül kiegyenlítettnek, amelyik napon annak összege a szolgáltató bankszámláján jóváírásra kerül.

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

d) A fizetési kötelezettség teljesítése független a felhasználó által megválasztott fizetési módtól. A fizetési határidőt követő kiegyenlítés késedelmes fizetésnek minősül.

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

8.4. DÍJFIZETÉSI MÓDOK

a) 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 telepítési időig nem kerül jóváírásra a szolgáltató bankszámláján, akkor szolgáltató a 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 a szolgáltató rendelkezésére bocsátja a feladóvevényt, vagy annak hiteles másolatát és megfizeti az eljárás ügyviteli díját.

b) Lakossági folyószámláról történő kiegyenlítés
- Bankszámlával rendelkező felhasználók/díjfizetők a pénzforgalmi szabályok előírásai alapján kétoldalú megállapodásban rögzített módon
  - azonnali beszedési megbízással,
  - határidős megbízással,
  - átutalással,
  - bankkártyával
  - rendezhetik az esedékes - kézbesített - számlákat.
- Lakossági folyószámláról csak a pénzintézet értesítését követően, a felhatalmazás érvényességének időpontjától kerülhet sor fizetésre. Ha a számlázás megkezdéséig (a tárgyhót megelőző hónap 28. napjáig) a pénzintézet 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 pénzintézet 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 (3 hónap) esetén a szolgáltató a felhasználót/díjfizetőt készpénzfizetőnek tekinti.
- A pénzintézetnek adott megbízás módosítása – új felhatalmazás – nélkül, és az erről szóló pénzintézeti értesítés megküldéséig a szolgáltatónak nincs jogosultsága másik vagy új felhasználási hely esedékes számláit benyújtani a pénzintézethez.
- 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 változással összefüggő számlákat
  - benyújtsa a felhasználó folyószámláját vezető pénzintézetnek. 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 pénzintézet 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.

8.5. TÁMOGATÁSOK JÓVÁÍRÁSA

a) 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.

b) 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 befizetésként kell kezelni és a tartozás csökkentésére kell felhasználni.

c) 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.

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

8.6. A KÉSEDELMES FIZETÉS ÉS KÖVETKEZMÉNYEI

a) 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.

b) Szolgáltató azt a befizetést tekinti határidőben teljesítettnek, mely a fizetési határidőig bankszámláján jóváírásra kerül.

c) 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.

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

e) 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 postai díja, perköltség, címkutatás költsége, tulajdoni lap beszerzésének költsége, a végrehajtási eljárás költségei, behajtói sikerdíj stb.).

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

g) 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.

h) Ha a felhasználó, illetve a 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.

i) 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.

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

k) 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.

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

m) A tartozás rendezése érdekében, a felhasználó/díjfizetői együttműködés és kellő garancia esetén, szolgáltató részletfizetési megállapodást köthet a felhasználóval/díjfizetővel. A részletfizetési megállapodás általános feltételeit jelen ÜSZ 3. számú melléklet tartalmazza. Indokolt esetben szolgáltató az általános feltételektől eltérhet.

n) 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.

8.7. KÖVETELÉSEK BEHAJTÁSA

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

b) 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.

c) A behajtási eljárás során felhasználót megilleti az a jog, hogy érdeklődése esetén a szolgáltató teljeskörűen tájékoztassa ügyének állásáról, és a teljesítés elősegítése érdekében az adósságkezelés lehetőségeiről.

d) A behajtás során, az ezzel kapcsolatban felmerült valamennyi igazolt költséget az adós felhasználó/díjfizető viseli, és azokat szolgáltatónak köteles megfizetni. A költségek felsorolását a szolgáltató weboldalán teszi közzé.

9. FEJEZET: ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

9.1. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT FELADATAI

a) 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.

b) A szolgáltató olyan ügyfélszolgálatot kíván működtetni, amelynél a felhasználó/díjfizető minden szükséges tájékoztatást megkaphat, észrevételeit, panaszait megteheti és észrevételeire, panaszaira a Fgy.tv-ben meghatározott időn belül választ, orvoslást kap.

c) 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 ÁFSZ-et és azt a felhasználó/díjfizető kívánságára ingyenesen rendelkezésre bocsátja.

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

9.2. ÜGYINTÉZÉS

A felhasználók/díjfizetők a távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdésekkel, észrevételekkel, panaszokkal, számlareklamációval a szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálati irodáihoz fordulhatnak közvetlenül
- írásban postai levél formájában,
- telefonon,
- e-mailben
- és személyesen.

A felhasználók a személyes ügyintézés időpontját – elektronikusan és telefonon is – előzetesen lefoglalhatják. A szolgáltató köteles az igénylés napjától számított 5 munkanapon belül személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani a felhasználó számára. A szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségei a szolgáltató honlapján is megtalálhatók (https://tavho.veolia.hu).

9.2.1. Személyes ügyintézés

a) Személyes ügyintézésre ügyfélszolgálati irodánkban van lehetőség, melynek helye és nyitvatartási ideje a távhőszolgáltató honlapján (www.tavho.veolia.hu) tekinthető meg.

b) Az alábbi ügyek személyes ügyintézés keretében rendezhetők

- Szerződés/megállapodás megkötése;
- Díjfizető-változással kapcsolatos ügyintézés; díjhátralék befizetése számlák és bizonylatok egyeztetése alapján;

- A távhőszolgáltatással kapcsolatos szerződések megkötése, módosítása;
- Tájékoztatás a behajtási intézkedésekkel, folyamatban lévő eljárásokkal kapcsolatosan.
- Általános tájékoztatás a távhőszolgáltatással kapcsolatban
- Panaszfelvétel

9.2.2. Telefonos és elektronikus hírközlési szolgáltatáson keresztül történő ügyintézés

a) A telefonon és egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt megkeresést, a szolgáltató – a Fgytv. előírásai szerint – 15 napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt.

b) A szolgáltató a hangfelvételt egyedi azonosítószámmal látja el, öt évig megőrzi és azt az ügyfél kérésére, az ügyfélszolgálaton, 30 napon belül díjmentesen meghallgatásra biztosítja. A szolgáltató hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételről másolatot biztosít, illetve kérésre azt elektronikus úton rendelkezésre bocsátja. A szolgáltató a hangfelvétel kiadását a fogyasztó azonosításán túl, egyéb feltételhez nem kötheti.

c) A szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles. Ezen jogait az ügyfelek együttesen és külön-külön is gyakorolhatják.

9.2.3. Egyéb ügyintézési, és kommunikációs módok

a) Az alábbi ügyek levélben, e-mailen, és online ügyfélszolgálaton keresztül 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.

b) Az alábbi ügyek elintézéséhez elegendő a telefonos kapcsolattartás:
   - mérőállás bejelentése,
   - melegvíz előleg módosítása,
   - fizetési mód megváltoztatása (pl. csekk, átutalás),
   - postai csekk kérése,
   - számlaegyenleg igazolásának igénylése,
   - számlainformáció.

c) Online ügyfélszolgálatunkon az alábbi ügyeit intézheti:
   - számlaegyenleg lekérdezés,
   - értesítési adatok módosítása,
   - mérőállás bejelentés,
   - e-számla igénylés és letöltés,
   - bankkártyás fizetés,
   - üzenetküldés (chat),
   - dokumentumok letöltése,
   - dokumentumok feltöltése: változás-bejelentő, együttes kérelem.

A szolgáltató által működtetett online ügyfélszolgálat internetes felületének használata regisztrációhoz kötött. A regisztráció és az alkalmazás feltételei a http://www.tavho.veolia.hu weboldalon az „Online ügyfélszolgálat" menüpont alatt találhatók.

d) Üzenetváltás (chat)

- A szolgáltató Online ügyfélportálján a regisztrált felhasználóknak lehetősége van a szolgáltató ügyintézőivel közvetlenül üzenetet váltani (chatelni).
- Amennyiben a felhasználó már regisztrált ügyfél, úgy az online ügyfélportálra történő bejelentkezés után, a kezdőlapon megjelenő üzenetküldő felületen keresztül tudja továbbítani az ügyfélszolgálati munkatársak felé kérését, illetve kérdését. A felhasználó ugyanezen a felületen fogja megkapni a szolgáltató válaszát is.
- Ha a felhasználó még nem használta az online ügyfélportál szolgáltatásait, úgy regisztrációra lesz szüksége a chat funkció hozzáféréséhez. A regisztrációs felület a https://tavho.veolia.hu/boszormenyho weboldalon az „Online ügyfélszolgálat" menüpont alatt, a „Regisztráció" elnevezésű gombra történő kattintáson keresztül érhető el.
- **Panasz esetén nem elegendő** az üzenetküldő panelen (chaten) történő bejelentés. A felhasználó a panaszbejelentő nyomtatványa kitöltésével, elektronikus és postai levél formájában írásban, az ügyfélszolgálaton személyesen, vagy telefonon, illetve egyéb elektronikus hírközlési eszköz útján szóban tud panasszal élni a szolgáltató felé.
- A használati melegvíz óra állásának bejelentésére az ügyfélportálon belül külön modul áll rendelkezésére. A chaten keresztül **a szolgáltató nem tud fogadni vízóraállás bejelentéseket.**

Hátralékok pontos összegéről – a személyiségi jogok védelmében – információ telefonon nem adható ki. Hátralékkal kapcsolatos tájékoztatás személyesen az adósnak, vagy megfelelő meghatalmazással rendelkező képviselőjének adható ki.

9.3. HIBABEJELENTÉS

A szolgáltatások során előfordulhatnak meghibásodások, műszaki- vagy más jellegű problémák.

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

A hibabejelentések fogadása – működési területtől függetlenül – folyamatosan hétfőtől vasárnapig, 0.00-24.00 között, központi, díjmentesen hívható zöldszámon történik, amely a **06 80 180 039.**

9.4. ELÉRHETŐSÉGEK

Ügyfélfogadás személyesen és telefonon	hatályos ügyfélfogadási időben
Ügyfélfogadás helye	4700 Mátészalka, Munkácsy u. 17.
Telefonszám	+36 44 997 050
Műszaki hibabejelentő 0-24h	+36 80 180 039
E-mail cím	ugyfelszolgalat@veolia.com
Online ügyfélszolgálat	0-24h
Online ügyfélszolgálat elérhetősége	https://tavho.veolia.hu
Levelezési cím	2040 Budaörs, Szabadság út 301.

10. FEJEZET: PANASZKEZELÉS

10.1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

A jelen ÜSZ vonatkozásában a **panasz** az olyan felhasználói beadvány, amelyben a felhasználó a távhőszolgáltató intézkedése ellen vagy a távhőszolgáltató várt intézkedésének elmaradása miatt egyéni jog – vagy érdeksérelem megszüntetése érdekében emel kifogást

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

a) A szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha a felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel és a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el, kivéve a jogszabályban rögzített eseteket. A szolgáltató a jegyzőkönyv másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben átadja, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén legkésőbb a b) pontban foglalt érdemi válasszal együtt megküldi a felhasználó részére.

   A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

   - a felhasználó neve, lakcíme vagy elektronikus levelezési címe,
   - a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
   - a felhasználó panaszának részletes leírása, a felhasználó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
   - a szolgáltató nyilatkozata a felhasználó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
   - a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a felhasználó aláírása,
   - a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
   - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma, és
   - az arra vonatkozó szolgáltatói figyelmeztetés, hogy mely esetekben mellőzhető jegyzőkönyv felvétele esetén az írásbeli panasz intézésére vonatkozó rendelkezések alkalmazása.

   Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a felhasználó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. Ha a hangfelvétel tartalmazza a jegyzőkönyvre jogszabály által meghatározott fenti tartalmi elemeket – ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a felhasználó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét –, a jegyzőkönyv felvétele a felhasználó beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni. A felhasználó kérésére 30 napon belül díjmentesen biztosítani kell a hangfelvétel meghallgatását az ügyfélszolgálaton, vagy másolat biztosítását az Fgytv.-ben foglaltak szerint.

b) Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a felhasználónak a panasz beérkezését követő tizenöt (15) napon belül megküldeni, kivéve, ha a felhasználó panaszát szóban közli és a szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a szolgáltató mellőzheti. A panaszt a beérkezését követően tizenöt (15) 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 (15) nappal meghosszabbítható, azonban annak indokáról a felhasználót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

c) A felhasználó a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszával, észrevételével elsősorban a szolgáltató ügyfélszolgálatához, az ügyvezetőkhöz 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.

d) Amennyiben a felhasználó a panasz bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, úgy ismételt panaszbejelentéssel élhet a szolgáltató által erre felhatalmazott munkatársánál, akinek személyéről és elérhetőségéről szolgáltató weboldalán tájékozódhat, vagy az ügyfélszolgálati munkatárs ad felvilágosítást a felhasználó részére.

e) A felhasználó sérelmének felülvizsgálatát kérheti a Tszt. 8. § (1) b) pontja alapján az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságtól azzal, hogy az eljárásban felhasználónak igazolnia kell, hogy az eljárás alapjául szolgáló panaszt a távhőszolgáltató felé megtette.

f) A panaszt elutasító választ a szolgáltató köteles részletesen megindokolni. Amennyiben a szolgáltató a reklamációt elutasítja, úgy az elutasító levélben részletesen tájékoztatja a panaszost a jogorvoslati lehetőségekről is.

Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal, Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály.
Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.
Telefonszám: +36 (42) 500 694
Levelezési cím: 4401 Nyíregyháza, Pf.: 77
E-mail: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu

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

Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület
Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180
Fax száma: (42) 420-180 Elnök: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu

h) A Fgytv. 17/B. §. (9) bekezdése alapján, a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás köteles a saját internetes honlapján közzétenni - többek között – a fogyasztóvédelmi szervek, békéltető testületek és a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületek elérhetőségeit. A SZALKA-HŐ Kft. ezen információit Mátészalka városra vonatkozóan a https://tavho.veolia.hu- elérési útvonal - alatt találhatják meg.

i) A felhasználó vitás ügyeivel az eddig megjelölteken túl az alábbi szervekhez, intézményekhez, illetve hatósághoz fordulhat társasházak esetén
- a tulajdonosi közgyűléshez (pl. általános közszolgáltatási szerződést érintő kérdések),
- vagy a közös képviselőhöz (pl. távhőszolgáltatási díjak épületrészenkénti megosztása).

j) Felhasználó a vagyoni jellegű igények esetén az illetékes, hatáskörrel rendelkező bírósághoz fordulhat (pl. szolgáltatási szerződésszegés, a szolgáltató magatartása folytán megszűnik a szolgáltatás)

k) A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (a továbbiakban: Pp.) 25. § (4) pontja értelmében, a jogi – azaz nem természetes – személyek elleni perekben az általános illetékességet a jogi személy székhelye mellett az a hely is megalapozza, ahol a jogvitában érintett ügyben eljáró, képviseletére hivatott szerv, illetve szervezeti egység a működését kifejti. Jelen esetben a szolgáltató székhelye Budaörsön van, működési területe azonban Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegye területére terjed ki, így Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye területére illetékes bíróság jár el, továbbá:

- Mátészalka jegyzője (pl. felhasználási helyre történő bejutás elrendelésével kapcsolatban felmerülő vita; a Tszt. 7. § (1) c) pontjában meghatározottak szerint ellenőrzi a szolgáltató

tevékenységét az üzletszabályzatában foglaltak betartása szempontjából)

- Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (ellenőrzi a távhőtermelő és szolgáltató működési engedélyében előírt követelmények, feltételek betartását)

10.2. KIFOGÁS A SZÁMLÁVAL SZEMBEN

a) A szolgáltató a felhasználó/díjfizető által benyújtott kifogást köteles megvizsgálni, és indokoltság esetén a számla korrekcióját elvégezni, jogtalan számlázás esetén pedig a díjjóváírásról gondoskodni. A felhasználónak/díjfizetőnek a reklamáció szolgáltatóhoz történő benyújtásától számított 15 napon belül írásban érdemi választ kell adni.

b) 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.

c) 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 lezártát követő 15 munkanapon belül a szolgáltató részére megfizetni. Amennyiben a számla ellenértéke 15 napon túl sem kerül megfizetésre, úgy a szolgáltató jogosult késedelmi kamatot felszámítani, a számla új fizetési határidejének figyelembevételével.

d) A távhőszolgáltató jogosult a felhasználó lejárt tartozásába beszámítani az elszámolás vagy a számlakifogás eredményeképpen jelentkező túlfizetés (e pont alkalmazásában, a továbbiakban: túlfizetés) összegét. Az ehhez tartozó nyilatkozat letölthető a szolgáltató weboldaláról „NYILATKOZAT TÚLFIZETÉS KIFIZETÉSHEZ" néven.

e) A túlfizetés összegét a távhőszolgáltató a felhasználó következő számláiban akkor számolhatja el, ha a felhasználó eltérően nem rendelkezik. A távhőszolgáltató szerződésszegés miatt felmerülő fizetési kötelezettségét a felhasználó lejárt tartozásába beszámíthatja, valamint a felhasználó következő számláiban elszámolhatja.

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 egyedi megállapodásban részletezett módon egyenlítheti ki a felhasználó/díjfizető. 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.

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

10.3. KIFOGÁS MEGÁLLAPÍTOTT FŰTÖTT LÉGTÉRFOGATTAL SZEMBEN

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

b) A fűtött légtérfogat (lásd: „FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK") meghatározásánál a vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerint kell eljárni.

c) 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.

d) Amennyiben a felhasználói közösség módosítással kapcsolatos rendelkezései hiányosak vagy nem teljesíthetők, úgy annak korrigálásáig vagy pótlásáig a korábbi számlázási adatok alapján

kerül sor a számlázásra.

10.4. KIFOGÁS A FOGYASZTÁSMÉRŐ BERENDEZÉSSEL SZEMBEN

a) A hőközponti, hőfogadói hőmennyiségmérők a szolgáltató felelősségi körébe tartoznak. Az épületrészben a felhasználók költségviselése mellett beszerelt hő- és vízmennyiségmérő a felhasználók tulajdona és felelősségi köre.

b) Az elszámolás alapjául szolgáló mérők illetékes mérésügyi és műszaki biztonsági hatóság általi hitelesített állapotban tartásáról a mérők tulajdonosa köteles gondoskodni. Mátészalka város estén az illetékes, a Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal, Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztálya.

c) 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.

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

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

f) 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 szolgáltatót 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.

g) 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.

10.5. KIFOGÁS SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉGÉVEL SZEMBEN

A Tszt. 37.§ (2) bekezdése szerint a szolgáltató a távhő folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű szolgáltatására kötelezett.

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

a) Ha a szolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei eltérnek a közszolgáltatási szerződésben, vagy az Ökr-ben meghatározott értékektől, a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz.

b) A szolgáltatás teljesítettnek minősül, ha az épület hőellátásához szükséges és szerződésben rögzített, vagy a tervezői hőenergia az épület hőközpontjában (csatlakozási pont) rendelkezésére áll, akkor is, ha a lakóépület szekunder rendszerének – azaz a távhőrendszernek a hőközponti hőcserélők hőátadó felületétől a felhasználói berendezésekig terjedő része – hibájából azt nincs mód felhasználni, s így a hőmennyiségmérő nem mutat fogyasztást.

c) Hőközponti, hőfogadói mérés és szabályozás esetén a felhasználó/díjfizető tulajdonában álló lakás és nem lakáscélú helységek 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.

d) 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.

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

f) 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.

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

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

i) A szolgáltatás tényleges mértékére vonatkozó panasz megítélésekor a használati melegvízmérő hibahatára: minimálnál ± 5 %, normál és maximumnál ± 2 %, amelyet a vélelmezett mérték megállapításakor figyelembe kell venni.

j) A távhőszolgáltatás (fűtési- és használati melegvíz) minőségi követelményeinek ellenőrzése hőfokméréssel történhet. Az egyes épületrész (lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség) szolgáltatási minőségének megítélését az azonos strangon (strang: az a függőleges vezeték/ vezetékpár, amelyről az egyes lakások vagy radiátorok a fűtővizet kapják, így biztosítva az egymás feletti helyiségek/épületrész hőellátását) lévő felhasználási helyeken elvégzett sorozatmérés alapján kell megítélni. Ennek során a helyiségekben azok alapterületének mértani középpontjában, 1,5 m magasságban kell a mérést elvégezni.

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

11. FEJEZET: HIBAELHÁRÍTÁS

11.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

a) Felhasználási helyen lévő berendezések fenntartása (javítása, karbantartása) a hőközpontban (hőfogadó állomáson) a csatlakozási pontig a szolgáltató, míg azon túl (a felhasználói vezetékhálózaton) a felhasználó kötelessége.

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

11.2. HIBAELHÁRÍTÁS RENDJE

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

11.2.1. Szolgáltatói rendszer

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.

11.2.2. A felhasználói rendszer

a) 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.

b) A hiba több lakóépületben, vagy lakásban okoz szolgáltatáskiesést

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.

c) A bejelentett hiba egy lakást érint

A kivizsgálást és javítást lehetőleg 07-20 óra között, a bejelentővel egyeztetett időpontban meg kell kezdeni. A munka megkezdése előtt a munka megrendelőjével a költségviselés feltételeiről meg kell állapodni.

12. FEJEZET: A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, FELFÜGGESZTÉSE, HATÓSÁGI KORLÁTOZÁS

12.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

a) A szolgáltatás ideiglenes szüneteltetésére vagy a felhasználó távhőszolgáltatásának végleges megszüntetésére (kikapcsolására), a felhasználó-, vagy a szolgáltató kezdeményezésére kerülhet sor.

b) Önkormányzati tulajdonú hőközpont esetén, annak megszűntetéséről Mátészalka Város Önkormányzata dönt. Egyben előírja azoknak a költségeknek a viselését, amelyek a felmondás és a hőközpont megszűntetésének következtében felmerülnek (szerelési, bontási, selejtezési költségek).

c) Többszintes lakóépület egy lakásának vagy az egész épületnek a fűtés- és melegvíz szolgáltatása megszűntetésének módjait a Tszt. 38.§-a, a TKSz. 27.1-27.3. pontjai, valamint a helyi szabályokat megállapító Ökr. rendezi.

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

12.2. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE

12.2.1. Felhasználó által kezdeményezett szüneteltetés

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

b) A vételezés átmeneti szüneteltetése időtartamára a felhasználó/díjfizető köteles az alapdíjat továbbra is megfizetni tekintettel arra, hogy az alapdíj éves díj, független a tényleges fogyasztás mértékétől.

c) Többszintes lakóépületben lévő lakás, vagy egyéb helyiségekben a távhőellátás szüneteltetése – amennyiben az önkormányzati rendelet eltérően nem rendelkezik – csak a szolgáltatóval kötött megállapodás alapján lehetséges, ha együttes feltételként teljesülnek az alábbiak:
- a felhasználási helyen, egy épületen belül több felhasználási helyen távhőszolgáltatási díjtartozás nem állhat fenn;
- az épület tulajdonosa, tulajdonosi közösség – összes tulajdonosi hányad szerinti – legalább 4/5-e, épületrész szüneteltetése esetén 100%-a írásban hozzájárul a szüneteltetéshez;
- amennyiben ez nem ütközik hatályos építési, vagy műszaki előírásba;
- a szolgáltatás szüneteltetését a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi;
- nem okoz épületfizikai károsodást;
- nem okoz kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait;
- a szolgáltatást szünetelését kérő felhasználó viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szolgáltatás szüneteltetése következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel.

12.2.2. Szolgáltató által kezdeményezett szüneteltetés

a) 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 a lehető legrövidebb időn belül, írásban vagy az épületekben kifüggesztett hirdetménnyel, előre értesíti az érintett felhasználókat.

b) Tszt. 42. §-a alapján a távhőszolgáltatás szünetelése miatt a felhasználói berendezésekben keletkezett károkat, ha a szolgáltatás szünetelésében a felhasználó vétlen, a szolgáltató köteles megtéríteni. Ezen túlmenően a Tszt. 40. § szerinti szüneteltetésből, illetőleg a Tszt. 41. § szerinti korlátozásból eredő károkért a távhőszolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli.

12.3. ÉRTESÍTÉS

12.3.1. Hibából, üzemzavarból eredő üzemszünet

a) 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.

b) Egy hőközpontról ellátott épület/épületek üzemzavara esetén, a lehető legrövidebb időn belül, a lépcsőház/lépcsőházak bejáratánál, kihelyezett információs táblán kell tájékoztatni a felhasználókat az üzemzavar jellegéről, az elhárítás befejezésének várható idejéről.

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

12.3.2. Előre tervezhető üzemszünet

a) 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.

b) A tájékoztatás módjának olyannak kell lennie, hogy annak tartalmához bármelyik érintett felhasználó, bármikor hozzá tudjon férni. A szolgáltató Mátészalka város szolgáltatási területén, minden érintett épület lépcsőházának erre kijelölt felületére kihelyezi az írásos értesítőt, valamint weboldalán kiemelt helyen – visszakereshető módon – is közzé teszi azt.

c) A 16.1. pont hatálya alá nem tartozó munkálatokat – meghibásodás kijavítása, veszélyhelyzet megszüntetése, üzemzavar elhárítása – a felek, egymás egyidejű írásbeli értesítése mellett, a lehető legrövidebb idő alatt végzik el.

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

c) Kisebb területet érintő karbantartási munkák esetén a felhasználók kiértesítése a helyben szokásos módon és a lépcsőházak bejáratánál elhelyezett értesítőkkel, legalább 3 (három) nappal a karbantartást megelőzően történik.

12.4. A SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSE

A távhőszolgáltatás vételezésének megszűntetésére a közszolgáltatási szerződés felmondásával kerülhet sor (lásd. jelen ÜSZ „6.9. A Közszolgáltatási szerződés felmondása").

Többszintes lakóépület egy lakásának, vagy az egész épületnek a fűtés- és melegvíz szolgáltatása megszüntetésének módjait a Tszt., Tszt VHR., a TKSz., valamint az Ökr. szabályozza.

12.4.1. Távhő vételezésének megszüntetése felhasználó kezdeményezésére

a) Feltétele, hogy
- a távhővel ellátott épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább négyötödös szavazattöbbségű határozatával járuljon hozzá és az épületben a távhőellátással azonos komfortfokozatú más hőellátást valósítson meg;
- a leválás ne okozzon jelentős kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi,

használói, bérlői jogait;
- leválni kívánó felhasználó közösség viselje azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a leválás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;
- a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé tegye és a leválás ne ütközzön egyéb jogszabályba.

b) 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.

c) Abban az esetben, ha a távhővel ellátott épületben lévő, külön tulajdonban és külön használatban álló épületrészben kívánják a távhő igénybevételét megszüntetni, az épületrész tulajdonosa és a felhasználó közösen kezdeményezheti az általános közszolgáltatási szerződés módosítását, 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, bérlői jogait;
- viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szolgáltatás igénybevételének megszüntetésével összefüggésben szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;
- a szolgáltatás igénybevételének megszüntetését a meglévő rendszer lehetővé teszi és az nem ütközik egyéb jogszabályba.

12.4.2. Szolgáltatás felfüggesztése a távhőszolgáltató kezdeményezésére

a) A közszolgáltatási szerződést a szolgáltató csak a Tszt. 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 a távhő vételezését a felhasználási helyen megszüntette. Ebben az esetben a közszolgáltatási szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben bekövetkező kár a felhasználót terheli.

b) Ha a felhasználó/díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó szerződés szerinti távhővételezését zavarja, veszélyezteti, vagy egyéb szerződésszegést követ el, a szolgáltató a közszolgáltatási szerződést felmondhatja, felhasználót kizárhatja a szolgáltatásból.

c) A felhasználó az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető helyzetet azonnal, az egyéb zavaró körülményt a zavaró körülményről történ tudomásszerzéstől számított 8 napon belül köteles megszüntetni. Amennyiben a felhasználó ezt a veszélyhelyzetet, vagy zavaró körülményt a határidő lejártáig nem szünteti meg, a szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatást felfüggeszteni és ezzel egyidőben azt az önkormányzat jegyzőjének jelenteni.

d) Ha felhasználó/díjfizető a távhőszolgáltatás felfüggesztése okának megszüntetéséről a szolgáltatót írásban értesítette, az értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást meg kell kezdeni.

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

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

g) 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 határnapig a felhasználó fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, a határnapon a felhasználó közszolgáltatási szerződése megszűnik, a távhőszolgáltatásból kikapcsolásra kerül.

h) 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.

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

j) A szolgáltatás megszüntetésekor a felhasználóval hátraléka nagyságáról az eljáró személyek nem egyeztethetnek, engedményt nem adhatnak.

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

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

m) 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.

n) A távhőszolgáltatásból való kizárással, valamint a kizárás megszüntetésével felmerült költségeket a szolgáltató jogosult a szerződésszegés elkövetőjére áthárítani. A közszolgáltatási szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén - az ebből származó jogkövetkezményekért - az érintett ingatlan ingatlannyilvántartás szerinti tulajdonosa felel.

12.5. HATÓSÁGI KORLÁTOZÁS

a) A távhőszolgáltató az Ökr-ben foglaltak szerint az országos tüzelőanyaghiány miatt nála, vagy a vele szerződéses jogviszonyban álló távhőtermelőnél fellépő termeléskiesés esetén, vagy környezetvédelmi érdekből a szolgáltatást jogosult korlátozni.

b) A korlátozás általános feltételeit a Tszt. VHR. 16-17. §-a határozza meg.

c) A korlátozás bevezetéséről és annak okairól a távhőszolgáltató a jegyzőt haladéktalanul tájékoztatni köteles.

d) Országos tüzelőanyaghiány miatt, valamint környezet- és levegőtisztaságvédelmi okokból, továbbá a hőtermelőnél fellépő tartós hőtermelés kiesés miatt, szolgáltató a Tszt. 41. §-ban és a Mátészalka Város Önkormányzata által elfogadott korlátozási ütemtervben foglaltak szerint jár el, melyek a következők:
   da) A távhőszolgáltatás korlátozását környezetvédelmi okból – ha a korlátozás oka más eszközzel nem szüntethető meg, és az önkéntes korlátozás sem eredményes, a szolgáltató rendeli el. A korlátozás elrendeléséről a távhőszolgáltató értesíti a felhasználókat.
   db) A távhőszolgáltatás korlátozásának sorrendje és az egyes fokozatokba tartozó felhasználói csoportok:
   I. kategória: egyéb felhasználók [kivéve a korlátozási fokozatba sorolás megállapításakor meghatározott létesítményeket] felhasználói hőközpontjaiban és hőfogadóiban

II. kategória: egyéb felhasználók szolgáltatói hőközponton és hőfogadókon [kivéve a korlátozási fokozatba sorolás megállapításakor meghatározott létesítményeket]
III. kategória: I-II. kategória + teljes használati melegvíz szolgáltatás szüneteltetése
IV. kategória: III. kategória+ a lakossági fűtés szolgáltatás 50 % csökkentése
V. kategória: távhőszolgáltatás teljes beszüntetése

dc) A távhőszolgáltató a korlátozási sorrend tervezetet úgy köteles elkészíteni, hogy a korlátozással elérhető legyen a közüzemi szerződések teljesítéséhez szükséges hőmennyiség legalább 50%-os csökkentése.

de) A távhőszolgáltatás korlátozási sorrendjét az ökr. 4. számú melléklete tartalmazza. A rendelet által megállapított korlátozási sorrend szerinti fokozatba sorolásról a felhasználókat a távhőszolgáltató tájékoztatja.

df) A korlátozási fokozatba soroláshoz a távhőszolgáltató a felhasználóktól a hőfelhasználásuk sajátosságaira vonatkozó adatokat kérhet.

dg) A korlátozás - annak okától függően - lehet általános, amikor az minden felhasználó hőigényét érinti, és lehet részleges, amely esetben a korlátozás csak a távhőszolgáltató által távhővel ellátott egyes területrészekre terjed ki.

dh) A távhőszolgáltató a tervezett fokozatba sorolást az érintett felhasználók rendelkezésére bocsátja, akik arról 15 napon belül véleményt nyilváníthatnak.

di) A korlátozási tervezet elkészítésénél figyelemmel kell lenni a távhőtermelőkre vonatkozó lehetséges korlátozásra is.

e) A hatósági korlátozásról a különböző korlátozási csoportokba sorolt 1 MW feletti hőteljesítmény-igénylő felhasználókat a helyben szokásos módon történő értesítésen túl, a helyi sajtón és rádión keresztül, és közvetlenül (telefon, e-mail) is értesíti a szolgáltató.

f) Lakossági felhasználó korlátozására csak végső esetben és csak akkor kerülhet sor, ha az egyéb felhasználó korlátozása után az még szükséges.

12.6. MORATÓRIUM

a) A Tszt.51/A.§. (1)-(9) pontja alapján kormányrendeletben meghatározott állami vagy önkormányzati feladatot ellátó szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi, egészségügyi, köznevelési vagy szakképző intézmény (a továbbiakban: közintézményi felhasználó) kezdeményezheti a távhőszolgáltatónál a közszolgáltatási szerződés – távhőszolgáltatás díjára vonatkozó fizetési késedelem miatt történő – felmondása alóli mentesség (a továbbiakban: moratórium) biztosítását.

b) Ha a közintézményi felhasználó a törvényben meghatározott feltételeknek megfelel, a távhőszolgáltató köteles a moratóriumot a közintézményi felhasználó kezdeményezésében meghatározott időszakra biztosítani.

c) A moratórium a közintézményi felhasználó kezdeményezése szerinti időszakra, de legfeljebb az adott év október 15. és az azt követő év április 15. közötti időszakra terjed ki.

13. FEJEZET: FOGYASZTÓVÉDELEM, ADATVÉDELEM, KAPCSOLAT A BESZÁLLÍTÓKKAL

13.1. EGYÜTTMŰKÖDÉS A FOGYASZTÓVÉDELMI ÉS FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETI SZERVEZETEKKEL

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

b) A szolgáltató távhőszolgáltatásról szóló törvényben foglalt általános, valamint a kormány rendeletében foglalt részletes szabályok szerint, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (MEKH) által kidolgozott ajánlások, illetékes önkormányzatok által kiadott rendeletek figyelembevételével együttműködik az országos és helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviseletekkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben
- megismerje azok véleményét;
- tájékoztassa azokat tervezett intézkedéseiről;
- visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről.

c) A szolgáltató a fogyasztóvédelmi szerveknek, valamint Ökr-ben meghatározott társadalmi érdekképviseleti és érdekvédelmi szervezeteknek – azok írásbeli megkeresésére – megküld minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot, amelyek a felhasználó és a szolgáltató kapcsolatára vonatkoznak.

d) A szolgáltató a fogyasztóvédelmi szervezet és a társadalmi érdekképviseleti 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.

e) 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.

f) A szolgáltató az együttműködés, a közvetlen kapcsolattartás biztosítására ügyfélszolgálatot és online ügyfélszolgálatot is működtet (lásd: 9. fejezet). Az ügyfélszolgálat az érdekképviseletekkel történő kapcsolattartás elsődleges fóruma.

g) Amennyiben az érdekképviselet által felvetettek meghaladják az ügyfélszolgálat hatáskörét, akkor az ügyfélszolgálat a szolgáltató belső szabályozásának megfelelően tájékoztatja az érdekképviseletet a szolgáltató fogyasztóvédelmi referensének elérhetőségeiről.

h) Amennyiben a fogyasztóvédelmi referens által adott állásfoglalással sem ért egyet az érdekképviselet, akkor írásban közvetlenül a szolgáltató illetékes üzemeltetési- vagy kirendeltség vezetőjéhez fordulhat.

i) A szerződéses jogviszonyból eredő vagyonjogi 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.

j) Szolgáltató weboldalán közzéteszi és folyamatosan frissíti Mátészalka Város területileg illetékes fogyasztóvédelmi szerveinek elérhetőségeit, szolgáltató iparági együttműködéseit.

13.2. ADATVÉDELEM, ADATBIZTONSÁG

A szolgáltató, a felhasználók és a díjfizetők személyes adatait a hatályos magyar jogszabályok, különösen a Ptk., az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info tv.), illetőleg a Tszt. alapján kezeli.

13.2.1. Adatkezelés jogalapja

Az Info tv. 5. § (1) pontjára való tekintettel személyes adat akkor kezelhető, ha

a) azt törvény vagy - törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben, különleges adatnak vagy bűnügyi 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 (különleges adat),

d) vagy az a) pontban meghatározottak hiányában a személyes adatot az érintett kifejezetten nyilvánosságra hozta és az az adatkezelés céljának megvalósulásához szükséges és azzal arányos (különleges adat).

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

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

13.2.2. Adatkezelés alapvető célja

A felhasználók/díjfizetők személyes adatai kezelésének alapvető célja a távhőszolgáltatás ellátása a szolgáltatási területen, az igénybe vett 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.

13.2.3. Adatkezelő feladata

A szolgáltatónak adatkezelőként feladata, hogy meghatározza

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

13.2.4. Szolgáltató (adatkezelő) jogosultságai

A szolgáltató jogosult a közszolgáltatási szerződés hatálybalépésétől, a közszolgáltatási szerződés megszűnése után a követelések elévülési idejéig a felhasználók és a díjfizetők adatai közül azokat kezelni, amelyek

- a felhasználók és a díjfizetők azonosításához,
- a közszolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükségesek.

a) Ennek keretében jogosult a felhasználók és a díjfizetők azonosító adatai közül természetes személyek vonatkozásában
   - a névre,
   - lakcímre,
   - születési időre és helyre vonatkozó adatokat,

b) egyéb szervezetek vonatkozásában
   - a névre,
   - székhelyre,
   - képviselő nevére vonatkozó adatokat,

c) mindkét esetben pedig
   - 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 és a díjfizetők előbbiekben megjelölt adatai tekintetében.

13.2.5. Adatszolgáltatás harmadik fél számára

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 ügyféltájékoztatást végzik.

Az adatkezelés céljához szükséges adatok átadhatók:

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 ügyésznek, valamint a bíróságnak;
e) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
f) az energiafelhasználási támogatás megállapításával, illetőleg jogszerű igénybevételének ellenőrzésével összefüggő feladatokat külön jogszabály alapján ellátó szervnek.

13.2.6. Egyéb adatok kezelése

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 önkéntesen és kifejezetten hozzájárul (pl. online ügyfélszolgálat).

13.2.7. Kezelt adatok tárolása

A felhasználókhoz, díjfizetőkhöz 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 bizonylatai, dokumentumai.

13.2.8. Tájékoztatás és közzététel

a) Az Info tv. 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.

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

c) A szolgáltató távhőszolgáltatási üzletága adatkezelésének részletes szabályait az Adatvédelmi tájékoztató tartalmazza, mely elérhető az ügyfélszolgálati irodán, valamint a https://tavho.veolia.hu weboldalon. Ügyfeleinkre vonatkozó Adatkezelési tájékoztató jelen ÜSZ 4. számú mellékletét képezi, ami szintén folyamatosan elérhető a szolgáltató weboldalán.

13.2.9. Jogsértés következményei

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

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

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

d) 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.

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

13.3. 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-ban, 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.

14. FEJEZET: JOGSZABÁLYOK JEGYZÉKE

a) 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról (Tszt.)

E törvény hatálya kiterjed minden olyan jogviszonyra, amely a távhőtermelését, szolgáltatását érinti.

b) 2013. évi CLXXXVIII. törvény az egységes közszolgáltatói számlaképről. (Eksz.)

A törvény a közüzemi szolgáltatási területeken való egységes, érthető és átlátható számlakép megteremtése érdekében, figyelemmel a rezsicsökkentési törekvésekre és szabályozásokra, a villamos energia és a földgáz egyetemes szolgáltató, a villamos energia és földgázelosztó, a távhőszolgáltató, a víziközmű-szolgáltató, a hulladékgazdálkodási és a kéményseprő-ipari közszolgáltató által kibocsátott számlák számlaképének formai és tartalmi meghatározására került megalkotásra.

c) 2013. évi LIV. törvény a rezsicsökkentés végrehajtásáról

A törvény célja a lakosság terheinek csökkentése azzal, hogy elérje, hogy a közszolgáltatásokhoz való hozzáférés lehetőségét kizárólag jogszabályban meghatározott esetekben korlátozza az egyes szolgáltatásoknak a kifizethetetlenül magas költsége.

d) 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgy.tv.)

E törvény a vállalkozások azon tevékenységére terjed ki, amely a fogyasztókat érinti. Hatálya nem terjed ki a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bank (MNB) által felügyelt tevékenységet folytató szervezeteknek, személyeknek MNB által felügyelt tevékenységére.

e) 2011. évi CXII. törvény az önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Info.tv.)

E törvény célja a hatálya alá tartozó tárgykörökben az adatok kezelésére vonatkozó alapvető szabályok meghatározása annak érdekében, hogy a természetes személyek magánszféráját az adatkezelők tiszteletben tartsák, valamint a közügyek átláthatósága a közérdekű és a közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez és terjesztéséhez fűződő jog érvényesítésével megvalósuljon.

E törvény hatálya minden olyan adatkezelésre kiterjed, amely személyes adatra, valamint közérdekű adatra vagy közérdekből nyilvános adatra vonatkozik.

f) 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)

E törvény a mellérendeltség és egyenjogúság elve szerint szabályozza a személyek alapvető vagyoni és személyi viszonyait.

A közszolgáltatási szerződés alapvető szabályait a mindenkori Polgári Törvénykönyv állapítja meg.

g) 1994. évi LII. törvény a bírósági végrehajtásról.

A bíróságok és a jogvitát eldöntő más szervek határozatait, továbbá egyes okiratokon alapuló követeléseket bírósági végrehajtás útján, e törvény szerint kell végrehajtani.

h) 157/2005.(VIII.15.) Kormányrendelet a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról (Tszt.VHR.)

A Kormány rendeletben állapítja meg a távhőtermelő, és a távhőszolgáltató létesítésének és működésének részletszabályait.

i) 50/2011. (IX.30.) NFM rendelet a távhőszolgáltatónak értékesített távhő árának, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kelet intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás díjának megállapításáról

Az energiapolitikáért felelős miniszter állapítja meg a távhőszolgáltatónak értékesített távhő árszerkezetét, legmagasabb árait és azok alkalmazásának időpontját, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díjainak szerkezetét, legmagasabb díjait és azok alkalmazásának időpontját, továbbá az árelőkészítés módszertanára vonatkozó szabályokat.

j) 51/2011.(IX.30.) NFM rendelet a távhőszolgáltatás támogatásáról

Az energiapolitikáért felelős miniszter állapítja meg a távhőszolgáltatási támogatás mértékét és az előkészítése módszertanára vonatkozó szabályokat, továbbá a távhőszolgáltatási támogatásra való jogosultság feltételeire, a távhőszolgáltatási támogatással kapcsolatos adatszolgáltatásra, adatkezelésre, a távhőszolgáltatási támogatás kezelésére, nyilvántartására, kifizetésére, elszámolására, felülvizsgálatára és ellenőrzésének rendjére, valamint az előírások megsértése esetén alkalmazható jogkövetkezményekre vonatkozó szabályokat.

k) 9/2023.(V.25.) ÉKM rendelet az épületek energetikai jellemzőinek meghatározásáról

A rendelet a szolgáltatóra vonatkozó energia adatszolgáltatást, valamint a távhőellátás bizonyos számítási eljárásait, módszertanát írja elő az energiahatékonyság szem előtt tartásával.

l) Mátészalka Város Képviselő-testületének 28/2006. (XII.1.) önkormányzati rendelete a távhőszolgáltatási díjak megállapításáról és alkalmazásáról, valamint a távhőszolgáltatás egyes kérdéseiről.

A rendelet hatálya kiterjed Mátészalka közigazgatási területén a távhőtermelőkre, szolgáltatókra és a szolgáltatást igénybe vevőkre annak érdekében, hogy a távhőellátás folyamatos, biztonságos, megfelelő minőségű és gazdaságos, továbbá az érintettek érdekeinek kölcsönös érvényesülése és a fogyasztóvédelem biztosítva legyen.

1/A. számú melléklet

IGÉNYBEJELENTÉS

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

Igénylő adatai:

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

Felhasználási hely adatai:

Címe: .....
Helyrajzi száma: .....

Csatlakozási pont elhelyezkedése: .....
.....

Csúcshőigény ÖSSZESEN: ..... kW

Fűtési: ..... kW
Használati melegvíz: ..... kW
Egyéb: ..... kW

Fűtött légtérfogat ÖSSZESEN: ..... Lm^3

Lakások: ..... Lm^3
Egyéb helyiségek: ..... Lm^3
Közös helyiségek: ..... Lm^3

Távhőszolgáltatás jellege *(a megfelelő aláhúzandó)*:

Hőközponti mérés szerinti – Egyedi mérés szerinti –

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. *Építési engedély*
4. *Szakhatósági engedélyek*

1/B. számú melléklet

CSATLAKOZÁSI AJÁNLAT

I. Adatok

Igénylő/felhasználó adatai:

Neve (cégneve): .....

Lakcíme (székhelye): .....

Anyja neve (cégjegyzékszáma): .....

Képviselő (név, cím): .....

Felhasználási hely adatai:

Címe: .....

Helyrajzi száma: .....

Szolgáltató adatai:

Cégneve:	SZALKA-HŐ Kft.
Székhelye:	2040 Budaörs, Szabadság út 301.
Cégjegyzékszáma:	13-09-246838
Képviselője (név, cím):	
KSH száma:	33038818-3530-113-13
Adószáma:	33038818-2-13

Szolgáltatást végző szervezeti egység cégneve, címe: .....

.....

II. Pénzügyi feltételek

1. **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 mennyiségszabályozói – a távhőszolgáltató kötelezettsége, melynek költségeit az Igénybejelentő csatlakozási díj fizetésével biztosítja.

2. **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 vezeték rendszer - az Igénybejelentő (Felhasználó) költsége.

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

3. A távhőszolgáltató (Szolgáltató) díjmentesen:
   - adatokat szolgáltat a Felhasználói hőközpont kiviteli tervéhez,
   - a kiviteli tervet felülvizsgálja,
   - az üzembe helyezési eljárásban közreműködik.

4. 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 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 hatáskörrel és illetékességgel rendelkező mérésügyi általi hiteles, egyedi, mozgó alkatrész nélküli, kompakt hőmennyiségmérők, a szükséges szerelvénysorral legyenek ellátva.
   - Az egyéni melegvíz mérőhelyek kialakítási előírása: felhasználói helyenként, műszaki előírásoknak megfelelő, vízszintes beszerelésű legyen.
   - Az előírt beépítendő melegvízmérő mérésügyi hatóság által hitelesített, 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 közműtérképre 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 íratni.

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 bocsássa.

7. A Tszt. 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 mindenkori 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), valamint a 43.§ (1) bekezdéseiben említett épületrészenkénti mérés szerinti elszámolásra csak akkor szerződik, ha az építtető teljeskörűen – 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 – 2005. évi XVIII. tv. 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, azaz.....forint +Áfa.

2. Távhőszolgáltatásra vonatkozóan csatlakozási ajánlat megadásakor hatályban lévő jogszabályok: a Polgári Törvénykönyv, a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (Tszt.), a végrehajtásra kiadott 157/2005.(VIII.15) számú Kormányrendelet (Tszt. Vhr.), valamint ennek 3. sz. melléklete szerinti Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat (TKSZ), továbbá az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (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 teljesítendők az alábbiak:
   a) Írásbeli megállapodás (Csatlakozási Megállapodás) a csatlakozási díjra is kiterjedő fejlesztési költségekre vonatkozóan.
   b) A felhasználói hőközpont és berendezések megépítése Igénybejelentő által, valamit távhővezeték megépítése a szolgáltató által.
   c) Csatlakozási ajánlatban nevesített műszaki átadás-átvételi eljárások határnapjának 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: .....(hely), ...(év) .....(hó) .....(nap)

.....
Szolgáltató

1/C. számú melléklet

CSATLAKOZÁSI MEGÁLLAPODÁS

A jelen megállapodás létrejött egyrészről

Neve (cégneve): .....

Lakcíme (székhelye): .....

Anyja neve (cégjegyzékszáma): .....

Képviselő (név, cím): .....

mint **Igénybejelentő/Felhasználó**

másrészről

Cégneve:	SZALKA-HŐ Kft.
Székhelye:	2040 Budaörs, Szabadság út 301.
Cégjegyzékszáma:	13-09-246838
Képviselője (név, cím):	
KSH száma:	33038818-3530-113-13
Adószáma:	33038818-2-13

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 a..... ingatlan-nyilvántartásban ..... helyrajzi számon nyilvántartott ingatlan, amely természetben a ..... cím alatt található, s amelyre az illetékes jegyző által kiadott jogerős építési engedély 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. 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, ...KW maximális csúcshőigényre számított csatlakozási díj .....Ft + Áfa, azaz ..... forint + 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 hatályban lévő a Polgári Törvénykönyv, a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (Tszt.), a végrehajtásra kiadott 157/2005.(VIII.15) számú Kormányrendelet (Tszt. Vhr.), valamint ennek 3. sz. melléklete szerinti Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat (TKSZ), továbbá az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.), a helyi önkormányzat rendelete, valamint a Szolgáltató Üzletszabályzata és egyéb vonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

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

Kelt: .....(hely), ...(év) .....(hó) .....(nap)

.....
Igénybejelentő/Felhasználó
hivatalos képviseletében

.....
Szolgáltató
hivatalos képviseletében

2. számú melléklet

.....számú ÁLTALÁNOS

KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS[1][2]

mely létrejött egyrészről[1]

Cégnév	SZALKA-HŐ Kft.
Székhely	2040 Budaörs, Szabadság út 301.
Cégjegyzékszám	13-09-246838
Hivatalos képviselő	
KSH szám	33038818-3530-113-13
Adószám	33038818-2-13
Szervezeti egység neve/cégneve, címe	

mint szolgáltató (a továbbiakban: **Szolgáltató**), másrészről[1]

Szolgáltatás igénybevételének helye .....

szám alatti épület tulajdonosa/tulajdonosi közössége (továbbiakban: **Felhasználó**)

Név / Épület (továbbiakban: felhasználási hely) .....

Cím .....

Helyrajzi szám / Adószám .....

Bankszámlaszám .....

Közös képviselő neve .....

Lakcím/Székhely .....

Bizonyítványszám /vállalkozói engedélyszám .....

Értesítési cím .....

Telefonszám .....

E-mail elérhetőség .....

mint igénybejelentő / Felhasználó között a felhasználási hely fűtési / fűtési- és használati melegvíz célra felhasznált hőenergia ellátására és elszámolására a mai napon az alábbi feltételek szerint.[2]

---

[1] vonatkozó rész kitöltendő
[2] vonatkozó rész aláhúzandó

1. A szolgáltatás tárgya[2]

1.1. Szerződő felek rögzítik, hogy Szolgáltató az igénybevétel napjától biztosítja a fenti felhasználási helyen a távhőszolgáltatást, a közöttük a szolgáltatás igénybevételével létrejött közszolgáltatási jogviszony alapján. Szolgáltató vállalja, hogy a fentiekben megjelölt felhasználási hely

a) fűtési célú hőenergiával, vagy
b) fűtési célú hőenergiával és használati melegvízzel, vízfelmelegítési szolgáltatás formájában (nem a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítésével), vagy
c) fűtési célú hőenergiával és használati melegvízzel, melegvíz-szolgáltatás formájában (távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítésével)

határozatlan időre látja el. A Szolgáltató a felhasználást a felhasználási helyen található hőfogadó állomáson, a felhasználási hely hőközpontjában, illetve a felhasználási helyet ellátó szolgáltatói hőközpontban, a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Mérésügyi Hatóság (MMBH) által hitelesített hőmennyiségmérővel méri és a Felhasználóval mérés szerint, a Felhasználó által meghatározott és általa a Szolgáltató részére megadott díjmegosztási arányoknak megfelelő, épületrészenkénti díjmegosztással számol el. A szolgáltatás díját az épületrészek tulajdonosainak / tulajdonosainak együttes kérelme esetén bérlőinek- vagy használóinak – Díjfizetőknek - (a továbbiakban: Díjfizetők) számlázza.

A díjfizetéssel érintett épületrészek a jelen szerződés aláírásának időpontjára vonatkozóan a/az .....sz. melléklet[1] tartalmazza.

A Díjfizetők személyében bekövetkező változások nem érintik a Felhasználó és a Szolgáltató között létrejött általános közszolgáltatási szerződés érvényességét. A díjfizető személyében bekövetkezett változást mind a régi, mind az új felhasználó/díjfizető (igénybe vevő) – igazolható módon – köteles a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül a szolgáltatónak írásban, az erre rendszeresített nyomtatványon bejelenteni. A díjfizető személyében bekövetkezett változás bejelentésnek tartalmaznia kell az új díjfizető személyének azonosításához szükséges adatokat a felhasználási hely, illetőleg az épületrész pontos megjelölését és a változás időpontját. A távhőszolgáltató jogosult a tulajdonváltozás 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 szolgáltatótól.

1.2. Szolgáltató hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatást nyújt Felhasználó részére. A Szolgáltató a távhőt hőátalakító berendezés működtetésével, a Felhasználói vezetékhálózat hőhordozó közegét felmelegítve adja át Felhasználónak.

A szolgáltatás[2]

a) fűtési célú;
b) fűtési célú és használati melegvíz-szolgáltatási célú.

A használati melegvízszolgáltatás[2]

a.) vízfelmelegítési szolgáltatás, mely esetben nem a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítése történik;
b.) melegvízszolgáltatás, mely esetben a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítése történik.

Szolgáltató jelen szerződés alapján arra vállal kötelezettséget, hogy a felhasználási helyen olyan hőteljesítménnyel áll Felhasználó rendelkezésére, amely a felhasználási hely fűtött helyiségeiben - a külső hőmérséklettől függetlenül - a Szolgáltató Üzletszabályzatában (a továbbiakban: Üzletszabályzat) meghatározott belső átlaghőmérséklet biztosításához szükséges.

1.3. A távhőszolgáltatás teljesítési helye a csatlakozási pont. A szolgáltatás teljesítettnek minősül, ha az épület hőellátásához szükséges hőmennyiségnek a tényleges külső hőmérséklethez tartozó arányos része Felhasználó rendelkezésére áll, valamint a használati melegvíz hőmérséklete az épület csatlakozási pontjánál a +45 °C (±5 ^{0}C)-ot eléri, mely alól kivétel az éjszakai takarékossági periódus.

1.4. A Felek rögzítik, hogy a csatlakozási pont a Szolgáltatói és Felhasználói berendezés határán beépített szerelvényeknek a Felhasználó felé eső oldala.

1.5. A felhasználási hely fűtöttségét – ezzel együtt a felhasznált hőenergia mennyiségét – Felhasználó a szolgáltató közreműködésével a Felhasználói berendezéseknél tudja befolyásolni.

1.6. Szolgáltató távfűtési szolgáltatást a fűtési időszakban, azaz minden év szeptember 15 és május 15 között teljesít. A Felhasználó képviselőjének (a felhasználói közösség döntése szerinti) írásbeli bejelentése alapján, a távhő fűtési célú felhasználását a Szolgáltató 12 órán belül elindítja, leállítja, vagy a Felhasználói rendszer műszaki lehetőségein belül a hőközpontban, illetve a hőfogadó állomáson befolyásolja a lekötött teljesítmény mértékéig.

Fűtési időszakon kívüli (május 16. - szeptember 14.) időszakban a nyári üzemmód, illetve a karbantartási munkálatok miatt, fűtésszolgáltatást a Szolgáltató csak előzetes egyeztetés után tud teljesíteni.

A Felhasználó képviselője által kért fűtésleállítás, befolyásolás, vagy túlzott mértékű csökkentés következményeire a Szolgáltató köteles felhívni a Felhasználó képviselőjének figyelmét.

1.7. A felhasználási helyen lévő berendezések fenntartása (javítása, karbantartása) a hőközpontban (hőfogadó állomáson) a csatlakozási pontig a Szolgáltató, míg azon túl (a felhasználói vezetékhálózaton) a Felhasználó kötelessége. Szolgáltató kártérítési felelőssége csak a szolgáltatói berendezések okozta meghibásodások esetén áll fenn. Az esetleges fűtettlenségből eredő károsodásokért (pl.: penészesedés, statikai problémák stb.) a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

2. Szolgáltatás mérése és elszámolása

2.1. A hőmennyiség mérés helye, az 1. pontban megjelölt szolgáltatás elszámolásának alapja[2]

a) a felhasználási hely hőfogadójában;
b) a felhasználási helyet ellátó szolgáltatói hőközpontban;
c) a felhasználási hely hőközpontjában elhelyezett, a Mérésügyi Hatóság által hitelesített hőmennyiségmérő, illetve annak állása. I

2.2. Felhasználási hely műszaki adatai[1]

Felhasználási hely azonosítója	.....
A felhasználási hely összes légtérfogata	.....lm^3
Csúcsteljesítmény-igény	.....kW
Hőhordozó közeg	változó tömegáramú forróvíz
Közműves ivóvizet rendelkezésre bocsátó vízszolgáltató neve,	.....
Közműves ivóvizet rendelkezésre bocsátó vízszolgáltató címe	.....

2.3. Hőfogadó állomás vagy hőközpont adatai[1]

Felhasználási helyet ellátó hőközpont száma/jele	.....
Hőközpont tulajdonjogi helyzete	társasház / önkormányzat / egyéb.....
Hőközpont üzemeltetője	Szolgáltató
Hőhordozó közeg	változó tömegáramú forróvíz
Maximális hőteljesítmény	.....kW

2.4. A hőmennyiségmérő(k)[1]

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

2.5. Szolgáltató a hőmennyiségmérő állapotát folyamatosan ellenőrzi. Ha meghibásodást, vagy rendellenességet észlel, értesíti a Felhasználó képviselőjét, és a mérőt a mérésügyi hatóság által hitelesített mérőre cseréli. A mérőcsere tényét-, adatait-, a hibás mérés időtartamát felek jegyzőkönyvben rögzítik.

Ha a meghibásodás időtartama és mértéke nem állapítható meg, vagy a Felhasználó hőfelhasználásában változás következett be, a méretlen időszakra szolgáltatott, illetőleg vételezett hő- és melegvíz mennyiségét, a tárgyidőszakot megelőző év azonos hónapjának fogyasztása alapján (figyelemmel a külső hőmérsékletre), a jellemző szolgáltatási paraméterek ismeretében Szolgáltató számítja ki, és erről a Felhasználót és a Díjfizetőket tájékoztatja a számla megküldésével egyidejűleg.

2.6. Szolgáltató a fűtési hődíjat havi elszámolás esetén havonta, a tényleges felhasználásnak megfelelően számolja el. Hosszabb elszámolási időszak esetén a Szolgáltató a két elszámolás között a Díjfizetők részére havonta részszámlát állít ki, majd az elszámolási időszakot követően, a mért felhasználásnak megfelelően történik az elszámolás. A Szolgáltató a mért felhasználás alapján a részfizetésekből eredő különbözetet visszafizeti, vagy Felhasználó számláiban jóváírja, vagy beszedi. A részfizetési számla alapja az előző mért időszak felhasználása.

2.7.A Díjfizető által megfizetett távhőszolgáltatási díj egyéni folyószámlára kerül.

2.8. A használati melegvízszolgáltatás elszámolása hiteles főmérőn, illetve épületen belüli költségmegosztók esetén a Díjfizető tulajdonában lévő lakás, vagy nem lakás céljára szolgáló helyiség ellátását szolgáló Felhasználói vezetékhálózaton elhelyezett – Díjfizető tulajdonában lévő – hiteles mellékvízmérőn mért fogyasztás alapján történik.

2.9. A mellékvízmérők állapotát az egyes Díjfizetők kötelesek folyamatosan ellenőrizni, az esetleges meghibásodást az észleléstől számított 8 napon belül Szolgáltatónak jelezni, egyúttal a mérőjavításról, illetve cseréről és hitelesítéséről saját költségen gondoskodni. A bejelentésnek tartalmaznia kell a meghibásodás vélt vagy igazolt időpontját, és az új hiteles mérés helyreállításának időpontját.

A méretlen időszakra vonatkozó felhasználást, amennyiben a Díjfizető a mérő meghibásodásában megállapíthatóan vétlen volt, illetve a bejelentést a megadott időtartamon belül megtette, a 2.5. pont figyelembevételével kell meghatározni.

2.10. A használati melegvízfelhasználás elszámolása alapjául szolgáló – egyes lakásokban, nem lakás céljára szolgáló helyiségekben lévő és a Díjfizető tulajdonában lévő – mellékvízmérők adatait a Díjfizetők, vagy a Felhasználók képviselője kötelesek szolgáltatni a Szolgáltató által rendszeresített űrlapon. Amennyiben nincs mellékmérő vagy a Díjfizető adatot nem szolgáltat, a használati melegvíz díját az Üzletszabályzat, illetve az önkormányzati rendelet vonatkozó rendelkezései szerint kell elszámolni és megfizetni

2.11. A használati melegvíz mennyiségét és hődíját negyedévente számolja el Szolgáltató. A Szolgáltató – amennyiben a felhasznált ivóvizet is szolgáltatja - a használati melegvíz előállításához felhasznált ivóvíz- és csatornahasználati díjat a hődíjtól elkülönítetten számlázza. Két leolvasás között az előleget a Szolgáltató az előző elszámolási időszakban ténylegesen felhasznált használati melegvíz mennyiség alapján állapítja meg. Az elszámolási különbözetet a leolvasást követő hónapban kiállított számla tartalmazza.

3. Szolgáltatási díj megfizetése, a hődíj felosztása

3.1. A távhőszolgáltatási díj számlázása és megfizetése külön-külön, épületrészenként történik. A Szolgáltató a távhőszolgáltatási díjat az egyes épületrészek tulajdonosainak / együttes kérelem esetén bérlőinek, vagy -használóinak, azaz a Díjfizetőknek számlázza.

3.2. A felhasználási helyhez tartozó Díjfizetőket a távhőszolgáltatásért, a **hatósági ár** szerinti alap- és hődíjfizetési, illetve a használati melegvíz előállításhoz felhasznált hidegvízért az alap- és hődíjon felül a vízszolgáltatóra érvényes mindenkori víz- és csatornadíj fizetési kötelezettség is terheli, ha a távhőszolgáltató a használati melegvizet az általa rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítésével szolgáltatja. Szolgáltató jogosult külön szerződésmódosítás nélkül – Felhasználó/Díjfizetők értesítése mellett – érvényesíteni az árhatóság által megállapított díjakat.

3.3. Díjfizető a fűtött légtérfogat (lm^3) után fűtési- és használati melegvíz alapdíjat (Ft/lm3/év), a hőközpontban (hőfogadó állomáson) lévő hiteles hőmennyiségmérővel mért hőmennyiség után hődíjat (Ft/GJ), a használati melegvíz előállításához felhasznált víz mért mennyisége után használati melegvíz hődíjat, valamint – ha a távhőszolgáltató a használati melegvizet az általa rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítésével szolgáltatja – a rendelkezésre bocsátott hidegvíz mennyisége után a vízszolgáltatóra érvényes mindenkori víz- és csatornadíjat fizet.

3.4. Az ingatlan tulajdonosa a távhőszolgáltatási díj bérlő/használó által történő megfizetéséért - a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 44.§. (3) pontja alapján – (sortartó) kezesként felel.

3.5. A szolgáltatás díja a szerződéskötés időpontjában[1]

Fűtési alapdíj	.....Ft/lm^3+ÁFA
Fűtési hődíj	.....Ft/GJ+ÁFA
Használati melegvíz alapdíj	.....Ft/lm^3+ÁFA
Használati melegvíz hődíj	.....Ft/$vízm^3$+ÁFA
Felhasznált ivóvíz- és csatornadíj (közvetített szolgáltatás díja)	.....

3.6. Díjmegosztási arányok meghatározása[2]

A felhasználási helyen az egyes épületrészekre vonatkozó, fűtési célra felhasznált hőmennyiség és díjának megosztására szolgáló díjmegosztási arányok meghatározása a Felhasználói közösség döntése alapján történhet

a) az épületrészek fűtött légtérfogata alapján;
b) fűtési költségmegosztók alkalmazásával.

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.

A fűtési díjmegosztási arányok meghatározásához fűtési költségmegosztók akkor alkalmazhatók, ha a vonatkozó jogszabályban meghatározott feltételek maradéktalanul teljesülnek.

Új csatlakozás esetén, ha az új épületben kerül kialakításra, vagy, ha az épületen - az épületek energetikai jellemzői tekintetében a jogszabály szerinti - jelentős felújítást valósítanak meg, a Felhasználó/Díjfizető köteles gondoskodni hiteles hőmennyiségmérő, vagy költségmegosztó felszereléséről.

A fűtési hődíj épületrészenkénti megosztása, és a Díjfizetők részére történő számlázása a Szolgáltató feladata.

3.6.1. Díjmegosztás fűtött légtérfogat alapján

A felhasználói közösség tagjai a fűtési hődíjat az épület tényleges fogyasztása alapján, fűtési légtérfogatuk arányában, jelen szerződés 2.6. pontjában szabályozottak szerint fizetik.

3.6.2. Díjmegosztás fűtési költségmegosztók alkalmazásával

A felhasználói közösség tagjai a fűtési hődíjat, fűtési költségmegosztók alkalmazásával történő díjmegosztás arányában fizetik.

A fűtési díjmegosztási arányok meghatározásához fűtési költségmegosztók akkor alkalmazhatók, ha a

a) vonatkozó törvényben meghatározott műszaki feltételeket a felhasználói közösség teljesíti, valamint
b) a fűtési költségmegosztók leolvasása, működőképességük és a plomba sértetlenségének ellenőrzése az elszámolási időszak végén, a tulajdonosi közösség által meghatározott időpontig megtörténik.

Ha a tulajdonosi közösség költségmegosztók alkalmazásáról döntött, 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.

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 távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról tárgyában kiadott 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet 6. sz. mellékletben meghatározott korrekciós tényezőkkel történő módosításával számított értékei arányában kell az épületrészek között felosztania, és azt a Díjfizetőknek a 2.6. pontban szabályozottak szerint megfizetnie.

A szolgáltató a kibocsátott számlákat havonta kézbesíti a felhasználó/díjfizetők részére.

Ha a 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.

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.

A 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 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 által megválasztott fizetési módtól. A fizetési határidőt követő kiegyenlítés késedelmes fizetésnek minősül.

3.6.3. A használati melegvíz felosztása[2]

A felhasználási helyen a használati melegvíz készítéséhez igénybe vett hőmennyiség és díjának épületrészek közötti megosztására szolgáló díjmegosztási arányok meghatározása a Felhasználói közösség döntése alapján történhet

a) a használati melegvíz költségmegosztók alkalmazásával a használati melegvíz költségmegosztókon mért fogyasztási adatok alapulvételével;
b) az épületrészekben felszerelt melegvíz kifolyócsapok számának alapulvételével.

3.7. Egy felhasználási helyen az épületrészekre megállapított használati melegvíz díjmegosztási arányok összege 100%. A használati melegvíz díjmegosztási arányok meghatározásához költségmegosztók akkor alkalmazhatók, ha a vonatkozó jogszabályban meghatározott feltételek maradéktalanul teljesülnek.

3.8. Felhasználó, amennyiben a hődíjszétosztás korábbitól eltérő megosztásáról dönt, vagy a korábbi díjszétosztáson egyébként változtatni kíván, úgy ezt előre, minden évben a fűtési időszakot megelőző 60 napon belül köteles Szolgáltatónak írásban bejelenteni. A bejelentéshez mellékelni köteles a tulajdonosok/tulajdonosi közösség döntését tartalmazó okiratot is. Ha a bejelentés hiányos, a hiányok pótlásáig a felosztás a korábbi felosztás alapján történik.

3.9. Épületen belüli költségmegosztók szerinti díjszétosztás esetén, a Felhasználó képviselője a felhasználási hely épületrészeiben lévő költségmegosztók adatainak kiértékeléséről, és annak eredményéről – az eredményszámítást is tartalmazó - kimutatást aláírva köteles a Szolgáltatónak megküldeni. A Szolgáltató a felhasználási helyen mért hőmennyiségnek megfelelő hődíjat a Felhasználó képviselője által részére megküldött elszámolás adatai alapján, az egyes Díjfizetőknek számlázza. Abban az esetben, ha a Szolgáltató a hőközpontban mért hőmennyiséget és annak díját a Felhasználó képviselője által megadott adatok, illetve arányok szerint osztotta szét, az ennek alapján számlázott díjat a Szolgáltató részére kell megfizetni. A szétosztási arányok megállapításával kapcsolatos Díjfizetői kifogások rendezése a Felhasználó feladata.

3.10. Az elszámoló számlát (amely az éves hőfelhasználás függvényében egyaránt tartalmazhat díjjóváírást vagy többletfizetési kötelezettséget) annak a Díjfizetőnek állítja ki a Szolgáltató, aki az elszámolás időpontjában a nyilvántartásában Díjfizetőként szerepel.

3.11. A fűtési költségmegosztó mérőműszer meghibásodása esetén, vagy amennyiben a költségmegosztókról leolvasott adatok műszaki szempontból értékelhetetlenek, illetve kirívó aránytalanságot mutatnak, úgy a Szolgáltató köteles az eredményszámítást tartalmazó kimutatást visszaküldeni Felhasználó képviselőjének. A Szolgáltató a visszaküldéssel egyidejűleg felhívja a Felhasználó figyelmét az általa észlelt, felosztással kapcsolatos hibákra. Amennyiben Felhasználó a visszaküldött hibás vagy értékelhetetlen felosztáson 30 napon belül nem változtat, Szolgáltató jogosult a havonta az egyes épületrészek fűtött légtere arányában felosztott hőfelhasználást véglegesnek tekinteni. Ugyanígy jogosult a Szolgáltató eljárni akkor is, ha a költségmegosztók adatait nem olvassák le, vagy mért adat a fűtési időszakot követő 45 napon belül nem áll a Szolgáltató rendelkezésére.

3.12. Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben Felhasználó az ellátott épületrészekre mellékmérőt, illetve költségmegosztót nem szereltetett fel, az átvevő állomáson mért távhőmennyiségből az ellátott épületrészre jutó távhőmennyiséget Szolgáltató a fűtött légtérfogatok arányában állapítja meg.

3.13 Alapdíj

Az alapdíj naptári évre megállapított éves díj, amelynek 1/12-ed részét a felhasználó/díjfizető havonta köteles megfizetni. Az alapdíjat a fűtés szempontjából figyelembe vehető helyiségek légtérfogata (lm^3) után, kell megállapítani és megfizetni. A felhasználónak az alapdíjat 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 szerződésszegése miatt a távhőszolgáltatást felfüggesztette, vagy a Szerződést felmondta. Ha a felhasználó év közben köti meg vagy mondja fel a Szerződést, a szerződéskötés, illetve felmondás évében a naptári évre számított alapdíjnak csak az arányos részét kell megfizetnie.

4. Berendezések tulajdonjoga, fenntartása

4.1. Felek rögzítik, hogy a felhasználási hely hőellátását biztosító szolgáltatói hőközpontok a Szolgáltató, míg a Felhasználói hőközpontok a Felhasználó tulajdonában vannak.

4.2. A hőközpont üzemeltetése érdekében Felhasználó képviselője biztosítja a bejutást a Szolgáltató munkavállalóinak a felhasználási helyen lévő szolgáltatói berendezések átadási pontig történő kezelése, javítása, ellenőrzése céljából.

4.3. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a tulajdonában lévő berendezéseken végezni kívánt átalakítási munkát a Szolgáltatónak előzetesen, írásban bejelenteni köteles.

4.4. Felek rögzítik, hogy a berendezések fenntartása és üzemképes állapotának biztosítása Szolgáltatói berendezések esetén a Szolgáltató, míg Felhasználói berendezések esetén a mindenkori tulajdonos feladata. Az egymás berendezéseiben okozott (gondatlanságból vagy szándékos rongálásból eredő) kárért – a rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodást kivéve – a Polgári Törvénykönyv (továbbiakban Ptk.) szabályai szerint felek kölcsönösen helytállnak.

4.5. Szolgáltató a fűtési célú hőfelhasználás mérésére felszerelt elszámolási mérőeszközöket a mindenkor hatályos mérésügyi jogszabályokban előírt időszakonként hitelesítteti.

4.6. Felhasználó képviselője az önkormányzati rendeletben meghatározottak szerint a mérők ellenőrzését kérheti. Ha az ellenőrzött mérőkör hibás, a felmerülő költség Szolgáltatót, ellenkező esetben Felhasználót terheli. Nem hibás a mérő, ha ellenőrzéskor a mérésügyi hatóság által kiállított minősítő irat azt igazolja.

5. Szerződésszegés

5.1. Szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha

5.1.1. a távhőszolgáltatást a fűtési időszakban Felhasználó rendelkezése ellenére nem kezdi meg;
5.1.2. a távhőt nem a jelen szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja;
5.1.3. a távhő Felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi;
5.1.4. a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről Felhasználót az Üzletszabályzatban előírt módon és időben nem értesíti;
5.1.5. felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (Tszt.) 40-41.§-ban foglaltakon túlmenően szünetelteti, vagy korlátozza;
5.1.6. a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a Felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

5.2. Felhasználó, illetve a Díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha

5.2.1. a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más Felhasználó, vagy Díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti;
5.2.2. a mérőeszközt, vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet/fémzárat-, hitelesítési bélyegzést-, matricát megrongálja, eltávolítja, vagy ezek sérülését, illetve hiányát a Szolgáltatónak nem jelenti be;
5.2.3. a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz, vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is – távhőt vételez;
5.2.4. a távhő díját nem, vagy az önkormányzat - áralkalmazás és a díjfizetés feltételeit megállapító - rendeletében meghatározott határidőn túl nem, vagy késedelmesen fizeti meg;
5.2.5. a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget;
5.2.6. a távhő vételezését nem a jogszabályban foglalt feltételekkel szünteti meg.

5.3. A szerződésszegés következményei, melyek együttesen is alkalmazhatók:

- díjvisszatérítés, illetőleg pótdíjfizetés;
- kötbér;
- kártérítés;
- csökkentett mértékű szolgáltatás;
- távhőszolgáltatás felfüggesztése;
- a szerződés felmondása.

5.3.1. A kötbér mértéke az adott szolgáltatás (fűtés vagy használati melegvíz) után fizetendő éves alapdíj 20%-a. A díjvisszatérítés, a pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól.

5.3.2. A Szolgáltató köteles

- a Díjfizető részére a díj arányos részét visszatéríteni, ha felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt jogszabályokban foglaltakon túlmenően szünetelteti, vagy korlátozza, vagy
- kötbért fizetni, ha a fenti esetet kivéve szerződésszegést követ el.

5.3.3. A Felhasználó/Díjfizető köteles a Szolgáltató részére pótdíjat fizetni szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén, továbbá, ha - a díjfizetési kötelezettség elmulasztásának esetét kivéve - szerződésszegést követ el.

5.3.4. A Szolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a Felhasználó, vagy a Díjfizető az 5.2.2. vagy a 5.2.3. pontokban meghatározott szerződésszegést követi el, vagy a távhőszolgáltatási díjjal késedelembe esik.

5.3.5. A Szolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, vagy a jelen szerződést felmondhatja, ha a Felhasználó/Díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más Felhasználó, vagy Díjfizető szerződésszerű távhő vételezését zavarja, vagy veszélyezteti.

5.3.6. A Szolgáltató a közszolgáltatási szerződést felmondhatja, ha a Felhasználó, vagy a Díjfizető a távhő vételezését nem a vonatkozó jogszabályban foglalt feltételekkel szünteti meg, vagy ha a díjfizetés kötelezettje a távhőszolgáltatás díját írásbeli felszólítása ellenére az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg.

6. Szerződés módosítása, felmondása

6.1. Jelen szerződés módosítását bármelyik fél a fűtési időszakot legalább 60 nappal megelőzően írásban kezdeményezheti, hatályba lépése azonban a szerződés írásbeli módosításától kezdődik

6.2. Felhasználó a szerződést – a felmondás egyéb feltételeinek megléte esetén – 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, ha együttes feltételként

- a felmondáshoz a felhasználási hely (épület) tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább 4/5-ös szavazattöbbségű szavazatával írásban hozzájárult és az épületben a távhőellátással azonos komfortfokozatú más hőellátást valósít meg,
- a szerződés felmondása nem okoz jelentős kárt más számára és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői 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.

A Szolgáltató a jelen szerződést csak Felhasználó/Díjfizető 5.2.1 és az 5.2.4 pontokban meghatározott szerződésszegése esetén mondhatja fel, valamint akkor, ha tudomást szerez arról, hogy Felhasználó a távhő vételezését a felhasználási helyen megszüntette. Ebben az esetben a közszolgáltatási szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben bekövetkezett kár Felhasználót/Díjfizetőt terheli.

7. A szolgáltatás korlátozása

Szolgáltató országos tüzelőanyaghiány, nála fellépő termeléskiesés esetén vagy környezetvédelmi érdekből jogosult a szolgáltatást korlátozni. Szolgáltató a szolgáltatást az önkormányzat rendeletében megjelölt mértékben jogosult korlátozni.
A szolgáltató lehetőleg a korlátozás előtt, vagy azzal egyidejűleg köteles az önkormányzatot és az érintett felhasználókat a távhőszolgáltatás korlátozási rendjéről tájékoztatni. Az előre tervezett távhőszolgáltatás korlátozás esetén az esetenkénti távhőszolgáltatás korlátozási rendet a szolgáltató az önkormányzat részére előzetesen megküldi, valamint az előre nem látható (vis maior) távhőszolgáltatás korlátozás esetén az önkormányzatnak a korlátozási rendet utólag köteles megküldeni.

8. Intézkedésre jogosultak

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

8.2. A szolgáltatói berendezések üzemzavara esetén Szolgáltató részéről az ingyenesen hívható Call Center szolgálata jogosult intézkedésre: 06 80 180 039

Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben az Általános Szerződési Feltételek, a Ptk., a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény, a végrehajtására kiadott 157/2005. (VIII.15.) Kormányrendelet, a mellékleteként kiadott Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat, a felhasználási hely szerinti helyi önkormányzat vonatkozó rendelete, a vonatkozó egyéb jogszabályok, valamint Szolgáltató Üzletszabályzata az irányadók.

Kelt: ....., ...hó.....nap

.....	.....
Szolgáltató	**Felhasználó**
SZALKA-HŐ Kft.	
hivatalos képviseletében	hivatalos képviseletében

1. sz. melléklet

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

Mátészalka, ... u. ...sz.

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

Felhasználó fűtött légtérfogata összesen ..... lm^3
Felhasználó várható éves hőfelhasználása… .....GJ

Kelt: ....., 20..... .....

....
Szolgáltató hivatalos képviseletében Felhasználó hivatalos képviseletében

3. számú melléklet

RÉSZLETFIZETÉSI MEGÁLLAPODÁS

Jelen megállapodás létrejött egyrészről

Cégneve:	SZALKA-HŐ Kft.
Székhelye:	2040 Budaörs, Szabadság út 301.
Cégjegyzékszáma:	13-09-246838
Képviselője (név, cím):	
KSH száma::	33038818-3530-113-13
Adószáma:	33038818-2-13

Szolgáltatást végző szervezeti egység cégneve, címe: .....
.....

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

másrészről .....(név)

Lakossági felhasználó/díjfizető esetén	Egyéb felhasználó/díjfizető esetén
Lakcíme:	Székhelye: .....
Levelezési címe:.....	cg./vállalk.ig.sz.: .....
Születési helye, ideje:.....	Adószáma: .....
Anyja neve:	H. képviselő neve: .....
Adóazonosító jele:	KSH száma: .....

-mint felhasználó/díjfizető (a továbbiakban **Felhasználó/Díjfizető**) között alulírott helyen és időben, az alábbi feltételek szerint.

Preambulum

Felek rögzítik, hogy közöttük .....(év) .....(hó)..... (nap) óta közszolgáltatási jogviszony áll fenn a..... .....
szám alatti lakás / nem lakás céljára szolgáló helyiség távhőszolgáltatása vonatkozásában.

I. Megállapodás tárgya

Felhasználó/Díjfizető kijelenti, hogy a távhőszolgáltatást folyamatosan igénybe vette/veszi és elismeri, hogy a szolgáltatás díját/díjait határidőre nem fizette meg **Szolgáltató** részére.

II. Pénzügyi feltételek

1 Felek a bemutatott pénzügyi bizonylatok alapján rögzítik, hogy **Felhasználónak/Díjfizetőnek** az alábbiak szerinti tartozása áll fenn **Szolgáltatóval** szemben

a) **tőke: .....** Ft, azaz .....forint
(érintett számlák:..... év ..... hónap - ..... év .... hónap)

b) **késedelmi kamat: .....** Ft, azaz .....forint
(kamatszámítás kezdő időpontja: ..... év ..... hónap, mértéke: .....%)

c) **eljárási költség**: ..... Ft, azaz .....forint
(ügyszám.....)

4. **Felhasználó/Díjfizető** jelen megállapodás aláírásával a II/1. pontban meghatározott díjtartozást mind jogalapjában, mind összegszerűségében elismeri.

5. **Felhasználó/Díjfizető** vállalja, hogy a díjtartozást ....., azaz .....hónap alatt .....Ft/hónap, azaz .....forint/hónap havi törlesztő részletekben megfizeti a kifizetés napjáig járó mindenkori késedelmi kamattal és költségekkel együtt, a tárgyhavi számlák kiegyenlítése mellett. Az első részlet megfizetésének esedékessége: ..... év ..... hónap ..... napja .....,- Ft, azaz .....forint összegben.

6. A további részletek megfizetése minden hónap ..... napjáig esedékes oly módon, hogy **Felhasználó/Díjfizető** azt a **Szolgáltató** .....számú, ...banknál vezetett bankszámlájára történő banki utalással, csoportos beszedési megbízással, https://tavho.veolia.hu domain alatt található weboldalunkon elhelyezett online ügyfélszolgálatunkon keresztül bankkártyás fizetéssel , vagy a kiküldött csekk befizetésével teljesíti.

7. **Szolgáltató** a fizetés teljesítéseként az esedékes részlet beérkezésének napját ismeri el.

8. **Felhasználó/Díjfizető** tudomásul veszi, hogy a jelen megállapodás minden pontjának együttes teljesítése jelenti a szerződésszerű magatartást, így **egyetlen részlet, vagy tárgyhavi számla befizetésének elmulasztása a részletfizetési megállapodás automatikus – külön értesítés nélküli – megszüntetésével jár, a teljes követelés azonnal-, egyösszegben esedékessé válik.**

9. **Szolgáltató** kijelenti, hogy a jelen megállapodást megelőzően II/1. pontban részletezett díjhátralék behajtása érdekében indított eljárásokat szünetelteti, amennyiben **Felhasználó/Díjfizető** jelen megállapodásban foglaltakat maradéktalanul teljesíti.

   Felhasználó/Díjfizető ezen esetekben vállalja az eljárással kapcsolatos valamennyi költség kiegyenlítését.

Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv szabályai irányadóak.

Felhasználó/Díjfizető hozzájárul személyes adatainak távhőszolgáltató általi kezeléséhez és nyilvántartásához.

A fentieket, mint akaratunkkal mindenben egyezőt, elolvasás és értelmezés után aláírásunkkal igazoljuk.

Kelt: .....(hely), ...(év) .....(hó) .....(nap)

.....	.....
Szolgáltató	Felhasználó/Díjfizető
-mint jogosult hivatalos képviseletében	-kötelezett hivatalos képviseletében

Melléklet
Munkáltatói igazolás

4. számú melléklet

Adatvédelmi tájékoztató
SZALKA-HŐ 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 SZALKA-HŐ Kft. *(székhely: 2040 Budaörs, Szabadság út 301., cégjegyzékszám: Cg. 13-09-246838, cégjegyzéket vezető bíróság: Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága, adószám:33038818 -2-13),* 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)* a GDPR (2016/679 EU adatvédelmi rendelet) 26. cikke értelmében az adatkezelés célját és eszközeit közösen határozták meg a közöttük létrejött megállapodás szerint. A SZALKA-HŐ Kft. és a Veolia Energia Magyarország Zrt. közös adatkezelőnek minősül.

A felek írásbeli megállapodásban határozták meg a GDPR szerinti kötelezettségek teljesítéséért vállalt felelősségük megosztását.
A SZALKA-HŐ Kft. végzi a távhőszolgáltatással kapcsolatos operatív, helyi feladatokat és az ehhez kapcsolódó adatkezelést, míg a Veolia Energia Magyarország Zrt. biztosítja a társaság működésével kapcsolatos adminisztratív és egyéb ügyviteli feladatokat, valamint cégcsoport szintű központi szolgáltatásokat és az ehhez kapcsolódó adatkezelést.
A közös adatkezelési megállapodástól függetlenül a GDPR-ban biztosított jogok mindkét adatkezelővel szemben és mindkettőnél külön-külön is gyakorolhatók.

Az adatkezelő elérhetősége:

SZALKA-HŐ Kft.
cím: 2040 Budaörs, Szabadság út 301.
ügyfélszolgálat: 4700 Mátészalka, Munkácsy u. 17.
telefonszám: +36 44 997 050
e-mail: ugyfelszolgalat@veolia.com,
honlap: https://tavho.veolia.hu/szalkaho

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.felelos@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, a díjfizetésre és a túlfizetés elszámolására 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: SZALKA-HŐ 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/IS munkatársak
- 3. szint: esetlegesen az adatfeldolgozóknál eljáró munkatársak kizárólag a munkájukhoz szükséges mértékben és ideig

Adattovábbítás:

az adatok 3. személy részére nem kerülnek átadásra. Kivételt képez a hatósági, bírósági felhívásra történő adattovábbítás. Az adatkezelő személyes adatot csak annyit és olyan mértékben ad ki, amely a megkeresés céljának megvalósulásához elengedhetetlenül szükséges.

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
Intersoft Consulting Kft.	1125 Budapest, Tusnádi u. 17/A.	IT rendszerekkel kapcsolatos support tevékenység
Care All Kft.	1121 Budapest, Törökbálinti út 15. A. ép. Fsz.	Dokumentum kezelési rendszer support tevékenység
ASP Hungary Kft.	4028 Debrecen Kassai út 129.	Athos számlázási rendszer üzemeltetése
OTP Bank Nyrt.	1051 Budapest, Nádor u. 16.	Túlfizetés elszámolásával kapcsolatos tranzakció lebonyolítása, archiválása

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 érdek, amely jogos érdek a SZALKA-HŐ Kft. követeléseinek érvényesítésére és a lejárt fizetési kötelezettségek behajtására irányul.

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: SZALKA-HŐ 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/IS munkatársak
- 3. szint: esetlegesen az adatfeldolgozóknál eljáró munkatársak kizárólag a munkájukhoz szükséges mértékben és ideig

Adattovábbítás:
az adatok 3. személy részére nem kerülnek átadásra. Kivételt képez a hatósági, bírósági felhívásra történő adattovábbítás. Az adatkezelő személyes adatot csak annyit és olyan mértékben ad ki, amely a megkeresés céljának megvalósulásához elengedhetetlenül szükséges.

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
Intersoft Consulting Kft.	1125 Budapest, Tusnádi u. 17/A.	IT rendszerekkel kapcsolatos support tevékenység
Care All Kft.	1121 Budapest, Törökbálinti út 15. A. ép. Fsz.	Dokumentum kezelési rendszer support tevékenység
ASP Hungary Kft.	4028 Debrecen Kassai út 129.	Athos számlázási rendszer üzemeltetése
OTP Bank Nyrt.	1051 Budapest, Nádor u. 16.	Túlfizetés elszámolásával kapcsolatos tranzakció lebonyolítása, archiválása

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, valamint a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B.

Kezelt adatok köre:

felhasználási hely kód, díjfizető, tulajdonos neve, a felhasználási hely, a fogyasztási hely, a számlázásra, a díjfizetésre és a túlfizetés elszámolására vonatkozó adatok, bankszámlaszám, . 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: SZALKA-HŐ 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. Kivételt képez a hatósági, bírósági felhívásra történő adattovábbítás. Az adatkezelő személyes adatot csak annyit és olyan mértékben ad ki, amely a megkeresés céljának megvalósulásához elengedhetetlenül szükséges.

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
Intersoft Consulting Kft.	1125 Budapest, Tusnádi u. 17/A.	IT rendszerekkel kapcsolatos support tevékenység
Care All Kft.	1121 Budapest, Törökbálinti út 15. A. ép. Fsz.	Dokumentum kezelési rendszer support tevékenység
ASP Hungary Kft.	4028 Debrecen Kassai út 129.	Athos számlázási rendszer üzemeltetése
OTP Bank Nyrt.	1051 Budapest, Nádor u. 16.	Túlfizetés elszámolásával kapcsolatos tranzakció lebonyolítása, archiválása

IV. Mérőórával kapcsolatos adatkezelés

Az adatkezelés célja:

mérőóra csere ellenőrzése.

Az adatkezelés jogalapja:

GDPR (2016/679 EU adatvédelmi rendelet) 6. cikk (1) b) pontja, szerződés teljesítése.

Kezelt adatok köre:

ügyfél neve, lakcíme, 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: Veolia Energia Magyarország Zrt. 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/IS munkatársak
- 3. szint: az adatfeldolgozó kizárólag a munkájukhoz szükséges mértékben és ideig

Adattovábbítás:

az adatok 3. személy részére nem kerülnek átadásra. Kivételt képez a hatósági, bírósági felhívásra történő adattovábbítás. Az adatkezelő személyes adatot csak annyit és olyan mértékben ad ki, amely a megkeresés céljának megvalósulásához elengedhetetlenül szükséges.

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
Intersoft Consulting Kft.	1125 Budapest, Tusnádi u. 17/A.	IT rendszerekkel kapcsolatos support tevékenység
Care All Kft.	1121 Budapest, Törökbálinti út 15. A. ép. Fsz.	Dokumentum kezelési rendszer support tevékenység
ASP Hungary Kft.	4028 Debrecen Kassai út 129.	Athos számlázási rendszer üzemeltetése
Veolia Energia Magyarország Zrt.	2040 Budaörs, Szabadság út 301.	mérőóra állás rögzítése, műszaki ellenőrzés

Az adatszolgáltatás elmaradásának lehetséges következményei:

panasz kivizsgálásának elmaradása, vagy az ügyintézés elmaradása.

V. Közös szabályok

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.
- Töréshez való jog – joga van kérni személyes adatainak törlését.
- Korlátozáshoz való jog – joga van kérni, hogy ideiglenesen vagy véglegesen felfüggesszük 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.

Az adatkezelő az érintett tájékoztatással kapcsolatos kérése, illetve adatkezeléssel kapcsolatos tiltakozása és panasza esetén indokolatlan késedelem nélkül, a mindenkori 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.felelos@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: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.
Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.
Telefon: 06 1 391 1400 Fax: 06 1 391 1410
E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu
Honlap: http://www.naih.hu

5. számú melléklet

.....számú

DÍJFIZETÉSI MEGÁLLAPODÁSA[3][4]

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

Jelen díjfizetési megállapodás létrejött egyrészről[1]

Cégnév	.....
Székhely	.....
Cégjegyzékszám	.....
Hivatalos képviselő (név, cím)	.....
KSH szám	.....
Adószám	.....
Szolgáltatást végző szervezeti egység (név, cím)	.....

mint távhőszolgáltató (továbbiakban **Szolgáltató**),

másrészről[1]

Név (magánszemély)	.....
Lakcím	.....
Levelezési cím	.....
Születési hely, idő	.....
Anyja neve	.....
Adóazonosító jel	.....
Cégnév (jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság)	.....
Székhely	.....
Cégjegyzékszám/Vállalkozási igsz.	.....
Adószám	.....
Hivatalos képviselő	.....
KSH szám	.....

mint Tulajdonos / Bérlő / Használó között (a továbbiakban együtt **Felek**) az alulírott napon, az alábbi feltételek mellett.[2]

---

[3] megfelelő rész kitöltendő
[4] megfelelő rész aláhúzandó

1. Megállapodás tárgya[1,2]

1.1. A jelen megállapodás tárgya a .....helyrajzi számú, ténylegesen a ..... szám alatt található épület (a továbbiakban Felhasználási hely) tulajdonosa(i), tulajdonosi közössége (továbbiakban 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) .....(.emelet, ajtó) .....számú épületrész **távhőszolgáltatási díjának Díjfizető általi megfizetése.**

1.2. 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 / fűtés-, és vízfelmelegítési szolgáltatás / csak fűtésszolgáltatás és annak mérés szerinti elszámolása tárgyában. A közszolgáltatási szerződés alapján a díjfizető a távhőszolgáltatás díjainak rendszeres megfizetésére köteles.

2. Felhasználási hely műszaki adatai[1,2]

2.1. Felhasználási hely adatai

Felhasználási hely azonosítója	.....
A felhasználási hely összes légtérfogata	.....lm^3
Csúcsteljesítmény-igény	.....kW
Hőhordozó közeg	változó tömegáramú forróvíz
Közműves ivóvizet rendelkezésre bocsátó vízszolgáltató neve,	.....
Közműves ivóvizet rendelkezésre bocsátó vízszolgáltató címe	.....

2.2. Hőfogadó állomás/hőközpont adatai

Felhasználási helyet ellátó hőközpont száma/jele	.....
Hőközpont tulajdonjogi helyzete	társasház / önkormányzat / egyéb.....
Hőközpont üzemeltetője	Szolgáltató
Hőhordozó közeg	változó tömegáramú forróvíz
Maximális hőteljesítmény	.....kW

2.3.A hőmennyiségmérő(k) / költségmegosztók adatai

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

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

3. Szerződés hatálya[1]

A megállapodás a fentebb meghatározott épületrészre vonatkozóan ..... napjával lép hatályba.

4. Számlázás, díjfizetés

4.1. 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 Díjfizetőknek.

4.2. Díjfizető a számlákat, a számlán feltüntetett határidőben köteles kiegyenlíteni. Késedelmes teljesítés esetén Szolgáltató a Polgári Törvénykönyv (továbbiakban Ptk.) szerinti késedelmi kamatot jogosult felszámítani.

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

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

4.5. 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.

4.5. 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.

5. Hődíjfelosztás, elszámolás

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

5.1.. A szolgáltatás díja a jelen megállapodás megkötésének időpontjában[1]

Fűtési alapdíj	.....Ft/lm^3+ÁFA
Fűtési hődíj	.....Ft/GJ+ÁFA
Használati melegvíz alapdíj	.....Ft/lm^3+ÁFA
Használati melegvíz hődíj	.....Ft/vízm^3+ÁFA
Felhasznált ivóvíz- és csatornadíj (közvetített szolgáltatás díja)	.....

5.2. 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.

5.3. Egy elszámolási időszak alatt a felosztási mód nem változtatható meg.

5.4. 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 Változásbejelentő 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.

5.5. 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.

5.6. 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.

6. Általános rendelkezések

6.1. 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.

6.2. 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 mindenkori Üzletszabályzatának előírásai irányadóak.

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

Kelt: ....., ...év.....hónap..... nap

..... Szolgáltató
hivatalos képviseletében

.....
Díjfizető

6. számú melléklet

Használati melegvízfelhasználás normatív mennyiségei mérési adatok hiányában

Lakás fűtött alapterülete/m^2	Vízmennyiség/$vízm^3$	Lakás fűtött alapterülete/m^2	Vízmennyiség/$vízm^3$
28-ig	7	53,1-62	20
28,1-35	11	62,1-70	23
35,1-44	13	70,1-85	27
44,1-53	16	85,1-felett	33

Alapdíj: aktuális díjtábla szerint (Ft/fűtött lm^3/év) mely megtalálható a szolgáltató weboldalán **https://tavho.veolia.hu/szalkaho_kft/tavhoszolgaltatas-dijai-szalkaho**

Pótdíj: az egy hónapra jutó alapdíj kétszerese, melyet felhasználó esetenként egy alkalommal köteles megfizetni.

7. számú melléklet

TULAJDONOS/DÍJFIZETŐ VÁLTOZÁS BEJELENTÉSE

Felhasználási hely címe:.....

Felhasználási hely kódja: .....

Változás időpontja: .....változás jogcíme: adásvétel / öröklés / egyéb[5]

1. Előző tulajdonos/díjfizető személyes adatai

Név (születési név is): .....
Szül. hely, idő: .....
Anyja neve*: .....
Állandó lakóhelye: .....
Értesítési címe: .....
Ügyfélkód: .....
Telefonszám*:.....
E-mail cím*:.....

2. Előző tulajdonos/díjfizető személyes adatai

Név (születési név is): .....
Szül. hely, idő: .....
Anyja neve*: .....
Állandó lakóhelye: .....
Értesítési címe: .....
Ügyfélkód: .....
Telefonszám*:.....
E-mail cím*:.....

3. Új tulajdonos/díjfizető személyes adatai

Név (születési név is): .....
Szül. hely, idő: .....
Anyja neve*: .....
Állandó lakóhelye: .....
Értesítési címe: .....
Ügyfélkód: .....
Telefonszám*:.....
E-mail cím*: .....

---

[5] a vonatkozó rész aláhúzandó

4. Új tulajdonos/díjfizető személyes 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 HMV mennyiség: .....

Fizetés módja: .....Kp / csekk / átutalás[6]

A felhasználó/díjfizető személyében bekövetkezett változás egyoldalú bejelentéséből adódó vitás kérdéseket a régi és az új felhasználó/díjfizető egymás között köteles lerendezni.

Dátum: ....., ... év ..... hó..... nap.

..... előző
tulajdonos/díjfizető hivatalos képviseletében

..... új
tulajdonos/díjfizető
hivatalos képviseletében

.....
előző tulajdonos/díjfizető hivatalos képviseletében

..... új
tulajdonos/díjfizető
hivatalos képviseletében

Mellékletként csatolandó/bemutatandó iratok:

- *személyi igazolvány/jogosítvány,*
- *adásvételi szerződés/tulajdoni lap másolata.*

---

[6] a vonatkozó rész aláhúzandó
*Adatkezelési tájékoztató mellékelten