

**A Veolia Energia Magyarország Zrt.
Zirc**

TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA

VP01-V/002B-2/2017. sz.
határozattal jóváhagyom.
2017. 07. 24.



2016.

Hatályba lépés:

TARTALOMJEGYZÉK

ELŐSZÓ	4
1. FEJEZET: ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	5
1.1. Az ÜSZ TÁRGYA	5
1.2. Az ÜSZ HATÁLYA	5
1.3. Az ÜSZ KÖZZÉTÉTELE	5
2. FEJEZET: FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK	6
3. FEJEZET: A SZOLGÁLTATÓ	9
3.1. A SZOLGÁLTATÓ LEGFONTOSABB CÉGADATAI	9
3.2. A SZOLGÁLTATÓ TEVÉKENYSÉGE	9
3.3. A SZOLGÁLTATÓ MŰKÖDÉSI TERÜLETE	9
4. FEJEZET: A SZOLGÁLTATÁSOK	10
4.1. A HŐSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE	10
4.2. A HASZNÁLATI MELEGVÍZ-SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE	10
4.3. GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁS	10
5. FEJEZET: FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉS	12
5.1. ELŐZETES IGÉNYBEJELENTÉS, ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS	12
5.2. IGÉNYBEJELENTÉS A FELHASZNÁLÓ RÉSZÉRŐL	12
5.3. CSATLAKOZÁSI AJÁNLAT	12
5.4. A CSATLAKOZÁSI DÍJ	13
5.4.1. Csatlakozási díj mértéke	13
5.4.2. A csatlakozási díj megfizetése	13
5.4.3. A csatlakozási díj felhasználása	13
5.5. A CSATLAKOZÁSI AJÁNLAT ELFOGADÁSA	13
5.6. ÚJ FELHASZNÁLÁSI HELYEK LÉTESÍTÉSE	14
5.6.1. Általános feltételek	14
5.6.2. Műszaki feltételek	14
5.6.3. Jogi és pénzügyi feltételek	14
5.7. MEGLÉVŐ FELHASZNÁLÓ NÖVEKVŐ TÁVHŐIGÉNYÉNEK KIELÉGÍTÉSE	15
5.8. LAKÓÉPÜLET FŰTÉSI HÁLÓZATÁNAK ÁTALAKÍTÁSÁRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK	15
5.8.1. Hagyományos, kétcsöves fűtési rendszer	15
5.8.2. Egycsöves, átkötőszakaszos fűtési rendszer	15
5.8.3. Egycsöves, átfolyós fűtési rendszer	15
5.8.4. Közös szabályok	16
6. FEJEZET: SZERZŐDÉSEK	17
6.1. A KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEKRŐL ÁLTALÁBAN	17
6.2. A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE	17
6.3. IDŐBELI HATÁLY	18
6.4. SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS	18
6.5. A KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEK TARTALMI KÖVETELMÉNYEI	19
6.6. KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEK TÍPUSAI	20
6.6.1. Általános közszolgáltatási szerződés	20
6.6.2. Egyedi közszolgáltatási szerződés	23
6.7. SZERZŐDÉSSZEGÉS	24
6.7.1. Szerződésszegés a szolgáltató részéről	24
6.7.2. Szerződésszegés a felhasználók, díjfizetők részéről	24
6.8. A SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSE	25
6.9. A KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA	26

7. FEJEZET: DÍJAZÁSSAL KAPCSOLATOS RENDELKEZÉSEK.....	27
7.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK.....	27
7.2. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS LAKOSSÁGI DÍJTÉTELEI	27
7.2.1. Alapdíj.....	27
7.2.2. Fűtési hődíj.....	28
7.2.3. Használati melegvíz-szolgáltatás és vízfelmelegítési-szolgáltatás díja.....	28
7.2.4. Használati melegvíz-szolgáltatáshoz kötődő víz- és csatornahasználati díj	28
7.3. LEOLVASÁSOK; A SZÁMLÁZÁS RENDJE ÉS MÓDJA.....	28
7.3.1. Fűtésszolgáltatás.....	28
7.3.2. Melegvíz-szolgáltatás.....	29
7.3.3. Számlaadási kötelezettség	30
7.3.4. A számlák kézbesítése	30
7.4. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS ELLENÉRTÉKÉNEK KIEGYENLÍTÉSE.....	31
7.5. DÍJFIZETÉSI MÓDOK.....	31
7.5.1. Pénztári befizetés.....	31
7.5.2. Postán történő befizetés	31
7.5.3. Lakossági folyószámláról történő kiegyenlítés	32
7.5.4. Szociális és egyéb jogcímen nyújtott támogatás jóváírása.....	32
7.6. A KÉSEDELMES FIZETÉS ÉS KÖVETKEZMÉNYEI	33
7.7. KÖVETELÉSEK BEHAJTÁSA.....	35
8. FEJEZET: AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT.....	36
8.1. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT FELADATAI.....	36
8.2. SZEMÉLYES ÜGYINTÉZÉS	36
8.3. EGYÉB ÜGYINTÉZÉSI MÓDOK.....	37
8.4. HIBABEJELENTÉSEK FOGADÁSA.....	37
9. FEJEZET: PANASZÜGYEK KEZELÉSE.....	38
9.1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	38
9.2. KIFOGÁS A SZÁMLA ELLEN.....	39
9.3. LÉGTÉR REKLAMÁCIÓ.....	39
9.4. KIFOGÁS A FOGYASZTÁSMÉRŐ BERENDEZÉSSSEL KAPCSOLATBAN.....	40
9.5. ELSZÁMOLÁS HIBÁS MÉRÉS ESETÉN	40
9.6. MINŐSÉGI KIFOGÁSOK.....	41
10. FEJEZET: HIBAEELHÁRÍTÁS	42
10.1. A HIBAEELHÁRÍTÁS ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI	42
10.2. A HIBÁK EELHÁRÍTÁSI RENDJE.....	42
11. FEJEZET: A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE; KIKAPCSOLÁS.....	43
11.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK.....	43
11.2. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE	43
11.3. KIKAPCSOLÁS.....	44
11.4. ÉRTESÍTÉS A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉRŐL.....	46
11.4.1. Hibából, üzembavarból eredő szünetelés	46
11.4.2. Előre tervezhető szünetelés	46
11.4.3. Hatósági korlátozás.....	46
12. FEJEZET: FOGYASZTÓVÉDELEM; ADATVÉDELEM.....	47
12.1. EGYÜTTMŰKÖDÉS A FOGYASZTÓVÉDELMI ÉS FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETI SZERVEZETEKKEKEL	47
12.2. ADATVÉDELEM, ADATBIZTONSÁG	47
12.3. KAPCSOLAT A BESZÁLLÍTÓKKAL	49

ELŐSZÓ

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

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

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

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

Az ÜSZ részletesen meghatározza a Veolia Energia Magyarország Zrt. által történő távhőszolgáltatás működési kereteit, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a felhasználó és a szolgáltató eredményes együttműködéséhez.

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

1. fejezet: ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1. Az ÜSZ tárgya

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

1.2. Az ÜSZ hatálya

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

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

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

1.3. Az ÜSZ közzététele

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

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

2. fejezet: FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

Az ÜSZ-ra a Tszt. 3.§ és 51/A. §-ban, a 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet 17/A §-ában, a rendelet 3. számú mellékletét képező Távhőszolgáltatási Közülemi Szabályzat 2.1. pontjában és az ellátási terület szerint illetékes önkormányzat rendeletében meghatározott fogalmak alkalmazandók.

Fontos fogalmak a Tszt. 3. §-a alapján kiemelten, de nem teljeskörűen:

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

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

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

ga) lakossági felhasználó: a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa, valamint a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. által megvásárolt lakóingatlan bérlője;

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

A fentiekén túlmenően a jelen ÜSZ alkalmazásában:

használati melegvíz-szolgáltatási célú szolgáltatás:

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

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

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

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

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

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

elszámolási mérőberendezés:

- **Felhasználói hőközpontban** történő hőmennyiségmérés esetén a primer rendszer hőátadó állomásán, a hőközpont helyiségében elhelyezett, megfelelően hitelesített mérőberendezés.

- **Szolgáltatói hőközpontban** történő hőmennyiségmérés esetén ugyancsak a primer rendszer hőátadó állomásán, a hőközpont helyiségében elhelyezett, megfelelően hitelesített mérőberendezés. A hőfogadó állomáson elhelyezett egyéb mérőműszer a szolgáltatói hőközpontban lévő hőmennyiségmérő költségmegosztója.
- **Külön technológiai folyamatban előállított melegvíz-szolgáltatás** esetén – amikor a felmelegített közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátója a szolgáltató – a felhasználási helyet ellátó hőközpontban beépített hiteles vízmennyiség-mérő. Az épületrészben használt melegvíz-mennyiségmérő a hőközponti mennyiségmérő költségmegosztója. A költségmegosztókat azonosító számmal és – az illetéktelen beavatkozás megakadályozása céljából – zárjeggyel kell ellátni. A zárjegy sértetlenségét évente egy alkalommal ellenőrizni kell.

Épületrészenkénti mérés és elszámolás esetén a primer rendszer hőátadó állomását és a hiteles mérésre alkalmas mérőeszközt az adott épületrész területén kell kialakítani.

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

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

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

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

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

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

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

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

a) elektronikus fűtési költségmegosztó,

b) párologtatós fűtési költségmegosztó, de csak a 2011. szept. 1. előtt alkalmazott párologtatós fűtési költségmegosztó cseréje esetén,

c) fűtési költségmegosztás céljára alkalmazott hőfogyasztásmérő, ha települési önkormányzat (a továbbiakban: önkormányzat) rendelete elszámolási mérőnek nem minősítette;

használati melegvíz-költségmegosztó: a felhasználási hely használati melegvíz-hálózatába beépített vízmennyiség-mérő (vízmérő), amely az épületrész melegvíz-kifolyócsapján vételezett (felhasznált) használati melegvíz mennyiségét méri, és amelyet önkormányzat rendelete távhőszolgáltatási elszámolási mérőnek nem minősített;

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

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

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

Ahol a jelen üzletszabályzat közszolgáltatási szerződést említ, az alatt érteni kell a 2014. március 15. napja előtt megkötött és hatályban levő közüzemi szerződéseket is.

kikapcsolás: a felhasználó kizárása a távhőszolgáltatásból a közszolgáltatási szerződés egyidejű megszűntetése mellett;

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

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

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

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

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

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

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

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

3. fejezet: A SZOLGÁLTATÓ

3.1. A szolgáltató legfontosabb cégadatai

Cégnév: Veolia Energia Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Rövidített név: Veolia Energia Magyarország Zrt.
Székhely: 2040 Budaörs, Szabadság út 301.
Cégjegyzékszám: 01-10-041986
Honlap: <https://tavho.veolia.hu>

3.2. A szolgáltató tevékenysége

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

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

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

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

A szolgáltató legfontosabb feladatai:

- a szolgáltatói berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével kapcsolatos tevékenység ellátása, erre vonatkozó jelzések, bejelentések kivizsgálása, a felmerülő problémák megoldása;
- a felhasználók tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével kapcsolatos megrendelések, bejelentések fogadása;
- a szolgáltatás teljesítésével és minőségével kapcsolatos bejelentések fogadása és intézése;
- hibabejelentések fogadása, reklamációk felvétele, kivizsgálása és megoldása;
- a felhasználók tájékoztatása a szolgáltatás-szüneteltetés és az újraindítás feltételeiről;
- felhasználói rendszerek fűtéskorszerűsítésével kapcsolatos tanácsadás,
- a távhőszolgáltatással kapcsolatos adatrögzítés és ügyintézés.

3.3. A szolgáltató működési területe

A Szolgáltató a jelen ÜSZ alapján Zirc Város területén végez távhőszolgáltatási tevékenységet.

A távhővel ellátott terület adatai:

A Fáy utcában és Deák téren található fűtőművek összesen 211fogyasztót látnak el fűtéssel és használati meleg vízzel. A fűtőművek az elosztói földgáz hálózathoz az 200 m³/h kapacitású 0,1bar nyomásfokozatú gázfogadóval csatlakoznak.

A hőtermelés a Fáy utcai kazánházban 3 db, a Deák téri kazánházban 2 darab Viessman típusú melegvíz-kazánnal történik.

Mindkét fűtőműből termelt távhő direkt zárt rendszerben egy gerincvezetéken jut el a felhasználókig 90/70 °C hőlépcsővel. A hőtermelés irányítása Telekont távfelügyeleti rendszerrel történik.

4. fejezet: A SZOLGÁLTATÁSOK

4.1. A hőszolgáltatás minősége

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

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

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

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

A képviselő – akadályoztatása esetén – az igénybejelentését telefonon, a szolgáltató **06 80 201 198** ingyenesen hívható központi telefonszámán is megteheti. Ilyen esetben a szolgáltató – biztonsági okokból – telefonon visszahívja a képviselőt a képviselő által korábban megadott mobiltelefonszámon.

4.2. A használati melegvíz-szolgáltatás minősége

Távhőszolgáltatás keretében a használati melegvizet úgy kell szolgáltatni, hogy annak hőmérséklete az épület csatlakozási pontjánál legalább 45 °C ± 5 °C legyen.

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

Megfelelő a kiépítettség:

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

4.3. Garantált szolgáltatás

Garantált szolgáltatás esetében a szolgáltató legalább olyan mennyiségű hőenergiát juttat el a teljesítési helyre, hogy az emberi tartózkodás céljára szolgáló fűtött helyiségek belső hőmérséklete fűtési időszakban naponta 8-20 óra között az 7/2006. (V.24.) TNM rendelet 1. sz. melléklete szerint biztosítható legyen. Például:

- | | |
|---|---------|
| • előszobában, konyhában, WC-ben: | + 16 °C |
| • hallban, lakószobában, irodában: | + 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.

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

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

5. fejezet: FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉS

5.1. Előzetes igénybejelentés, előzetes tájékoztatás

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

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

A szolgáltatói előzetes tájékoztatás tartalmazza az érdekelt kérelmében előadott és ahhoz mellékelte iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével a szükséges műszaki-gazdasági követelményeket, az esetleg fizetendő költségek, illetve csatlakozási díj összegét, az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségességét és az eljárás módját, valamint a tervező kérésére a felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez szükséges adatokat. Az egyeztetésekért díj nem számítható fel.

5.2. Igénybejelentés a felhasználó részéről

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

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

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

A csatlakozási ajánlat tartalma:

- a felhasználói igénybejelentés adatai;
- az igény kielégítésének műszaki feltételeit, a bekapcsoláshoz szükséges, az igénybejelentő által elvégzendő munkálatok megjelölését,
- a csatlakozási pont megjelölése;
- a csatlakozás, illetve a szolgáltatás műszakilag indokolt és jogszabályban előírt pénzügyi feltételei (a 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.

5.4. A csatlakozási díj

5.4.1. Csatlakozási díj mértéke

A TszT. rendelkezéseivel (57.§-57/B.§) összhangban az új, vagy növekvő távhőigénnyel jelentkező hely tulajdonosától a szolgáltató a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre – az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű – csatlakozási díjat kérhet.

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

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

5.4.2. A csatlakozási díj megfizetése

A csatlakozási díjat a szolgáltató elkülönített számlájára kell átutalással teljesíteni.

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

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

5.4.3. A csatlakozási díj felhasználása

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

5.5. A csatlakozási ajánlat elfogadása

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

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

A csatlakozási megállapodás (lásd 1/C. melléklet) lényeges tartalmi elemei:

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

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

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

5.6. Új felhasználási helyek létesítése

5.6.1. Általános feltételek

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.

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

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

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

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

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

5.6.2. Műszaki feltételek

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

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

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

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

5.6.3. Jogi és pénzügyi feltételek

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

5.7. Meglévő felhasználó növekvő távhőigényének kielégítése

Meglévő felhasználási hely felhasználója a tárgyévet megelőző év május 31. napáig évente egyszer meghatározhatja a lekötött hőteljesítményét, ami szerződésmódosításnak minősül.

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

Egyebekben az új felhasználási hely létesítésére vonatkozó szabályok megfelelően alkalmazandók.

5.8. Lakóépület fűtési hálózatának átalakítására vonatkozó szabályok

5.8.1. Hagyományos, kétcsöves fűtési rendszer

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

5.8.2. Egycsöves, átkötőszakaszos fűtési rendszer

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

5.8.3. Egycsöves, átfolyós fűtési rendszer

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

5.8.4. Közös szabályok

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

6. fejezet: SZERZŐDÉSEK

6.1. A közszolgáltatási szerződésekről általában

A közszolgáltatási szerződés alapvető szabályait a Polgári Törvénykönyv 6:256. §-a állapítja meg, mely szerint a közszolgáltatási szerződés alapján a szolgáltató általános gazdasági érdekű szolgáltatás nyújtására, a felhasználó pedig a díj megfizetésére köteles.

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

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

Az általános közszolgáltatási szerződés alapján a távhőszolgáltató a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra, a lakossági felhasználó vagy az e törvényben meghatározott esetekben a díjfizető a távhőszolgáltatás díjainak rendszeres megfizetésére köteles.

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

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

A felhasználó vagy a többi felhasználó érdekében a törvény – meghatározott feltételek esetén – lehetővé teszi az általános közszolgáltatási szerződés megkötésének szolgáltató általi megtagadását is.

A távhőszolgáltató megtagadhatja a szerződéskötést, ha a felhasználói igénnyel jelentkező nem teljesítette az őt terhelő és az előzetes tájékoztatóban közölt költségnek, csatlakozási díjnak a megfizetésére vonatkozó kötelezettségét.

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

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

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

6.2. A szerződés létrejötte

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

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

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

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

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

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

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

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

A szolgáltató és a felhasználó között a közszolgáltatási szerződés - a jogszabályokban és az üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel - a szolgáltatás igénybevételével is létrejön.

6.3. Időbeli hatály

Az általános közszolgáltatási szerződés határozatlan időre szól. Az egyedi közszolgáltatási szerződés 5 éves határozott időre szól, ettől eltérő érvényességet a szerződésben kell rögzíteni.

Ha jogszabály másként nem rendelkezik, a jelen ÜSZ hatálybalépésekor meglévő, távhőszolgáltatásra vonatkozó közszolgáltatási, illetve közüzemi szerződések az azokban foglalt lejárat határidőig érvényben vannak.

6.4. Szerződésmódosítás

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

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

A felhasználó/díjfizető személyében bekövetkezett változás bejelentésnek tartalmaznia kell az új felhasználó vagy a 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 távhőszolgáltatótól.

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

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

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

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

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

6.5. A közszolgáltatási szerződések tartalmi követelményei

A közszolgáltatási szerződések kötelező tartalmi elemeit a 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet 3. sz. mellékleteként kiadott Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat 9. és 10. pontjai határozzák meg.

Az általános közszolgáltatási szerződés mellékletét képezi a Díjfizetői megállapodás, ami a távhőszolgáltatás díjának megfizetéséről rendelkezik. (lásd: **3. számú melléklet**). A díjfizetői megállapodás hiánya nem érinti a díjfizető fizetési kötelezettségét.

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

A szerződés lényeges tartalmi elemei:

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

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

6.6. Közszolgáltatási szerződések típusai

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

6.6.1. Általános közszolgáltatási szerződés

Hőközponti vagy hőfogadói mérés esetén

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

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

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

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

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

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

A költségosztó alapján történő felosztás feltételeit a 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Kormány rendelet) 17/A – 17/H §-ai és a 3. sz. mellékleteként kiadott Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat 19.1. – 20.2. pontja határozza meg.

A költségosztó alapján történő felosztás legfőbb szabályai:

a.)

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

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

b.)

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

c.)

A fűtési díj megosztási arányok meghatározásához fűtési költségmegosztók akkor alkalmazhatók, ha

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

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

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

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

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

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

d.)

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

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

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

e.)

A fűtési költségmegosztó, továbbá a költségmegosztóra felszerelt plomba sérüléséről a díjfizető köteles haladéktalanul a tulajdonosi közösség képviselőjét írásban tájékoztatni. A megsérült fűtési költségmegosztó, továbbá a költségmegosztóra felszerelt plomba pótlásának költségeit a díjfizető viseli.

Párológatós fűtési költségmegosztó - a Vhr. 23/A. § (3) bekezdésében foglaltak kivételével - fűtési költségmegosztóként nem alkalmazható.

h.)

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 Vhr. 6. sz. mellékletben meghatározott korrekciós tényezőkkel történő módosításával számított értékei arányában kell az épületrészek között felosztani. A fogyasztásarányos hányad épületrészekre történő felosztásának számítása során az egyes épületrészekre figyelembe vett fajlagos fűtési hőfelhasználás nem lehet nagyobb a felhasználási hely fajlagos fűtési hőfelhasználása 2,5-szeresénél.

Ha az épületrészen belül nem lehetséges fűtési költségmegosztó felszerelése valamennyi hőleadó készüléken, akkor azon hőleadó készülékek hőleadását, amelyek esetében a fűtési költségmegosztók felszerelése műszaki okból nem lehetséges, a felhasználási helyen felszerelt hőleadó készülékek egységnyi teljesítményére eső átlagos fogyasztás és a hőleadó készülék teljesítményének szorzataként kell számítással meghatározni és figyelembe venni.

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

1. a díjfizető nem tette lehetővé a fűtési költségmegosztók

a) felszerelését,

b) szerződésben meghatározott módon és időpontban történő leolvasását,

2. a díjfizető a fűtési költségmegosztót önkényesen leszerelte, vagy

3. a fűtési költségmegosztók leolvasása, vagy ellenőrzése alkalmával megállapítható, hogy az épületrész bármely fűtési költségmegosztója vagy az azokon elhelyezett plomba sérült.

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

j.)

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:

ja) használati melegvíz-költségmegosztók alkalmazásával a használati melegvíz-költségmegosztókon mért fogyasztási adatok alapulvételével, vagy

jb) az épületrészekben felszerelt melegvíz-kifolyócsapok számának alapulvételével.

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

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.

Ha a melegvíz-díjmegosztási arányok meghatározása melegvíz-költségmegosztók alkalmazásával kerül sor és

a) a díjfizető nem tette lehetővé a használati melegvíz-költségmegosztó felszerelését, szerződésben meghatározott módon és időpontban történő leolvasását,

b) a díjfizető a használati melegvíz-költségmegosztót önkényesen leszerelte, vagy

c) 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.

k.)

Ha a tulajdonosi közösség költségmegosztók alkalmazásáról dönt, akkor gondoskodnia kell a költségmegosztók felszereléséről, működtetéséről, karbantartásáról, időszakos ellenőrzéséről, adatainak leolvasásáról, kiértékeléséről és a fűtési díjmegosztási arányok, valamint a melegvíz-díjmegosztási arányok kiszámításáról, továbbá viseli az ezekkel kapcsolatos költségeket.

A tulajdonosi közösség ezen feladatok ellátására vonatkozó kötelezettségét megbízott útján is teljesítheti.

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

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

Az önkormányzat rendeletében elszámolási mérőnek minősített hőmennyiségmérő alkalmazása esetén a részszámla akkor alapulhat távhőszolgáltató általi statisztikai elemzéssel (becsléssel) megállapított energiamennyiségen, ha az adott időszakra vonatkozóan nem kerül sor

a) a hőmennyiségmérő leolvasására, vagy
b) az a) pont hiányában a felhasználó adatszolgáltatása keretében a hőmennyiségmérő mérőállásának bejelentésére a távhőszolgáltatónál.

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.

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.

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

Az egy szolgáltatói 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;
- az alapidő meghatározásánál figyelembe vehető fűtött légtér fogat hiteles adatainak felmérése;
- a mérés szerinti elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérő-kör adatainak megadása;
- a felosztás és költségviselés módja.

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

Épületrészenkénti mérés esetén

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

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

Épületenkénti mérés szerint elszámoló lakossági felhasználók általános közszolgáltatási szerződését a 4. számú melléklet tartalmazza.

6.6.2. Egyedi közszolgáltatási szerződés

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

Az egyedi közszolgáltatási szerződés határozott időre – legalább 5 évre – szól, ettől eltérő időtartamot a szerződésben kell rögzíteni.

A szerződés megkötésének feltételei:

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

Az egyedi közszolgáltatási szerződés tartalmát a szerződő felek állapítják meg.

6.7. Szerződésszegés

6.7.1. Szerződésszegés a szolgáltató részéről

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

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

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

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

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

6.7.2. Szerződésszegés a felhasználók, díjfizetők részéről

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

6.7.2.1. A felhasználó, illetőleg díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi;
- a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;
- 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;
- a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is – távhőt vételez;
- a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg;
- a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget;

- g) a távhő vételezését nem a Tsz. 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.

Az a), c)-d) és f)-g) pontokban meghatározott szerződésszegés esetén, valamint szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén pótdíjfizetési kötelezettség terheli a díjfizetés kötelezettjét. A pótdíj mértékét az illetékes önkormányzatnak az áralkalmazás és a díjfizetés feltételeit megállapító rendelete tartalmazza. Amennyiben az önkormányzat rendeletben a pótdíj mértékéről nem rendelkezik és annak szolgáltató általi meghatározását nem zárja ki, a pótdíj mértékét a szolgáltató a 8. sz. mellékletben foglaltak szerint határozza meg.

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

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

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

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

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

A felhasználó/díjfizető köteles lehetővé tenni a bejutást a távhőszolgáltatás felfüggesztése céljából 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 szolgáltatás felfüggesztése

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

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

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

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

A Szolgáltató 60 nap elteltével – a felhasználói átvett 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 határnapiig a felhasználó fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, a határon a felhasználó közszolgáltatási szerződése megszűnik, a távhőszolgáltatásból kikapcsolásra kerül.

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

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

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

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

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

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

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

6.9. A közszolgáltatási szerződés felmondása

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

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

Az általános közszolgáltatási szerződés felhasználó általi felmondásának feltételeit a Tszt. 38. §-a, és a 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet 3. sz. mellékleteként kiadott Távhőszolgáltatási Közüzeti Szabályzat 27. pontja határozzák meg.

Az egyedi közszolgáltatási szerződést az egyéb felhasználó a szerződésben meghatározott – más rendelkezés hiányában 6 hónapos – felmondási idővel mondhatja fel. Az egyedi közszolgáltatási szerződés felmondása csak fűtési időszak utolsó napjára szólhat.

A szerződés felmondását szolgáltató írásban igazolja vissza, amelyben tájékoztatja a felhasználót a felmondásból eredő műszaki és pénzügyi kötelezettségekről is.

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

7. fejezet: DÍJAZÁSSAL KAPCSOLATOS RENDELKEZÉSEK

7.1. Általános szabályok

A Tszt. 57/D.§ rendelkezései szerint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját - mint legmagasabb hatósági árat--, a hatósági ár szerkezetét és alkalmazási feltételeit a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal javaslatának figyelembevételével az energiapolitikáért felelős miniszter rendeletben állapítja meg (a továbbiakban: miniszteri rendelet).

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

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

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

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

7.2. A távhőszolgáltatás lakossági díjtételei

A távhőszolgáltatás lakossági díja kéttarifás: alapidíjból és hődíjból áll.

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

7.2.1. Alapidíj

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

A felhasználónak az alapidíjat az általános közszolgáltatási szerződés fennállása alatt, a szolgáltatott, illetőleg a vételezett hőmennyiségtől és a fűtési hődíjtól függetlenül kell megfizetnie, akkor is, ha a felhasználói berendezések hibája vagy alkalmatlansága miatt nem teljesíthető a szolgáltatás, ha távhőt nem vételezett, ha a Szolgáltató a felhasználó 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 alapidíjnak csak az arányos részét kell megfizetnie.

7.2.2. Fűtési hődíj

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

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

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

7.2.3. Használati melegvíz-szolgáltatás és vízfelmelegítési-szolgáltatás díja

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

Amennyiben a használati melegvíz-felhasználás az épületrészben/felhasználási helyen (lakás, helyiség) nem mérhető, illetve mérési adat hiányában a felhasználási helyre vonatkozóan a szolgáltatás hónapjában a helyi önkormányzati rendeletben, ennek hiányában az üzletszabályzat 8. sz. mellékletében meghatározott vízmennyiség alapján számított hődíjat kell megfizetni.

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

Amennyiben az önkormányzat rendelete a felemelt díjról nem rendelkezik, és a rendeletben a díj távhőszolgáltató általi megállapítását kifejezetten nem zárja ki, akkor távhőszolgáltató az 8. sz. mellékletben meghatározott díjat alkalmazza.

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

Közüemi ivóvíz felhasználásával biztosított melegvíz-szolgáltatás esetén, közüemi ivóvíz víz- és csatornahasználati díjat az előző pontban foglaltak szerint számlázza szolgáltató. A közüemi ivóvíz számlázás kizárólag önkormányzati rendelet előírásán alapulhat.

7.3. Leolvasások; a számlázás rendje és módja

7.3.1. Fűtésszolgáltatás

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

Elszámolási időszak:

- Egyedi fűtésmérés esetén egy naptári hónap, továbbá ha a mérő tényleges fogyasztási adatai havonta kerülnek leolvasásra
- Költségosztós épületben: minden év szeptember 15. napjától a következő év május 15-ig terjedő időszak.(fűtési időszak)

Elszámolás: Alapja a hőközponti/hőfogadói hőmennyiségmérő tényállása.

Számlázás

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

Fűtött légtérfogat alapján:

- a felhasználó/díjfizető havi előleget fizet két elszámolási időszak között vagy
- a havi tényleges fogyasztás adatai alapján a tárgyhót követő hónapban, utólag fizeti meg a hődíjat.

Költségsztóval rendelkező felhasználó/díjfizető esetén:

- előleget fizet két elszámolási időszak között vagy,
- a havi tényleges fogyasztás adatai alapján a tárgyhót követő hónapban, utólag fizeti meg a hődíjat.

Egyedi hőmennyiségmérő alapján:

Felhasználó/díjfizető a havi tényleges fogyasztás adatai (megmért hőmennyiség) alapján, a tárgyhónapot követő hónapban, utólag fizeti meg a hődíjat.

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

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

Szolgáltató az épületrészenkénti felosztás számláit:

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

Egy elszámolási időszak alatt a felosztási mód nem változtatható meg.

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

7.3.2. Melegvíz-szolgáltatás

Leolvasás: A használati melegvíz felhasználás elszámolása alapjául szolgáló – egyes lakásokban, nem lakás céljára szolgáló helyiségekben lévő és a felhasználó/díjfizető tulajdonában lévő – mellékvízmérők adatait a felhasználó képviselője, vagy a díjfizető kötelesek szolgáltatni, a szolgáltató által rendszeresített űrlapon (leolvasás). Amennyiben a használati melegvíz-felhasználás az épületrészben/felhasználási helyen (lakás, helyiség) nem mérhető, illetve mérési adat hiányában a felhasználási helyre vonatkozóan a szolgáltatás hónapjában a helyi önkormányzati rendeletben, ennek hiányában az üzletszabályzat 8. sz. mellékletében meghatározott vízmennyiség alapján számított hődíjat kell megfizetni.

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

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

Elszámolás: lakásban (épületrész) lévő melegvíz-mérők, főmérők illetve a mérőn mért fogyasztás alapján történik.

A ténylegesen felhasznált és a havonta fizetett melegvíz mennyisége közötti különbség - az éves fűtéselszámolással egyidejűleg - kerül elszámolásra, a mérők szolgáltató által történt leolvasását követően évente egyszer, június – augusztus hónapban vagy az elszámolási időszak (fűtési időszak) adatainak átvételét követő 45 napon belül.

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

Számlázás: a felhasználók vagy az egyes díjfizetők részére történik a tárgyhavi számlán; a melegvízmérő mérési tényadata a kiállított számlán szerepel.

A használati melegvíz mennyiségét és hődíját évente számolja el szolgáltató.

A vízmelegítési szolgáltatás esetén a felhasználók a használati melegvíz előállításához felhasznált ivóvíz és csatorna-használati díjat a víz- és csatorna közmű szolgáltató felé egyenlítik ki, Szolgáltató részére a használati melegvíz előállításához felhasznált ivóvíz mennyiségi adatait a víz- és csatorna közmű szolgáltató megbízottja nyújtja.

Használati melegvíz-szolgáltatás esetén felhasználók a használati melegvíz előállításához felhasznált ivóvíz és csatorna-használati díjat a Távhőszolgáltató felé egyenlítik ki, Szolgáltató részére a felhasznált használati melegvíz mennyiségi adatait felhasználó/díjfizető vagy képviselőjük nyújtja.

Két leolvasási időszak között felhasználó/díjfizető által rendelkezésre bocsátott adatokat Távhőszolgáltató általi leolvasásig vélt fogyasztási adatnak tekinti.

Amennyiben felhasználó/díjfizető az előleg meghatározásához fogyasztási adatot nem bocsát rendelkezésre, úgy Távhőszolgáltató az előző időszak átlagfogyasztás alapulvételével állítja ki a számlát.

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

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

7.3.3. Számlaadási kötelezettség

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

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

7.3.4. A számlák kézbesítése

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

kézbcsítést, akkor Távhőszolgáltató a kibocsátott számlákat – saját kézbcsítés keretében – a felhasználó/díjfizető levélszekrényébe kézbcsíti.

Ha a felhasználó a felhasználási hely címével nem megegyező számlázási, illetve levélcímre kéri írásban a kézbcsítést, akkor szolgáltató a számlát - az írásbeli kérelemben meghatározott számlázási cím rögzítését követő hónaptól - erre a címre kézbcsíti.

Külföldre történő kézbcsítés esetén a kézbcsítés postai díját, a kézbcsítés várható időtartamára, felhasználónak előre meg kell fizetnie.

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

7.4. A távhőszolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése

A felhasználók a távhőszolgáltatás ellenértékét a számlán feltüntetett fizetési határidőig kötelesek kiegyenlítani.

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

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

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

Pénzintézetten 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 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.

Amennyiben a távhőszolgáltatási jogviszony 2012. január 1-je után keletkezett, a távhőszolgáltatási díj a bérlő vagy a használó által történő megfizetéséért – a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján az állam vagy a települési önkormányzat tulajdonában lévő lakóingatlanok kivételével – a tulajdonos egyszerű (sortartó) kezesként felel.

7.5. Díjfizetési módok

7.5.1. Pénztári befizetés

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

7.5.2. Postán történő befizetés

Belföldi postautalványon történő feladás esetén, ha arról hiányzik a beazonosításhoz és jóváíráshoz szükséges információ (név, cím, ügyfélszám, fogyasztási hely, számlaszám, időszak, stb.), akkor

szolgáltató tudakozványt köteles, az összeg postai telepítését követő két munkanapon belül, a feladónak elküldeni.

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

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

7.5.3. Lakossági folyószámláról történő kiegyenlítés

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

- azonnali beszedési megbízással,
- határidős megbízással,
- átutalással

rendezhetik az esedékes (kézbesített) számlákat.

Lakossági folyószámláról csak a pénzüintézet értesítését követően, a felhatalmazás érvényességének időpontjától kerülhet sor fizetésre. Ha a számlázás megkezdéséig (a tárgyhót megelőző hónap 28. napjáig) a pénzüintézet 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 vagy a pénzüintézet 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 pénzüintézetnek adott megbízás módosítása – új felhatalmazás – nélkül, és az erről szóló pénzüintézeti értesítés megküldéséig a szolgáltatónak nincs jogosultsága másik vagy új felhasználási hely esedékes számláit benyújtani a pénzüintézethez.

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 pénzüintézetnek. 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 pénzüintézet között létrejött megállapodás rögzíti. Az ilyen megbízással kapcsolatos ügyek intézése nem tartozik a szolgáltató hatáskörébe. Észrevétel, kifogás, vagy panasz esetén közvetlenül a bankhoz kell fordulni.

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

7.5.4. Szociális és egyéb jogcímen nyújtott támogatás jóváírása

A szociális és egyéb jogcímen nyújtott támogatás nem minősül készpénzjuttatásnak, ezért a támogatás összegének jóváírása, a támogatást megállapító határozat rendelkező részében

meghatározott feltételek, illetve a támogatás összegét folyósító rendelkezéseinek betartásával, történik.

Ha a felhasználónak/díjfizetőnek a szolgáltató felé

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

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

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

7.6. A késedelmes fizetés és következményei

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

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

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

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

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

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

Késedelmes fizetés esetén a szolgáltató jogosult:

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

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

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

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

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

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

A tartozás rendezése érdekében, a felhasználó/díjfizetői együttműködés és kellő garancia esetén, szolgáltató részletfizetési megállapodást köthet a felhasználó/díjfizetővel. A részletfizetési megállapodás általános feltételeit az 5. számú melléklet tartalmazza. Indokolt esetben szolgáltató az általános feltételektől eltérhet.

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

- a megállapodás külön értesítés nélküli felmondására;
- a behajtási eljárás folytatására, megkezdésére
- további részletfizetési megállapodás megkötésének megtagadására
- a késedelmes fizetés következményeinek alkalmazására.

7.7. Követelések behajtása

Amennyiben a díjfizető (felhasználó) a hátralékát más módon sem egyenlíti ki, úgy a szolgáltató Behajtási Szabályzata (lásd: 6. számú melléklet) szerint a tartozás behajtása iránt intézkedhet, ezzel egyidejűleg a szolgáltatást felfüggesztheti, vagy a szerződést felmondhatja.

A behajtási eljárás során a szolgáltató intézkedései a következők lehetnek:

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

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

A behajtás során, az ezzel kapcsolatban felmerült valamennyi igazolt költséget az adós felhasználó/díjfizető viseli, és azokat szolgáltatónak köteles megfizetni. A költségek felsorolását a 6. sz. melléklet tartalmazza.

8. fejezet: AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

8.1. Az ügyfélszolgálat feladatai

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

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

Az ügyfélszolgálat a fentiek szellemében többek közt:

- fogadja, rögzíti és kivizsgálja az ügyfelek panaszait;
- mérőóra állásokat rögzít;
- kérésre – térítés ellenében - számlamásolatot készít;
- adatrögzítést, módosítást végez;
- számlabefizetéseket fogad (amennyiben aktív pénztár áll rendelkezésre);
- közreműködik a hátralék behajtási tevékenységben;
- közreműködik a távhőszolgáltatással kapcsolatos szerződések megkötésében, módosításában;
- fogadja a hibabejelentéseket, és továbbítja azokat az intézkedésre vagy hibaelhárításra illetékes műszaki egység, munkatárs felé;
- tájékoztatást ad a közszolgáltatási szerződésről, a díjszétosztás módjáról, valamint az adott díjfizetőre vonatkozó díjfizetési arányról;
- számlázással kapcsolatos felvilágosítás;
- kifüggeszti az Általános Szerződési Feltételeket és azt a felhasználó/díjfizető kívánságára ingyenesen rendelkezésre bocsátja.

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

8.2. Személyes ügyintézés

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

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

A telefonon és egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a távhőszolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni, és a panaszról jegyzőkönyvet felvenni. A távhőszolgáltató minden panaszt 15 napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt

A panaszt elutasító választ a távhőszolgáltató köteles megindokolni.

Az Ügyfélszolgálati Iroda nyitva tartása:
Ügyfélszolgálati iroda helye:
Telefonszám:
E-mail cím:

Csütörtökön 07.00-19.00-ig
8420 Zirc, a Fáy u. 2/b.
06 95 420 186
ugyfelszolgalat@veolia.com

8.3. Egyéb ügyintézési módok

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

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

Az alábbi ügyek elintézéséhez elegendő a telefonos kapcsolattartás:

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

A felhasználók/díjfizetők a távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdésekkel, észrevételekkel, panaszokkal, számlareklamációval a szolgáltató 8.2. pontban megjelölt helyi irodáihoz fordulhatnak.

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

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

8.4. Hibabejelentések fogadása

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

A hibabejelentések fogadása – működési területtől függetlenül – folyamatosan (0-24 h-ig) az alábbi központi számon történik: **06 80 201 198**.

9. fejezet: PANASZÜGYEK KEZELÉSE

9.1. Általános rendelkezések

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

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

Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A panaszt a beérkezését követően tizenöt napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni, és intézkedni annak közlése iránt. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható.

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

Amennyiben az ügyfél a panasz bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, úgy ismételt panaszbejelentéssel élhet a távhőszolgáltató által erre felhatalmazott munkatársánál, akinek személyéről és levelezési címéről az ügyfélszolgálati munkatárs ad tájékoztatást az ügyfél részére. Továbbá sérelmének elintézését kérheti a Veszprém Megyei Kormányhivatal, Veszprémi Járás, Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztályához (Cím: 8200 Veszprém, Mindszenti József utca 3-5., Postacím: 8210 Veszprém, PF: 2184., Telefonszám: 06-88/550-510, E-mail: vemkh.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu), illetve a felhasználó/díjfizető vitás ügyeinek intézésére igénybe veheti a lakcíme/tartózkodási címe szerinti területileg illetékes Békéltető Testület (Veszprém Megyei Békéltető Testület, Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220., Telefon: 06-88/429-008, 08-88/814-111, E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu) közreműködését is.

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

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

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

- Zirc Város jegyzője (pl. felhasználási helyre történő bejutás elrendelésével kapcsolatban felmerülő vita; a Tsz. 7.§ (1) c) pontjában meghatározottak szerint ellenőrzi a távhőszolgáltató tevékenységét az üzletszabályzatában foglaltak betartása szempontjából)

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

9.2. Kifogás a számla ellen

A felhasználó/díjfizető a számlával kapcsolatos észrevételeit egyszeri alkalommal a számla kézhezvételét követő, legfeljebb a számla esedékességétől számított öt éven - belül teheti meg. A felhasználónak a reklamáció szolgáltatóhoz történő benyújtásától számított 15 napon belül írásban érdemi választ kell adni.

A számlakifogás a számla kiegyenlítésének határidejére halasztó hatállyal nem bír, ha a lakossági felhasználó/díjfizető számlaösszege az előző év azonos időszakára vetített díj kétszeresét nem haladja meg.

A felhasználó/díjfizető által benyújtott valamennyi kifogást ki kell vizsgálni, és indokoltság esetén a számla korrekcióját el kell végezni. Jogtalan számlázás esetén gondoskodni kell a díjjóváírásról.

A számlavita lezárását követően, amennyiben a számlareklamáció jogos volt, a vitatott összeg rendezése érdekében a szolgáltató helyesbítő számlát állít ki. Amennyiben a számlareklamáció nem volt jogos, az eredeti számla alapján fennmaradó összeget felhasználó/díjfizető köteles a számlavita lezárását követő 15 munkanapon belül a szolgáltató részére megfizetni. A szolgáltató a nem jogos számlareklamáció miatt ki nem fizetett összeg után jogosult késedelmi kamatot felszámítani.

Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó vagy a díjfizető folyószámláján túlfizetés mutatkozik, a visszatérítés a szolgáltató részéről – a felhasználó/díjfizető eltérő kérésének hiányában – 1 000 forintot meg nem haladó összeg esetében a következő havi számlában történő elszámolással, illetve a szerződéses kapcsolat megszűnése esetén az értesítés közlésétől számított 8 napon belül teljesítendő. 1 000 forintot meghaladó összeg esetében a szolgáltató a díjfizető fizetési módja szerinti módon a számla kibocsátásától számított 8 napon belül köteles a felhasználónak vagy a díjfizetőnek visszafizetni.

Ha – a szolgáltatónak felróható okból – téves vagy elmaradt számlázás történt, és emiatt a szolgáltatót díjkülönbözet illeti meg, a díjat a korrekciós számlán feltüntetett fizetési határidőig, vagy egyedi megállapodásban részletezett módon egyenlítheti ki a felhasználó/díjfizető.

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

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

9.3. Légtér reklamáció

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

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

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

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

9.4. Kifogás a fogyasztásmérő berendezéssel kapcsolatban

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

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

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

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

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

Az elvégzett helyszíni ellenőrzés vagy újrahitelesítés költségei a szolgáltatót terhelik abban az esetben, ha a szolgáltató tulajdonában levő mérőn a mért eredmény a mérésről szóló jogszabályokban megengedett hibahatárt 5 %-kal túllépi, ellenkező esetben a költségeket a felhasználó köteles megtéríteni.

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

9.5. Elszámolás hibás mérés esetén

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

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

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

A használati melegvíz-szolgáltatás díjának mérés szerinti elszámolására alkalmazott melegvízmérők meghibásodása, hitelesítése miatti kiszereletről a felhasználó nyomban köteles a szolgáltatót értesíteni. A mérő visszaszerelése után a felhasználó ugyancsak köteles a szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, és lehetővé tenni, hogy a felek a mérő számlálójának utolsó, illetve induló állását közösen rögzítsék. A méretlen időszakra eső használati melegvíz-szolgáltatás díjának elszámolására a felhasználási helyen az előző év azonos időszakában mért felhasználás szolgál alapul. Amennyiben a lakásokban felszerelt használati melegvíz mérők csak költségosztóként funkcionálnak, hitelesítésük

szükségessége a felhasználó hatásköre. Ebben az esetben a mérés alapjául a hiteles főmérőt alkalmazza a Szolgáltató.

9.6. Minőségi kifogások

A Tsz. 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, amelyeket a felhasználói közösségek, felhasználók kötnek a szolgáltatóval.

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

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

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

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

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

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

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

A felhasználó sérelmével a tulajdonosi közösséghez (társasházközösséghez) fordulhat, és igényét a Polgári Törvénykönyv és a Társasházi törvény szabályai szerint érvényesítheti.

A szolgáltatás tényleges mértékére vonatkozó panasz megítélésekor a használati melegvízmérő hibahatára: minimálánál $\pm 5\%$, normál és maximumnál $\pm -2\%$, amelyet a vélelmezett mérték megállapításakor figyelembe kell venni.

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

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

10. fejezet: HIBAEELHÁRÍTÁS

10.1. A hibaelhárítás általános szabályai

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

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

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

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

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

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

10.2. A hibák elhárítási rendje

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

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

A felhasználói rendszer, felhasználó felelősségi körébe tartozó hibajavítások sorrendje:

- *A bejelentett hiba élet- vagy vagyonbiztonságot veszélyeztet*

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

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

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

- *A bejelentett hiba egy lakást érint*

A kivizsgálást és javítást 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.

11. fejezet: A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE; KIKAPCSOLÁS

11.1. Általános szabályok

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

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

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

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

11.2. A szolgáltatás szünetelése

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11.3. Kikapcsolás

Végleges kikapcsolásra a közszolgáltatási szerződés felmondása esetén kerülhet sor.

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

- a felmondáshoz a távhővel ellátott épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább négyötödös szavazattöbbségű határozatával hozzájárul és az épületben a távhőellátással azonos komfortfokozatú más hőellátást valósít meg,
- a szerződés felmondása nem okoz jelentős kárt más számára, nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérleti jogait,
- viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel,
- a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi és a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba.

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

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

A felmondás feltételei:

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

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

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

Amennyiben az egyéb felhasználó a felhasználási helyen a szolgáltatás igénybevételét szünetelteti vagy véglegesen megszünteti, köteles azt a szolgáltatónak írásban előzetesen bejelenteni. Ideiglenes

szüneteltetés esetén és, végleges megszüntetés esetén – az egyedi közszolgáltatási szerződés eltérő rendelkezése hiányában - az alapdíjat az adott naptári év utolsó napjáig terjedő időszakra kell megfizetnie.

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

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

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

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

11.4. Értésítés a szolgáltatás szüneteléséről

11.4.1. Hibából, üzemzavarból eredő szünetelés

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

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

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

11.4.2. Előre tervezhető szünetelés

A 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 és a helyi rádióban vagy televízióban, legalább 15 nappal a munka megkezdése előtt, továbbá a leállást megelőző héten kell értesíteni.

Kisebb területet érintő karbantartási munkák esetén a felhasználók kiértékesítése a helyben szokásos módon és a lépcsőházak bejáratánál elhelyezett értesítővel, legalább 2 nappal a karbantartást megelőzően történik.

11.4.3. Hatósági korlátozás

Országos tüzelőanyag-hiány miatt, valamint környezet- és levegőtisztaság-védelmi okokból, továbbá a hőtermelőnél fellépő tartós hőtermelés-kiesés miatt szolgáltató a Tsz. 41.§-ban és a szolgáltatás helye szerint illetékes önkormányzat által elfogadott korlátozási ütemtervben foglaltak szerint jár el.

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, telefax) is értesíti a szolgáltató.

12. fejezet: FOGYASZTÓVÉDELEM; ADATVÉDELEM

12.1. Együttműködés a fogyasztóvédelmi és felhasználói érdekképviselői szervezetekkel

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

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

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

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

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

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

A szolgáltató az együttműködés, a közvetlen kapcsolattartás biztosítására ügyfélszolgálatot és online ügyfélszolgálatot működtet (lásd: 5. fejezet). Az ügyfélszolgálat az érdekképviselőkkel történő kapcsolattartás elsődleges fóruma is.

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

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

12.2. Adatvédelem, adatbiztonság

A szolgáltató a felhasználók és a díjfizetők személyes adatait a hatályos magyar jogszabályok, különösen a Polgári Törvénykönyv, az információk önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, illetőleg a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény alapján kezeli.

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

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

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

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

A szolgáltató a Tiszt. 45. § felhatalmazása alapján adatkezelésre jogosult. Ennek keretében 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. Ennek keretében jogosult a felhasználók és a díjfizetők azonosító adatai közül természetes személyek vonatkozásában a névre, lakcímre, születési időre és helyre vonatkozó adatokat, egyéb szervezetek vonatkozásában a névre, székhelyre, képviselő nevére vonatkozó adatokat, és mindkét esetben a felhasználási helyre, a fogyasztásra, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatokat a közszolgáltatási szerződésen alapuló kötelezettségeinek teljesítése, jogainak gyakorlása céljából kezelni.

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

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

Az adatkezelés céljához szükséges adatok átadhatóak:

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

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

- a felhasználó, díjfizető azonosítója,
- a fogyasztás időszaka, típusa,
- a fogyasztás mennyisége,
- a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- a közszolgáltatási szerződés felmondásának eseményei,

- azon adatok, melyek kezeléséhez a felhasználó önkéntesen és kifejezetten hozzájárul (pl. online ügyfélszolgálat)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12.3. Kapcsolat a beszállítókkal

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

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

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

Mellékletek:

- 1/A. Igénybejelentés (Minta)
- 1/B. Csatlakozási ajánlat (Minta)
- 1/C. Megállapodás (Minta)
- 2/A. Közszolgáltatási szerződés (Minta, közösségi)
- 2/B. Közszolgáltatási szerződés (Minta, épületrészenkénti)
- 3. Díjfizetési megállapodás (Minta)
- 4. Közszolgáltatási szerződés (Minta, épületrészenkénti, mérés szerinti)
- 5. Részletfizetési megállapodás (Minta)
- 6. Behajtási Szabályzat
- 7. Adatvédelmi tájékoztató ügyfelek részére
- 8. Használati melegvíz-felhasználás normatív mennyiségei
- 9. Együttes kérelem (Minta)
- 10. Változás-bejelentési nyomtatvány (Minta)

Budapest, 2017. január 25.

Veolia Energia Magyarország Zrt.

1/A. számú melléklet

IGÉNYBEJELENTÉS

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

Igénylő adatai:

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

Felhasználási hely adatai:

Címe:
Helyrajzi száma:

Csatlakozási pont elhelyezkedése:

.....
.....

Csúcshőigény ÖSSZESEN:

..... kW

Fűtési: kW
Használati melegvíz: kW
Egyéb: kW

Fűtött légtérfogat ÖSSZESEN:

..... Lm³

Lakások: Lm³
Egyéb helyiségek: Lm³
Közös helyiségek: Lm³

Távhőszolgáltatás jellege (a megfelelő aláhúzendő):

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 (cégjegyzékszám):
Képviselő (név, cím):

Felhasználási hely adatai:

Címe:
Helyrajzi száma:

Szolgáltató adatai:

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

II. Pénzügyi feltételek

- Szolgáltatói berendezés** létesítése, és az új teljesítmény igény kielégítési feltételeinek megteremtése – primer távfűtési bekötővezeték létesítése a felhasználói hőközpontban lévő első főelzáró szerelvényig, az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő hőmennyiségmérő, a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiség szabályozói – a távhőszolgáltató kötelezettsége, melynek költségeit az Igénybejelentő csatlakozási díj fizetésével biztosítja.
- Felhasználói berendezés** létesítése – a felhasználói hőközpont, a felhasználói vezetékhálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály, épületen belüli fűtési és használati melegvíz 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.

- A távhőszolgáltató (Szolgáltató) díjmentesen:
 - adatokat szolgáltat a Felhasználói hőközpont kiviteli tervéhez,
 - a kiviteli tervet felülvizsgálja,
 - az üzembe helyezési eljárásban közreműködik.
- A felhasználói berendezés üzemeltetése és fenntartása a felhasználási hely tulajdonosának kötelessége és költsége. A távhőszolgáltató díjazás ellenében szerződésben rögzített feltételek szerint elláthatja a tulajdonos helyett ezen eszközök üzemeltetését, karbantartását,

felújítását, amely esetben a távhőszolgáltató a felhasználói hőközpontot magában foglaló helyiség használatáért térítést nem fizet.

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

III. Műszaki feltételek

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

A műszaki átadás-átvétel időpontját előre írásban be kell jelenteni, melyen a Szolgáltató képviselőjének jelen kell lenni.
6. A sikeres műszaki átadás-átvételi eljárásnak feltétele, hogy az épületen belüli összes felhasználási helyen a fenti hőmennyiségmérők és melegvízórák beépítése megtörténjen, a közszolgáltatási szerződési ajánlatok elkészítésének alapjául szolgáló felhasználói adatlapokat Igénybejelentő Felhasználó rendelkezésére 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 mindenkor engedélyese javára. A tervek elkészítésének költsége Igénybejelentőt terheli.
2. A távhő árával nem fedezett, az építtető által bejelentett új igényre vonatkozó – Felhasználót terhelő – fejlesztési költségek fedezetének viselésére a távhőszolgáltató és építtető megállapodást köt, figyelemmel a Tszt. rendelkezéseire.
3. Szolgáltató a Tszt. 37. §. (1) bekezdésében szabályozott épületrészenkénti mérés szerinti elszámolásra csak akkor szerződik, ha az építtető teljes körűen – valamennyi lehetséges felhasználó tekintetében – biztosítja a műszaki feltételeket, valamint igazolja az egyedi mérésre vonatkozó szerződéskötési szándékot, szerződéskötéshez szükséges adatokat.

Szerződéskötési szándék igazolása: Szolgáltató által Igénybejelentő rendelkezésére bocsátott szerződési ajánlat valamennyi lehetséges Felhasználó által történő aláírása.

4. Felek megállapodnak a – 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.

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 teljesítendőek az alábbiak:

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

Kelt:

.....
Szolgáltató

1/C. számú melléklet

CSATLAKOZÁSI MEGÁLLAPODÁS

A jelen megállapodás létrejött
egyrésről

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

mint igénybejelentő/felhasználó

másrészről

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

mint szolgáltató között, az alulírott napon és helyen, a

..... sz. alatti

(hrs:.....) távhőcsatlakozási fejlesztési költségeire vonatkozóan az alább részletezett feltételek mellett:

1. Igénybejelentő tulajdonát képezi aingatlan-nyilvántartásban helyrajzi számon nyilvántartott ingatlan, amely természetben a cím alatt található, s amelyre 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. Város közigazgatási területén a távhőszolgáltatás engedélyese a szolgáltató.
4. Az új távhőigénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a távhőszolgáltató a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre csatlakozási díjat kérhet.
5. Az igénybejelentő tervei alapján számított KW maximális csúcshőigényre számított csatlakozási díjFt + Áfa. Igénybejelentő a csatlakozási díjat év hónap napjáig köteles átutalással megfizetni a szolgáltató számú számlájára. A határidő elmulasztása esetén a csatlakozási ajánlat hatályát veszti, szolgáltató ajánlati kötöttsége alól mentesül.
6. Az új felhasználási hely távhőszolgáltatáshoz szükséges – igénybejelentőt terhelő – fejlesztés a felhasználói berendezések létesítése, mely magában foglalja:
 - felhasználói hőközpont kialakítását,

- felhasználói vezetékhálózat kiépítését,
 - fűtési és használati melegvíz-mérők felszerelését.
7. Szerződő felek megállapodnak abban, hogy a csatlakozási ajánlatban részletezett szolgáltatói berendezések körébe tartozó bekötő vezetéket
- az igénybejelentő saját beruházási projektje keretében építi meg, majd az elkészült szolgáltatói rendszer tulajdonjogát adásvételi szerződéssel átruházza a szolgáltatóra; vagy
 - szolgáltató év hónap napjáig megépíti azt.
8. Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdések tekintetében a távhőszolgáltatásról szóló törvény, a végrehajtására kiadott kormányrendelet és a helyi önkormányzat távhőszolgáltatásra vonatkozó rendelete, valamint az egyéb vonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

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

....., ... év hó nap

Igénybejelentő/felhasználó részéről

Szolgáltató részéről

2/A. sz. melléklet

ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS
hőközponti, (hőfogadói) mérés szerinti távhőszolgáltatásra
közösségi (épületenkénti) elszámolás alapján

..... számú szerződés,

mely létrejött egyrészről

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

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

másrészrőlSZ.

alatti épület tulajdonosa, tulajdonosi közössége (Felhasználói közösség):

név:

cím:

helyrajzi szám:.....adószáma:.....

bankszámla száma:-.....-.....

felhasználói közösség képviselője és a képviselő címe:

.....

.....

értesítési cím:

telefonszám:

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

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

1. A szolgáltatás tárgya:

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 épületet (a továbbiakban: 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 (a

távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítésével) *

határozatlan időre látja el, a felhasználást a felhasználási helyen található hőfogadó állomáson, a felhasználási hely hőközpontjában, illetve a felhasználási helyet ellátó Szolgáltatói hőközpontban, a Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatóság (MMBH) által hitelesített hőmennyiségmérővel méri és a Felhasználóval, mérés szerint számol el a 2. és 3. pont szerint.

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

- fűtési célú, vagy:
- fűtési- és használati melegvíz-szolgáltatási célú*.

A használati melegvíz-szolgáltatás lehet:

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

Szolgáltató jelen szerződés alapján arra vállal kötelezettséget, hogy a felhasználási helyen, a csatlakozási ponton olyan hőteljesítménnyel áll Felhasználó rendelkezésére, mely a felhasználási hely fűtött helyiségeiben a külső hőmérséklettől függetlenül a Szolgáltató üzletszabályzatában (a továbbiakban: Üzletszabályzat) meghatározott belső átlag hőmérséklet biztosításához szükséges.

1.3. A távhőszolgáltatás teljesítési helye a csatlakozási pont. A szolgáltatás teljesítettnek minősül, ha az épület hőellátásához szükséges hőmennyiség tényleges külső hőmérséklethez tartozó arányos része Felhasználó rendelkezésére áll, valamint a használati melegvíz hőmérséklete az épület csatlakozási pontjánál a $+45\text{ °C}$ ($\pm 5\text{ °C}$) -ot eléri, ez alól kivétel az éjszakai takarékosági periódus. Az éjszakai periódus alatt, mely 22-04 óráig tart, Szolgáltató az épület csatlakozási pontjánál, a Felhasználói közösség erre felhatalmazott képviselője által meghatározott legalább $+30\text{ °C}$ ($\pm 5\text{ °C}$) hőmérsékletű melegvizet biztosít.

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

1.4. A felhasználási hely fűtöttségét – ezzel együtt a felhasznált hőenergia mennyiségét – Felhasználó a felhasználói berendezéseknél tudja befolyásolni.

1.5. Szolgáltató távfűtési szolgáltatást a fűtési időszakban (október 15. – április 15.) teljesít.

Szolgáltató a pótűtési időszakban (szeptember 15. – október 15. és április 15. - május 15.) úgy szolgál, hogy a Felhasználó képviselőjének - az egy hőközpontoz tartozó Felhasználók legalább 50%-ának bejegyzésével megküldött - írásbeli bejelentése alapján a távhő fűtési célú felhasználását elindítja, leállítja, vagy a Felhasználói rendszer műszaki lehetőségein belül a hőközpontban, illetve a hőfogadó állomáson befolyásolja a lekötött teljesítmény mértékéig. Az ilyen irányú bejelentésnél a szükséges többséget az egyes felhasználási helyek fűtött légtérfogata határozza meg.

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

A Felhasználó képviselője által kért fűtés-leállítás, befolyásolás, vagy túlzott mértékű csökkentés következményeire Szolgáltató köteles felhívni Felhasználó képviselőjének figyelmét.

1.6. 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

* a megfelelő rész aláhúzendó

berendezések okozta meghibásodások esetén áll fenn. Az esetleges fűtetlenségből eredő károsodásokért (pl.: penészesedés, statikai problémák, stb.) Szolgáltató nem vállal felelősséget.

2. Szolgáltatás mérése és elszámolása:

2.1. A hőmennyiség mérés helye, az 1. pontban megjelölt szolgáltatás elszámolásának alapja: *

- a) a felhasználási hely hőfogadójában,
- b) a felhasználási helyet ellátó szolgáltatói hőközpontban, illetve
- c) a felhasználási hely hőközpontjában elhelyezett, a Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatóság által hitelesített hőmennyiségmérő, illetve annak állása.

2.2. Felhasználási hely műszaki adatai:

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

2.3. Hőfogadó állomás vagy hőközpont adatai:

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

2.4. A hőmennyiségmérő(k):

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

Szolgáltató a hőmennyiségmérő állapotát folyamatosan ellenőrzi. Ha meghibásodást, vagy rendellenességet észlel, akkor értesíti a Felhasználó képviselőjét, és a mérőt a Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatóság által hitelesített mérőre cseréli. A mérőcsere tényét, adatait a hibás mérés időtartamát felek jegyzőkönyvben rögzítik.

* a megfelelő rész aláhúzendó

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 tájékoztatja a számla megküldésével egyidejűleg.

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

2.6. A használati melegvíz-szolgáltatás elszámolása az épület ellátását szolgáló felhasználói vezetékhálózaton elhelyezett hiteles főmérőn mért fogyasztás alapján történik.

2.7. A főmérő állapotát a Felhasználó képviselője köteles folyamatosan ellenőrizni, az esetleges meghibásodást az észleléstől számított 8 napon belül Szolgáltatónak jelezni. A bejelentésnek tartalmaznia kell a meghibásodás vélt vagy igazolt időpontját.

A méretlen időszakra vonatkozó felhasználást, amennyiben a Felhasználó a mérő meghibásodásában megállapíthatóan vétlen volt, illetve a bejelentést a megadott időtartamon belül megtette, a 2.4. pont figyelembevételével kell meghatározni.

2.8. A használati melegvíz-felhasználás elszámolása alapjául szolgáló főmérő adatait Szolgáltató évente legalább egy alkalommal leolvassa.

Felhasználó köteles biztosítani a mérőórák leolvasását Szolgáltató részére.

Amennyiben a Felhasználó nem teszi lehetővé a leolvasást, a használati melegvíz díját, az üzletszabályzat, illetve az önkormányzati rendelet vonatkozó rendelkezései szerint kell elszámolni és megfizetni.

Szolgáltató a leolvasást követően, a leolvasott adatok alapján elszámoló számlát készít, melyet megküld a felhasználó részére.

2.9. A használati melegvíz mennyiségét és hődíját évente számolja el Szolgáltató. A Szolgáltató a használati melegvíz előállításához felhasznált ivóvíz és csatorna-használati 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.

2.10. 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 köteles gondoskodni hiteles hőmennyiségmérő(k), vagy költségmegosztó(k) felszereléséről.

3. Szolgáltatási díj megfizetése:

3.1. A távhőszolgáltatási díj számlázása Felhasználó részére történik és Felhasználó köteles a számla megfizetésére, egy összegben.

A fűtési hődíj épületrészenkénti megosztása és a tulajdonosok (felhasználói közösségi tagok) részére történő számlázása a Felhasználó feladata és kötelezettsége. Szolgáltató a Felhasználó részére kiállított egyösszegű számlában tájékoztató jelleggel közölheti a fűtési hődíj épületrészenkénti megosztását, azaz a tulajdonosok által az épület tényleges fogyasztása alapján fűtési légtérfogat arányában fizetendő összeget.

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

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

3.2. Felhasználó a fűtött légtér fogat után fűtési alapidíjat (Ft/lm³/év), a hőközpontban (hőfogadó állomáson) lévő hiteles hőmennyiségmérővel mért hőmennyiség után hődíjat (Ft/GJ) fizet.

3.3. Felhasználó használati melegvíz alapidíjat, a használati melegvíz előállításához felhasznált víz mért mennyisége után pedig 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 mindenkor víz- és csatornadíjat fizet.

A részszámlát, illetve hosszabb elszámolási időszak esetén az elszámoló számlát (amely az éves hőfelhasználás függvényében egyaránt tartalmazhat díjjóváírást vagy többletfizetési kötelezettséget) Szolgáltató a Felhasználónak állítja ki és azt a Felhasználó köteles megfizetni egy összegben.

A szolgáltatás díja a szerződéskötés időpontjában:

fűtési alapidíj:
fűtési hődíj:
használati melegvíz alapidíj:
használati melegvíz hődíj:
felhasznált ivóvíz víz- és csatornadíja:

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 átalakítási munkát a Szolgáltatónak előzetesen írásban bejelenteni köteles.

4.4. Felek rögzítik, hogy a szolgáltatói berendezések a Szolgáltató, míg a felhasználói berendezések fenntartása és üzemképes állapotának biztosítása a mindenkor tulajdonos (Felhasználó) feladata. Az egymás berendezéseiben okozott (gondatlanságból vagy szándékos rongálásból eredő) kárért – a rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodást kivéve – felek a Ptk. szabályai szerint kölcsönösen helytállni tartoznak.

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 és Műszaki Biztonsági 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 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 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 /fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica/ megrongálja, eltávolítja, vagy ezek sérülését, illetve hiányát 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 az önkormányzatnak az 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:

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

Ezek a következmények együttesen is alkalmazhatók.

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

5.3.1. A díjvisszatérítés, a pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól.

5.3.2. A Szolgáltató köteles

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

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

5.3.5. Szolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, vagy a jelen szerződést felmondhatja, ha a Felhasználó a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó, vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti.

5.3.6. Szolgáltató a közszolgáltatási szerződést felmondhatja, ha a Felhasználó a távhő vételezését nem a 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.

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, bérleti jogait,
- viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel,
- a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi és a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba.

A Szolgáltató a jelen szerződést csak Felhasználó 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 terheli.

7. A szolgáltatás korlátozása

Szolgáltató országos tüzelőanyag hiány, nála fellépő termelés kiesés esetén vagy környezetvédelmi érdekből jogosult a szolgáltatást korlátozni. Szolgáltató a szolgáltatást az önkormányzati rendeletben megjelölt mértékben jogosult korlátozni.

8. Intézkedésre jogosultak:

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

8.2. A Szolgáltatói berendezések üzemzavara esetén Szolgáltató részéről az ingyenesen hívható Call Center szolgálata jogosult intézkedésre: 06-80/201-198.

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 Közütemi Szabályzat, a felhasználási hely szerinti helyi önkormányzat vonatkozó rendelete, a vonatkozó egyéb jogszabályok, valamint Szolgáltató Üzletszabályzata az irányadó.

Felhasználó a jelen szerződés aláírásával elismeri, hogy az Általános Szerződési Feltételeket, valamint a Szolgáltató Üzletszabályzatát megismerte, és azok rendelkezéseit kötelező érvényűnek elfogadja.

Kelt:,hó.....nap

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről:

2/B. számú melléklet

ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS
hőközponti, (hőfogadói) mérés szerinti távhőszolgáltatásra,
épületrészenkénti díjmegosztással

..... számú szerződés,

mely létrejött egyrészről

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

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

másrészrőlSZ.

alatti épület tulajdonosa, tulajdonosi közössége (Felhasználói közösség):

név:

cím:

helyrajzi szám:.....adószáma:.....

bankszámla száma:-.....-.....

felhasználói közösség képviselője és a képviselő címe:

.....

.....

értesítési cím:

telefonszám:

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

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

1. A szolgáltatás tárgya:

1.1. Szerződő felek rögzítik, hogy Szolgáltató az igénybevétel napjától biztosítja a fenti felhasználási helyen a távhőszolgáltatást, a közöttük a szolgáltatás igénybevételével létrejött közüzemi jogviszony alapján. Szolgáltató vállalja, hogy a fentiekben megjelölt épületet (a továbbiakban: 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 (a

távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítésével) *

határozatlan időre látja el, a felhasználást a felhasználási helyen található hőfogadó állomáson, a felhasználási hely hőközpontjában, illetve a felhasználási helyet ellátó szolgáltatói hőközpontban, Mérésügyi és Műszaki Biztonsági 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/együttes kérelem esetén bérlőinek vagy használóinak: a díjfizetőknek (a továbbiakban: Díjfizetők) számlázza.

A díjfizetőket – a jelen szerződés aláírásának időpontjára vonatkozóan – a jelen szerződés sz. melléklete tartalmazza.

A díjfizetők személyében bekövetkező változások nem érintik a felhasználó és a távhőszolgáltató között létrejött általános közszolgáltatási szerződés érvényességét. A díjfizető a változás időpontjától jogosult az általános közszolgáltatási szerződésben foglaltak szerint a szolgáltatás igénybevételére és ugyanezen időponttól köteles a távhőszolgáltatás díjainak megfizetésére.

1.2. Szolgáltató hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatást nyújt Felhasználó részére, a Szolgáltató a távhőt hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói vezetékhalózat hőhordozó közeget felmelegítve adja át Felhasználónak.

A szolgáltatás:

- fűtési célú, vagy
- fűtési célú és használati melegvíz-szolgáltatási célú.*

A használati melegvíz-szolgáltatás lehet:

- a.) vízfelmelegítési szolgáltatás, mely esetben nem a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítése történik,
- b.) melegvíz-szolgáltatás, 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, mely 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 °C)-ot eléri, ez alól kivétel az éjszakai takarékosági periódus.

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

1.4. A felhasználási hely fűtöttségét – ezzel együtt a felhasznált hőenergia mennyiségét – Felhasználó a felhasználói berendezéseknél tudja befolyásolni.

1.5. Szolgáltató távfűtési szolgáltatást a fűtési időszakban (október 15. – április 15.) teljesít.

Szolgáltató a pótűtési időszakban (szeptember 15. – október 15. és április 15. - május 15.) úgy szolgáltat, hogy a Felhasználó képviselőjének (a Felhasználói közösség döntése szerinti) írásbeli bejelentése alapján a távhő fűtési célú felhasználását elindítja, leállítja, vagy a Felhasználói rendszer műszaki lehetőségein belül a hőközpontban, illetve a hőfogadó állomáson befolyásolja a lekötött teljesítmény mértékéig.

* a megfelelő rész aláhúzendó

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

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

1.6. 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 fűtetlenségből eredő károsodásokért (pl.: penészesedés, statikai problémák, stb.) Szolgáltató nem vállal felelősséget.

2. Szolgáltatás mérése és elszámolása:

2.1. A hőmennyiség mérés helye, az 1. pontban megjelölt szolgáltatás elszámolásának alapja: *

- a) a felhasználási hely hőfogadójában,
- b) a felhasználási helyet ellátó szolgáltatói hőközpontban, illetve
- c) a felhasználási hely hőközpontjában elhelyezett, a Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatóság (MMBH) által hitelesített hőmennyiségmérő, illetve annak állása.

2.2. Felhasználási hely műszaki adatai:

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

2.3. Hőfogadó állomás vagy hőközpont adatai:

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

2.4. A hőmennyiségmérő(k):

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

* a megfelelő rész aláhúzendó

3.	helye:	
	fajtája:	
	típusa	
	gyári száma:	

Szolgáltató a hőmennyiségmérő állapotát folyamatosan ellenőrzi. Ha meghibásodást, vagy rendellenességet észlel, akkor értesíti a Felhasználó képviselőjét, és a mérőt MMBH 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.

2.5. Szolgáltató a fűtési hődíjat havi elszámolás esetén havonta, a tényleges felhasználásnak megfelelően számolja el. Hosszabb elszámolási időszak esetén Szolgáltató a két elszámolás között a díjfizetők részére 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 vagy jóváírja, vagy beszedi. A részfizetési számla alapja az előző mért időszak felhasználása.

A díjfizető által megfizetett távhőszolgáltatási díj egyéni folyószámlára kerül. A díjfizető személyében bekövetkező változás nem eredményez szerződésmódosítást.

2.6. A használati melegvíz-szolgáltatás 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 mellékvíz-mérőn mért fogyasztás alapján történik.

2.7. 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 2.4. pont figyelembevételével kell meghatározni.

2.8. A használati melegvíz felhasználás elszámolása alapjául szolgáló – egyes lakásokban, nem lakás céljára szolgáló helyiségekben lévő és a Díjfizető tulajdonában lévő – mellékvízmérők adatait a Díjfizetők vagy Felhasználó 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

2.9. A használati melegvíz mennyiségét és hődíját évente egyszer számolja el Szolgáltató. A Szolgáltató a használati melegvíz előállításához felhasznált ivóvíz és csatorna-használati 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 jelen szerződés sz. mellékletében meghatározott tulajdonosainak / együttes kérelem esetén bérlőinek vagy használóinak: a Díjfizetőknek számlázza. A felhasználási helyhez tartozó Díjfizetőket a távhőszolgáltatásért a **hatósági ár** szerinti alap- és hődíjfizetési, illetve a használati melegvíz előállításához felhasznált hidegvízért az alap- és hődíjon felül a vízszolgáltatóra érvényes mindenkori víz- és csatornadíj fizetési kötelezettség terheli.

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

3.2. Díjfizető a fűtött légtér fogat után fűtési és használati melegvíz alapidíjat (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.

3.3. A szolgáltatás díja a szerződéskötés időpontjában:

fűtési alapidíj:
fűtési hődíj:
használati melegvíz alapidíj:
használati melegvíz hődíj:
felhasznált ivóvíz víz- és csatornadíja:

3.4. Díjmegosztási arányok meghatározása:

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 légtér fogata alapján, vagy
- 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 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.

3.4.1. Díjmegosztás fűtött légtér fogat alapján

A Felhasználói közösség tagjai a fűtési hődíjat az épület tényleges fogyasztása alapján, fűtési légtér fogatuk arányában, a 2.5. pontban szabályozottak szerint fizetik. A hődíj a tárgyhót követő hónap első napján esedékes, annak kamatmentes fizetési határideje a számlán feltüntetett nap.

3.4.2. 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 törvényben meghatározott műszaki feltételeket a Felhasználói közösség teljesíti, valamint:

- 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 Vhr. 6. sz. mellékletben meghatározott korrekciós tényezőkkel történő módosításával számított értékei arányában kell az épületrészek között felosztania, és azt a Díjfizetők a 2.5. pontban szabályozottak szerint fizetik.

A hődíj a tárgyhót követő hónap első napján esedékes, annak kamatmentes fizetési határideje a számlán feltüntetett nap.

3.4.3. A használati melegvíz felosztása

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

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

3.5. Felhasználó, amennyiben a hődíj-szétosztás korábitól 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 döntést tartalmazó okiratot is. Ha a bejelentés hiányos, a hiányok pótlásáig a felosztás a korábbi felosztás alapján történik.

3.6. Épületen belüli költségmegosztók szerinti díjszétosztás esetén Felhasználó képviselője a felhasználási hely épületrészeiben lévő költségmegosztók adatainak kiértékeléséről és annak eredményéről – az eredmény-számítást 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.

Az elszámoló számlát (amely az éves hőfelhasználás függvényében egyaránt tartalmazhat díj jóváírást vagy többletfizetési kötelezettséget) annak a díjfizetőnek állítja ki a Szolgáltató, aki az elszámolás időpontjában a nyilvántartásában Díjfizetőként szerepel. A távhőszolgáltatási díjnak a bérlelő, vagy a használó által történő megfizetéséért a tulajdonos – a vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerint - helytállni köteles.

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.

3.7. 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.

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 átalakítási munkát a Szolgáltatónak előzetesen, írásban bejelenteni köteles.

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

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

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 az MMBH 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 Tsz. 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 /fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica/ 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 önkormányzatnak az 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:

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

Ezek a következmények együttesen is alkalmazhatók.

A kötbér mértéke a az adott szolgáltatás (fűtés vagy használati melegvíz) után fizetendő éves alaplaj 20%-a.

5.3.1. 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 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 kezdeményezheti.

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 termelés-kiesés esetén vagy környezetvédelmi érdekből jogosult a szolgáltatást korlátozni. Szolgáltató a szolgáltatást az önkormányzat. rendeletében megjelölt mértékben jogosult korlátozni.

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: 06-80/201-198.

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 Közütemi Szabályzat, a felhasználási hely szerinti helyi önkormányzat vonatkozó rendelete, a vonatkozó egyéb jogszabályok, valamint Szolgáltató Üzletszabályzata az irányadó.

Kelt:,hó.....nap

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről:

3. számú melléklet

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

DÍJFIZETÉSI MEGÁLLAPODÁSA

A jelen megállapodás létrejöttégről

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

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

másrészről

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

Díjfizető adatai: :

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

Tulajdonos/bérlő/használó

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

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

.....

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

2. Felek rögzítik, hogy a tárgyban szereplő épület tekintetében Felhasználó és Szolgáltató között Általános közzolgáltatási szerződés/ (egyéb) Közzolgáltatási Szerződés jött létre

fűtés- és használati melegvíz-szolgáltatás és annak mérés szerinti elszámolása tárgyában. A közszolgáltatási szerződés alapján a díjfizető a távhőszolgáltatás díjainak rendszeres megfizetésére köteles.

3. Felhasználási hely műszaki adatai:

Felhasználási hely azonosítója

A felhasználási hely összes légtérfogata:

Csúcsteljesítmény-igény:

Hőhordozó közeg:

Közműves ivóvizet rendelkezésre bocsájtó

vízszolgáltató neve, címe:

_____ l^{m3}

_____ kW

változó tömegáramú forró víz

Hőfogadó állomás vagy hőközpont adatai:

A felhasználási helyet ellátó hőközpont száma/jele

Hőközpont tulajdonjogi helyzete:

Hőközpont üzemeltetője:

Hőhordozó közeg:

Maximális hőteljesítmény:

_____ számú/jelű

társasházi/önkormányzati/egyéb *

Szolgáltató

változó tömegáramú forró víz

_____ kW

A hőmennyiségmérő(k)/költségmegosztók adatai:

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

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

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

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

Szolgáltató a számlákat az 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.

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

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

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

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

A szolgáltatás díja a jelen megállapodás megkötésének időpontjában:

fűtési alapidj:
hődíj:
használati melegvíz alapidj:
használati melegvíz hődíj:
felhasznált ivóvíz víz- és csatornadíja:

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

Egy elszámolási időszak alatt a felosztási mód nem változtatható meg.

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

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

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

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

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

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

Kelt:,

Szolgáltató részéről:

Díjfizető részéről:

4. számú melléklet

ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS
épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatásra

A jelen szerződés létrejött

egyrésről

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

mint szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató),

másrészről (név):(a továbbiakban: Felhasználó)

Lakossági Felhasználó adatai:

Egyéb Felhasználó adatai:

lakcím:

székhely:

értesítési cím:

Cg./vállalk. ig. szám:

születési hely, idő:

adószám:

anyja neve:

képviselő neve :

adóazonosító jel:.....

KSH szám:

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

1. A szolgáltatás tárgya

1.1. Felek rögzítik, hogy a _____ sz. épület valamennyi épületrészeben a távhő hiteles hőmennyiségmérővel mérhető, így fennállnak az épületrészenkénti (lakásonkénti és egyéb helyiségenkénti) mérés és elszámolás feltételei.

1.2. Felek megállapodnak abban, hogy az 1.1. pontban megjelölt épületben található felhasználási hely (címe: _____; helyrajzi száma: _____, a továbbiakban: felhasználási hely) fűtési- és használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatása tekintetében közszolgáltatási szerződést kötnek.

1.3. Szolgáltató a szerződés alapján a Felhasználó részére folyamatos, biztonságos és Felhasználó által meghatározott mértékű távhőszolgáltatást biztosít, az elfogyasztott távhő mennyiségét a Felhasználó tulajdonában lévő épületrész ellátását szolgáló (mini)hőközpontban, a felhasználói vezetékhálózaton elhelyezett hiteles hőmennyiségmérővel méri, és azt a fogyasztás alapján elszámolja.

A Felek rögzítik, hogy a csatlakozási pont a szolgáltatói és felhasználói berendezés határán beépített szerelvények Felhasználó felé eső oldala.

1.4. 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 távhőszolgáltatás fűtési és használati melegvíz-szolgáltatás.

A melegvíz-szolgáltatás lehet:

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

b.) melegvíz-szolgáltatás, mely esetben a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítése történik.

2. Szolgáltatás alapadatai

2.1. Felhasználási hely műszaki adatai:

Felhasználási hely azonosítója
A felhasználási hely összes légtérfogata:
Csúcsteljesítmény-igény:
Hőhordozó közeg:

_____ lm^3
_____ kW
változó tömegáramú forró víz

2.2. Hőfogadó állomás vagy hőközpont adatai:

A felhasználási helyet ellátó hőközpont száma/jele
Hőközpont tulajdonjogi helyzete:
Hőközpont üzemeltetője:
Hőhordozó közeg:
Maximális hőtéljesítmény:

_____ számú/jelű
társasházi/önkormányzati/egyéb *
Szolgáltató
változó tömegáramú forró víz
_____ KW

2.3. A távhődíj elszámoláshoz szükséges hőmennyiségmérők helyének megnevezése, azok felsorolása:

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

* : a megfelelő rész aláhúzendő

3. A szolgáltatás teljesítése

3.1. Szolgáltató a fűtésszolgáltatás keretében folyamatosan rendelkezésre áll a Felhasználási hely csatlakozási pontján, így Felhasználó a vételezést az általa igényelt időpontban és módon kezdheti meg, fejezheti be. Fűtési időszakon kívüli (május 16 - szeptember 14.) időszakban a nyári üzemmód, illetve a karbantartási munkálatok miatt, fűtésszolgáltatást Szolgáltató csak előzetes egyeztetés után tud teljesíteni. A Felhasználó által kért fűtésleállítás, befolyásolás, vagy túlzott mértékű csökkentés következményeiről Szolgáltató köteles felhívni Felhasználó figyelmét.

Szolgáltató a szolgáltatást, Felhasználó a vételezést a szerződés 1.1. pontjában meghatározott épületrész tulajdonos-változásának napjával: ____ év ____ hó ____ napján kezdi meg.

3.2. A felhasználási hely fűtöttségét – ezzel együtt a felhasznált hőenergia mennyiségét – Felhasználó határozza meg, azt befolyásolni tudja, így Szolgáltató fűtetlenségre vonatkozó panaszt, csak a Szolgáltatói berendezések meghibásodása esetén fogad el. Az esetleges fűtetlenségből eredő károsodásokért (pl. penész, statikai problémák) a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

3.3 A felhasználási helyen lévő berendezések fenntartása (javítása, karbantartása) a Felhasználó kötelessége. Szolgáltató kártérítési felelőssége csak a Szolgáltatói berendezések meghibásodása esetén áll fenn. Az esetleges fűtetlenségből eredő károsodásokért (pl.: penészesedés, statikai problémák) Szolgáltató nem vállal felelősséget.

4. A szolgáltatás elszámolása:

4.1. Az 1. pontban megjelölt szolgáltatás elszámolásának alapja a felhasználási hely (mini) hőközpontjában (hőfogyasztó állomásán) elhelyezett, a Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatóság (MMBH) által hitelesített hőmennyiségmérő állása.

4.2. Szolgáltató a hőmennyiségmérő által mért fűtési célú hőfelhasználás mennyiségével és a használati melegvíz hődíjával havonta számol el.

Az elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérő és mellékvízmérő adatait Felhasználó köteles szolgáltatni, a Szolgáltató által rendszeresített úrlapon. Felhasználó köteles lehetővé tenni, hogy a Szolgáltató a leolvasást ellenőrizhesse.

4.3. Szolgáltató a hőmennyiségmérő állapotát rendszeresen ellenőrzi. Ha meghibásodást, vagy rendellenességet észlel, akkor értesíti a Felhasználót, és az észleléstől számított nyolc munkanapon belül a mérőt MMBH 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 felhasználásában 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 tájékoztatja a számla megküldésével egyidejűleg.

4.4. A használati melegvíz-fogyasztás elkülönített mérésére szolgáló mellékvízmérők állapotát Felhasználó köteles folyamatosan ellenőrizni, az esetleges meghibásodást az észleléstől számított 8 napon belül Szolgáltatónak jelezni, egyúttal a mérőjavításról, illetve -cseréről és hitelesítéséről saját költségén gondoskodni.

A bejelentésnek tartalmaznia kell a meghibásodás vélt vagy igazolt időpontját és az új hiteles mérés helyreállításának időpontját.

A méretlen időszakra vonatkozó fogyasztást, amennyiben a Felhasználó a mérő meghibásodásában megállapíthatóan vétlen volt, illetve a bejelentést a megadott időtartamon belül megtette, az előző mért időszak napi átlagának figyelembevétel kell meghatározni.

5. Szolgáltatási díj megfizetése:

5.1. A távhőszolgáltatási díj számlázása és megfizetése külön-külön, épületrészenként történik.

A felhasználót a távhőszolgáltatásért a **hatósági ár** szerinti alap- és hődíjfizetési, a használati melegvíz előállításához felhasznált hidegvízért a hidegvízre rendelkezésre bocsátó vízszolgáltatóra érvényes mindenkori víz- és csatornadíj fizetési kötelezettség terheli.

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

5.2. Felhasználó a fűtött légtér fogat után fűtési és használati melegvíz alapidíjat (Ft/lm³/év), a hiteles hőmennyiségmérővel mért hőmennyiség után hődíjat (Ft/GJ), a használati melegvíz előállításához felhasznált víz mért mennyisége után használati melegvíz hődíjat fizet.

A szolgáltatás díja a szerződéskötés időpontjában:

fűtési alapidíj:
hődíj:
használati melegvíz alapidíj:
használati melegvíz hődíj:
felhasznált ivóvíz víz- és csatornadíja:

6. Felhasználó és Szolgáltató jogviszonya:

6.1. Felek rögzítik, hogy a felhasználási hely hőellátását biztosító Szolgáltatói hőközpontok a Szolgáltató, míg a felhasználói hőközpontok a Felhasználó tulajdonában vannak.

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

6.2. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a tulajdonában lévő berendezéseken átalakítási munkát csak a Szolgáltató előzetes hozzájárulásával végezhet.

6.3. Felek rögzítik, hogy a szolgáltatói berendezések a Szolgáltató, míg a felhasználói berendezések fenntartása és üzemképes állapotának biztosítása a mindenkor tulajdonos feladata. Az egymás berendezéseiben okozott (gondatlanságból vagy szándékos rongálásból eredő) kárért – a rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodást kivéve – felek a Ptk. szabályai szerint kölcsönösen helytállni tartoznak.

6.4. Felhasználó a tulajdonában lévő elszámolási mérőeszközöket a mindenkor hatályos mérésügyi jogszabályokban előírt időszakonként hitelesítteti.

7. Szerződésszegés:

7.1. Szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- 7.1.1. a távhőszolgáltatást a fűtési időszakban nem kezdi meg,
- 7.1.2. a távhőt nem a jelen szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja,
- 7.1.3. a távhő Felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi,
- 7.1.4. a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről Felhasználót az Üzletszabályzatban előírt módon és időben nem értesíti,
- 7.1.5. felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tszt. 40-41.§-ban foglaltakon túlmenően szünetelteti, vagy korlátozza,
- 7.1.6. a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a Felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

7.2. Felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

- 7.2.1. a jelen szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi,

- 7.2.2. a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó, vagy díjfizető szerződészerű távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti,
- 7.2.3. a mérőeszközt, vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet /fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica/ megrongálja, eltávolítja, vagy ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be,
- 7.2.4. a mérőeszköz befolyásolásával, vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz, vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását, és eltávolítását is – távhőt vételez,
- 7.2.5. a távhő díját az önkormányzatnak az áralkalmazás és a díjfizetés feltételeit megállapító rendeletében meghatározott határidőn túl nem, vagy késedelmesen fizeti meg, 7.2.6. a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget,
- 7.2.6. a távhő vételezését nem a jogszabályban foglalt feltételekkel szünteti meg.

7.3. A szerződészegés következményei:

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

Ezek a következmények együttesen is alkalmazhatók.

7.3.1. A napi kötbér mértéke a díjfizető által fizetendő éves távhőszolgáltatás teljes díjának egy napi összegének 20 %-a. A díjvisszatérítés, a pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól.

7.3.2. A Szolgáltató köteles

- a Felhasználó 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 szerződészegést követ el.

7.3.3. Felhasználó köteles a Szolgáltató részére pótdíjat fizetni szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén, továbbá ha a díjfizetési kötelezettség elmulasztásának esetét kivéve szerződészegést követ el.

7.3.4. A Szolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a Felhasználó a 7.2.3. vagy az 7.2.4. pontokban meghatározott szerződészegést követi el, vagy a távhőszolgáltatási díjjal késedelembe esik.

7.3.5. A Szolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, vagy a jelen szerződést felmondhatja, ha a Felhasználó a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó, vagy díjfizető szerződészerű távhő vételezését zavarja, vagy veszélyezteti.

7.3.6. A Szolgáltató a jelen szerződést felmondhatja, ha a Felhasználó a távhő vételezését nem a 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.

8. Szerződés módosítása, felmondása:

8.1. Jelen szerződés módosítását bármelyik fél a fűtési időszakot legalább 60 nappal megelőzően kezdeményezheti.

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

- a felmondáshoz az épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább 4/5-ös arányú szavazatával írásban hozzájárult és az épületben a távhőellátással azonos komfortfokozatú más hőellátást valósít meg,

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

A Szolgáltató a jelen szerződést csak Felhasználó 7.2.2 és a 7.2.5 pontokban meghatározott szerződésszegése 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 szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben bekövetkezett kár Felhasználót terheli.

9. A szolgáltatás korlátozása

Szolgáltató országos tüzelőanyag hiány, nála fellépő termelés kiesés esetén vagy környezetvédelmi érdekből jogosult a szolgáltatást korlátozni. Szolgáltató a szolgáltatást a helyi önkormányzat rendeletében megjelölt ütemezésben jogosult korlátozni.

10. Üzemzavar, meghibásodás; panaszok

- 10.1. Felek rögzítik, hogy üzemzavar, meghibásodás esetén Szolgáltató központi ügyeleti szolgálata jogosult intézkedésre (telefon: 06-80/201-198).
- 10.2. Felhasználók a szerződésből eredő kérdéseikkel, panaszaikkal a Szolgáltató Ügyfélszolgálatához, panaszaik nem megfelelő intézése esetén az illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz és az illetékes jegyzőhöz fordulhatnak.

11. Egyéb rendelkezések

- 11.1. Felhasználó jelen megállapodás aláírásával tudomásul veszi, hogy „Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról” szóló 2011. évi CXII. törvény 5.§-a alapján személyes adatainak Szolgáltató általi kezelésének és nyilvántartásának feltételei fennállnak.
- 11.2. 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 irányadó.
- 11.3. A Felhasználó e szerződés aláírásával a Szolgáltató Üzletszabályzatának, valamint az Általános Szerződési Feltételeknek a rendelkezéseit magára nézve kötelező érvényűnek elfogadja.

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

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről:

5. számú melléklet

RÉSZLETFIZETÉSI MEGÁLLAPODÁS

A jelen megállapodás létrejött

cégneve:
 székhelye:
 adószáma:
 szolgáltatást végző szervezeti egység cégneve, címe:.....

mint szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató),

másrészről (név):(a továbbiakban: felhasználó/díjfizető)

Lakossági felhasználó/díjfizető adatai:

Egyéb felhasználó/díjfizető adatai:

lakcím:

székhely:

értesítési cím:

Cg./vállalk. ig. szám:

születési hely, idő:

adószám:

anyja neve:

képviselő neve :.....

adóazonosító jel:.....

KSH szám:

között az alulírott helyen és napon, az alábbi feltételekkel:

1. Felek rögzítik, hogy közöttük közszolgáltatási jogviszony van hatályban a szám alatti lakás / nem lakás céljára szolgáló helyiség távhőszolgáltatása vonatkozásában.
2. Felhasználó/díjfizető kijelenti, hogy a távhőszolgáltatást folyamatosan igénybe vette/veszi, elismeri, hogy a szolgáltatás díját/díjait határidőre nem fizette meg.
3. Felek a bemutatott pénzügyi bizonylatok alapján rögzítik, hogy Felhasználónak/díjfizetőnek az alábbiak szerinti tartozása áll fenn Szolgáltatóval szemben:
 - **tőke:** Ft (érintett számlák:..... év hónap - év hónap)
 - **késedelmi kamat:** Ft, (kamatszámítás kezdő időpontja:..... év hónap. mértéke:%)
 - **eljárási költség:** Ft (ügyszám:.....)
4. Felhasználó/díjfizető jelen megállapodás aláírásával a 3. pontban meghatározott díjtartozást mind jogalapjában, mindösszezszerűségében elismeri.
5. Felhasználó/díjfizető vállalja, hogy a díjtartozást _____ hónap alatt _____ Ft/hó havi törlesztő részletekben megfizeti a kifizetés napjáig járó mindenkor késedelmi kamattal és költségekkel együtt, a **tárgyhavi számlák kiegyenlítése mellett**. Az első részlet megfizetésének esedékessége: ____ év _____ hó ____ napja _____,- Ft összegben.

6. A további részletek megfizetése minden hónap napjáig esedékes, oly módon, hogy Felhasználó/díjfizető az esedékes részletet a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán, banki átutalással vagy a kiküldött csekken befizeti.
7. Felhasználó/díjfizető tudomásul veszi, hogy a jelen megállapodás minden pontjának együttes teljesítése jelenti a szerződés szerű magatartást, így **egyetlen részlet, vagy tárgyhavi számla befizetésének elmulasztása esetén a teljes követelés azonnal, egy összegben esedékessé válik.**
8. Szolgáltató kijelenti, hogy jelen megállapodást megelőzően az 1. pontban részletezett díjhátralék behajtása érdekében indított eljárásokat, szünetelteti, amennyiben Felhasználó/díjfizető jelen megállapodásban foglaltakat maradéktalanul betartja. Felhasználó/díjfizető ezen esetekben vállalja az eljárással kapcsolatos valamennyi költség kiegészítését.
9. Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv szabályai irányadóak.
10. Felhasználó/díjfizető hozzájárul személyes adatainak távhőszolgáltató általi kezeléséhez és nyilvántartásához.

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

Kelt:, ____év _____ hónap _____ nap

Szolgáltató részéről:

Felhasználó/díjfizető részéről:

6. számú melléklet

BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT**A kintlévőségek kezelésével és behajtásával kapcsolatos
ELJÁRÁSI SZABÁLYOK****A behajtási szabályzat tárgya, fogalmak**

A jelen Behajtási Szabályzat (a továbbiakban: szabályzat) szabályozza szolgáltató távhőszolgáltatási tevékenysége során keletkező hátralékos követelések behajtásával kapcsolatos szabályokat, a behajtás eljárásának szabályait, valamint technikai jellegű szabályokat.

A jelen szabályzat által használt – és a szabályzatban külön nem értelmezett fogalmak és rövidítések, jogszabályi hivatkozások – meghatározását az üzletszabályzat tartalmazza.

Folyószámla nyilvántartás***Felhasználók (díjfizetők)***

A felhasználók/díjfizetők (a továbbiakban: felhasználók/díjfizetők, vagy: ügyfél/ügyfelek) analitikus folyószámla nyilvántartásának a felhasználók azonosításához és a lejárt határidejű követelések behajtásához szükséges – a vonatkozó ágazati jogszabályokban meghatározott és az „Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról” szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Információs törvény) rendelkezéseinek megfelelő - adatokat kell tartalmaznia.

AZONOSÍTÁSHOZ SZÜKSÉGES ADATOK

Lakossági, és nem lakossági felhasználók/díjfizetők esetén felhasználási helyenként

- *természetes személy esetén:*
 - név (születési név),
 - születési hely, idő,
 - felhasználási hely címe,
- *nem természetes személy esetén:*
 - név,
 - vállalkozási igazolvány, vagy cégbejegyzés száma, képviselője, székhelye, adószáma,
 - felhasználási hely címe.

BEHAJTÁSHOZ SZÜKSÉGES ADATOK

Lakossági, és nem lakossági felhasználók/díjfizetők esetén felhasználási helyenként

- *természetes személy esetén:*
 - név (születési név),
 - születési hely, idő,
 - anyja neve,
 - levelezési cím,
 - lakcím,
- *nem természetes személy esetén:*
 - név,
 - vállalkozási igazolvány, vagy cégbejegyzés száma, képviselője, székhelye, adószáma,

➤ továbbá:

- a felhasználóknak/díjfizetőknek kibocsátott számlák száma, kelte, összege és az esedékesség időpontja,
- a befolyt összegek, valamint a követelést csökkentő egyéb jóváírások (számla, önkormányzati támogatás, stb.) összegei, dátuma, módja és jogcíme.

A felhasználók/díjfizetők azonosításához szükséges adatokat „Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról” szóló 2011. évi CXII. törvény szabályozza. A felhasználók/díjfizetők adatait csak a behajtási eljáráshoz kapcsolódó tevékenység során lehet felhasználni és csak a törvény által megengedett harmadik személynek lehet átadni.

A követelések analitikus nyilvántartása

A számla kibocsátásával egy időben a követelésekről a következő adatokat kell nyilvántartani:

- számlaszám,
- felhasználó/díjfizető neve és azonosítója,
- számlázási cím,
- felhasználási hely megnevezése, címe és azonosítója,
- számla típusa (pl.: normál, helyesbítő),
- számla jellege (pl.: generált, kézi),
- számlakészítés időpontja,
- teljesítés időpontja,
- fizetési határidő,
- fizetési mód,
- fizetendő összeg.

A teljesítés, illetve a követelés elismerésének alapbizonylata a felhasználó/díjfizető részére kiállított számla.

A követelések nyilvántartásának olyannak kell lennie, hogy abból megállapítható legyen, mely követelés:

- 1.) *Fizetési határidőn belüli:* a számlán szereplő fizetési határidő előtti, le nem járt követelés.
- 2.) *Fizetési határidőn túli:* olyan távhő díj, amely a fizetési határidőig Szolgáltató bankszámláján nem került jóváírásra.
- 3.) *Jogi útra terelt követelés:* olyan határidőn túli követelés, amelynek érvényesítése az illetékes hatóság vagy bíróság előtt folyamatban van.
- 4.) *Behajthatatlan követelés:* az a követelés, amely megfelel a Számviteli törvényben előírt behajthatatlansági követelményeknek
- 5.) *Leírt követelés:* az a behajthatatlan követelés, amely a Társaság nyilvántartásából, könyvéből kivezetésre került.

Behajtási folyamat

Számlázás

A követelés elismerésének alapbizonylata a felhasználó/díjfizető által elfogadott számla. Csak olyan követelés mutatható ki, amit a felhasználó/díjfizető által elfogadott számla alátámaszt. A számlázás a szolgáltató helyi ügyfélszolgálatán történik.

Díjfizetés

A szolgáltatás ellenértékét a felhasználóknak/díjfizetőknek a számlán feltüntetett fizetési határidőig kell kiegyenlíteniük.

Felhasználó/díjfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet:

- készpénzáttutalási megbízás vagy banki készpénzbefizetéssel, átutalással,
- lakossági folyószámláról történő kiegyenlítéssel,
- pénztári befizetéssel, amennyiben a helyi ügyfélszolgálaton pénztár működik.

A felhasználói/díjfizetői befizetésekről a következő adatokat kell nyilvántartani:

- beérkezés időpontja (a jóváírás dátuma),
- befizetés módja (bank, pénztár, jóváírás stb.),
- befizetett összeg,
- egyenleg,
- a behajtási cselekmények eredményeként történő befizetések összege.

Ha a számlán szereplő összeg a megjelölt határidőn belül nem kerül megfizetésre, hátralék keletkezik.

A fizetési határidőt elmulasztó felhasználó/díjfizető befizetése hátralékcsoökkentésnek minősül, mely után megállapodásban rögzített, vagy a Ptk. szerinti késedelmi kamat felszámítása kötelező. Ezen felül a felhasználónak/díjfizetőnek kártérítésként meg kell térítenie a behajtással kapcsolatban szolgáltatónál felmerülő költségeket is.

Szolgáltató számviteli szempontból kártérítésként kezeli az ügyfelek részére nyújtott szolgáltatás ellenértékének behajtásával kapcsolatosan felmerülő költségeket. Így ezekről a számviteli szempontból kártérítésként kezelt költségekről számla nem készül.

Az ügyfél folyószámlájáról akkor történik a költség kivezetése, amikor a kártérítés összege befizetésre került szolgáltató pénztárába vagy bankszámlájára.

Ide tartozó költségek pl.: fizetési felszólítás díja, fizetési meghagyás és végrehajtási lap kibocsátásának díja, közjegyzői díj, végrehajtói díj, tulajdoni lap másolata, laccím kutatás, egyéb.

A befizetéseket – eltérő jogszabályi rendelkezés hiányában - a következő sorrendben kell jóváírni: (amennyiben nincs megjelölve a befizetés iránya):

- költség,
- kamat,
- a legrégebben lejárt követelés,
- azonos lejárat esetén a kötelezettre terhesebb,
- egyenlő mértékben terhes tartozások közül a kevésbé biztosított követelés,
- tárgyhavi követelés.

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

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

Hátralék felhalmozódásának megelőzése, a keletkezett hátralék kezelése

Tájékoztatás a díjhátralékról

A felhasználók/díjfizetők rendszeres értesítése

A felhasználók/díjfizetők rendszeres időközönként kiküldött fizetési felszólítás segítségével tájékozódhatnak díjhátralékukról. Az önkormányzati bérlakások esetén az illetékes önkormányzatot rendszeresen egyenlegközlő vagy fizetési felszólító megküldésével tájékoztatni kell az egyes lakásokra vonatkozóan nyilvántartott díjhátralék összegéről.

Kintlévőség egyeztetés felhasználó/díjfizető változásakor

A felhasználó/díjfizető változásának bejelentésekor minden esetben tájékoztatni kell a bejelentőt a felhasználási helyen nyilvántartott díjhátralék összegéről és következményeiről, valamint a tartozás rendezésének lehetőségeiről.

A felhasználó képviselőjének tájékoztatása a díjhátralékról

A közös képviselő írásbeli kérelmére kimutatást kell készíteni a felhasználói közösség összesített díjhátralékáról.

A szolgáltató által felszámított fizetési felszólítási díj mindenkor összegét szolgáltató a helyi ügyfélszolgálatán és a honlapján teszi közzé.

Gazdálkodó szervek felszólítása

Amennyiben a felhasználó/díjfizető gazdálkodó szervezet (a felszámolási eljárásban: adós), a felszámolása iránti kérelem bírósághoz történő benyújtása a behajtási eljárás célját – esetlegesen - hatékonyabban megvalósíthatja. Ezért a felszámolási eljárás kezdeményezése lehetőségének biztosítása érdekében a gazdálkodó szervezetek felszólítása minden esetben csak „felszámolás iránti kérelem benyújtását megelőző” fizetési felszólítással történhet.

A felszámolás iránti kérelem előterjesztésének feltétele (többek között), hogy a gazdálkodó szervezetnek minősülő felhasználó/díjfizető a nem vitatott tartozását az esedékességet követő 20 napon belül nem egyenlítette ki, továbbá a törvényben meghatározott formában és módon részére a fizetési felszólítás megküldésre került.

A felszámolási eljárás célja, hogy a fizetéseképtelen adós jogutód nélküli megszüntetése során, a hitelezők a csőd- és felszámolási eljárásról szóló törvényben meghatározott módon kielégítést nyerjenek.

Fizetést megkönnyítő intézkedések

Részletfizetési kérelem

Ügyfél részletfizetési kérelmet terjeszthet elő szolgáltató helyi ügyfélszolgálatán vagy számlázási és behajtási osztálynál írásban vagy elektronikusan. A kérelem elbírálása díjköteles, melynek aktuális díját szolgáltató a helyi ügyfélszolgálatán és honlapján teszi közzé.

A kérelemhez mellékelni kell az elbírálási díj befizetési bizonylatának másolatát. Ennek hiányában a kérelem automatikusan elutasításra kerül.

Részletfizetési megállapodás megkötése

- Az ügyfél – írásban - részletfizetési kérelmet **(1. – 2. sz. melléklet)** nyújt be az ügyfélszolgálathoz a benyújtáskor fennálló teljes hátralék összegét alapul véve,
- Megkötésének feltétele, hogy ügyfél:
 - fizetési készségének bizonyítására – a megállapodás megkötésekor, első részletként - egy összegben fizesse meg a hátralék 30-50 %-át, amellet, hogy a vele szemben fennálló követelést jogalapjában ésösszecszerűségében is elismeri,
 - vállalja, hogy a részletek fizetése mellett a tárgyhavi számlákat is határidőre befizeti a törlesztési idő alatt, mulasztás esetén a megállapodás hatályát veszti és az ügyfél teljes kintlévősége azonnal egy összegben esedékessé válik,
 - 200.000 Ft feletti tartozás esetén kérelméhez, jövedelemigazolást (munkabér, nyugdíj, stb.) mellékeljen **(3. sz. melléklet)**.
- Az egyösszegű befizetéstől csak méltányosságból, szolgáltató illetékes vezetőjének engedélyével, csak 100.000,- Ft-ot meg nem haladó tőketartozás esetén lehet eltekinteni.
- A díjhátralék, a járulékos költségek, és a kiegyenlítés napjáig esedékes késedelmi kamat együttes összegének megfizetésére a részletfizetési megállapodásban 6 hónapnál hosszabb törlesztési időt szolgáltató illetékes vezetője engedélyezhet. A távhő- és a használati melegvíz-szolgáltatás a tartozás rendezéséig, vagy a megállapodásban rögzített megegyezés szerinti időtartamra szüneteltethető, 50.000 Ft-ot meg nem haladó tartozás esetén ettől el lehet tekinteni.
- 5.000,- Ft/hó összegnél alacsonyabb törlesztő részletekben megállapodni nem lehet.
- Felmondott részletfizetési megállapodás esetén új igény bejelentésekor nem lehet ugyanazon számlák tekintetében új megállapodást kötni. Ilyen esetben új megállapodás csak szolgáltató illetékes vezetőjével egyeztetett – nagyobb garanciát biztosító - feltételekkel köthető.
- Két részletfizetési megállapodás egyidejűleg nem állhat fenn. Ez alól kivételt jelent, amennyiben a már folyamatban lévő fizetési meghagyásos eljárásban az eljáró közjegyző részletfizetési lehetőséget biztosít ügyfélnek, aki szolgáltatóval korábban megkötött, még folyamatban lévő részletfizetési megállapodás alapján teljesít.

Fizetési meghagyással, végrehajtási eljárással érintett hátraléokra, peresített követelésre részletfizetési megállapodás az ügyfél körülményeire tekintettel, egyedi elbírálás alapján, szolgáltató illetékes vezetőjének engedélyével köthető.

Ha a felhalmozott hátralék részletekben történő megfizetését a felhasználási helyre bejelentett felhasználó/díjfizető helyett más – szolgáltatóval szerződéses jogviszonyban nem álló személy vagy szervezet – vállalja, akkor a részletfizetési megállapodás szabályait kell alkalmazni.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy hátralékos ügyfeleivel egyedi elbírálás alapján, egyedi feltételek mellett részletfizetési megállapodást kössön.

*A szolgáltatás felfüggesztése**Szolgáltatás felfüggesztése jogszabály alapján*

Amennyiben a szolgáltatási díj felszólítás ellenére nem térül meg, az szerződésszegésnek minősül és, a jogszabályi előírások betartásával, a műszaki lehetőség fennállása esetén a szolgáltatás korlátozható, felfüggeszthető.

Szolgáltató a szolgáltatást felfüggesztheti, ha a felhasználó/díjfizető a szolgáltatás díját a számlán szereplő fizetési határidőn túl, vagy késedelmesen fizeti meg.

Amennyiben a hátralékos felhasználó/díjfizető a szolgáltatás díját a területileg illetékes önkormányzatnak az áralkalmazás és a díjfizetés feltételeit megállapító rendeletében meghatározott határidőn túl nem vagy késedelmesen fizeti meg, szolgáltató előzetes értesítést követően kezdeményezheti a távhő- és a használati melegvíz-szolgáltatás felfüggesztését. Ezt a lehetőséget szolgáltató csak oly módon alkalmazhatja, hogy a felfüggesztés ne érintse a teljesítő felhasználókat/díjfizetőket.

A felfüggesztéssel, és a felfüggesztés megszüntetésével kapcsolatosan felmerült költségeket szolgáltató a szerződésszegés elkövetőjére hárítja.

Amennyiben a felfüggesztést a hátralékos nem teszi lehetővé, úgy a területileg illetékes járási hivatalt kell megkeresni, hogy elrendelje szolgáltató bejutását a felhasználási helyre. A járási hivatal a határozatát fellebbezésre tekintet nélkül végrehajthatóvá nyilváníthatja.

Szolgáltatás felfüggesztése ügyfél kérelmére

Amennyiben ügyfél szolgáltatónál kérelmet terjeszt elő a távhőszolgáltatás felhasználási helyen történő felfüggesztésére vonatkozóan, a kérelmet meg kell vizsgálni. A kérelem elbírálásánál értelemszerűen a 4.2.3. fejezetben leírt szabályokat kell irányadónak tekinteni.

Fizetési haladék

A hátralék összegű kiegyenlítésére szolgáltató illetékes vezetője méltányosságból 3 hónap halasztást engedélyezhet, ha felhasználó/díjfizető fizetési képességét bizonyítja, a hátralék megfizetésének fedezetét megjelöli (pl. munkaviszonyt létesít, lakása minőségi cseréjét kezdeményezte, örökség várományosa, hitelbírálati eljárás van folyamatban, stb.), és a hátralék 10%-nak megfelelő, összegű befizetést teljesít a kérelem benyújtásával egyidejűleg, továbbá vállalja a tárgyhavi számlák határidőben történő megfizetését. Utóbbi feltétel nem teljesítése a halasztási engedély hatályát külön értesítés nélkül megszünteti.

A halasztás engedélyezésében megjelölt határidő leteltét követően a hátralék kamatával együtt egy összegben esedékessé válik. Ilyen esetben a részletfizetés csak egyedi elbírálás alapján engedélyezhető.

Hátralék behajtási eljárás

A behajtási eljárásnak alapvetően arra kell irányulnia, hogy szolgáltató követelése a lehető legrövidebb időn belül, pénzbefizetés formájában realizálódjon. Ennek érdekében szolgáltató az alábbi, rendszeres intézkedéseket teszi:

Fizetési meghagyásos eljárás

Fizetési meghagyás kibocsátása

Fizetési meghagyás: elektronikusan előterjeszthető kérelem, amely alapján a közjegyző a másik fél meghallgatása nélkül fizetési meghagyást bocsát ki azzal a felhívással, hogy felhasználó/díjfizető (a fizetési meghagyásos eljárásban: kötelezett) a követelt összeget 15 nap alatt fizesse meg.

Fizetési meghagyásos eljárás: a közjegyző hatáskörébe tartozó, a pénzkövetelések érvényesítésére szolgáló egyszerűsített polgári nemperes eljárás, melyre a Polgári perrendtartásról szóló törvény szabályait a polgári nemperes eljárás sajátosságaiból eredő eltérésekkel kell megfelelően alkalmazni.

Ha adott felhasználási helynek vagy ingatlanrésznek több fizetési kötelezettje van (tulajdonostárs/tulajdonostársak, díjfizető/díjfizetők), valamennyi kötelezett ellen kérni kell a fizetési meghagyás kibocsátását. Ez az eljárás követendő akkor is, ha a tulajdonos és a bérlő/használó együttes nyilatkozata alapján a számla kötelezettje a bérlő/használó, aki fizetési kötelezettségének nem tesz eleget.

A közjegyző a fizetési meghagyást legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított tizenöt napon belül – elektronikus úton beadott kérelem esetén három munkanapon belül – papír alapon bocsátja ki.

Végrehajtási eljárás

Végrehajtás elrendelése

Végrehajtási lap: az az elektronikus, vagy papíralapú űrlap, amelynek végrehajtást kérő általi előterjesztésével, majd a végrehajtási lapnak a közjegyző, vagy bíróság általi kiállításával a jogerős fizetési meghagyással, ítélettel elbírált, végrehajtandó követelés végrehajtásának elrendelése megtörténik.

A jogerős fizetési meghagyás alapján szolgáltató végrehajtási kérelmet nyújt be elektronikus úton a MOKK rendszerén keresztül. A végrehajtás elrendelésére a fizetési meghagyást kibocsátó közjegyző, peres eljárás esetén a jogerős ítéletet hozó bíróság jogosult kizárólag végrehajtási lappal. Az eljárás ezen szakaszában a hátralékos felhasználó/díjfizető adós néven szerepel.

A végrehajtási eljárás eredménye:

- a végrehajtó eljárása eredményes volt, a követelés kielégítést nyert,
- követelés részben nyert kielégítést,
- követelés behajthatatlan.

Bírósági eljárások

Eredménytelen fizetési meghagyás esetén (pl.: amikor a kötelezett ismeretlen helyen tartózkodik, belföldi idézési címe nem elérhető a hatóságok nyilvántartásában) szolgáltató illetékes vezetőjének javaslata alapján mérlegelni kell bírósági peres eljárás indításának lehetőségét.

Követeléskezelésre szakosodott cégek megbízása a tartozás behajtásával

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy ügyfelei által felhalmozott hátralékok behajtására követeléskezelésre szakosodott céget bízjon meg, vagy a hátralékot értékesítse.

Egyéb járulékos kérdések

Járulékos költségek

Járulékos költség a behajtási eljárás során felmerült valamennyi költség.

Ide tartozik:

- Fizetési felszólítások előállításának, kézbesítésének, valamint a megkeresések költsége
- Külső behajtó cég díja, sikerdíja, igazolt költsége
- Szolgáltatás felfüggesztésével kapcsolatosan felmerülő költségek (ki- és visszakapcsolás költségei)
- Közjegyzői, bírósági, végrehajtási eljárás során felmerült költségek
- Tulajdoni lap, egyéb okiratok beszerzésének költsége
- Lakcímkutatás, hiányzó személyes adatok beszerzésének díja
- Egyéb költség (az eddig felsoroltakon kívül felmerülő költség)

A járulékos költséget részletezve és egy összegben is nyilván kell tartani.

A jogszabály által előírt járulékos költségeket a mindenkor érvényes jogszabály szerint kell megállapítani és megfizettetni.

Szolgáltató által a behajtással kapcsolatban felmerülő költségek aktualizálására minden évben a KSH által közzétett fogyasztói árindex, valamint a kalkuláció részét képező költségek megismerését követően kerül sor, melyeket szolgáltató minden év január 31-ig honlapján és a helyi ügyfélszolgálaton közzétesz.

Szolgáltatás megnevezése	Ft/db
havi fizetési felszólító díja	630,-
összesítő fizetési felszólító díja	630,-
jogi eljárás előtti felszólító díja	850,-
lakcímkutatás	adatszolgáltató által áterhelt díj
részletfizetési kérelem elbírálásának díja	3.000,- Ft + ÁFA
részletfizetési megállapodás nem teljesítése miatti felszólítás	850,- Ft

Kamatszámításra vonatkozó szabályok

A hatályos Ptk. előírásai alapján kerül megállapításra és felszámolásra.

Hitelezői igény bejelentése

Hitelező: a csőd- és felszámolási eljárásban az, akinek – a felszámolás kezdő időpontjáig – az adóssal szemben jogerős és végrehajtható bírósági, hatósági határozaton (végrehajtható okiraton) alapuló, vagy az adós által nem vitatott, vagy elismert, lejárt pénz- vagy pénzben kifejezett vagyoni követelése van, továbbá a csődeljárásban az is, akinek a csődeljárás kezdő időpontjában még le nem járt, de az adós által elismert pénz- vagy pénzben kifejezett vagyoni követelése van. A felszámolás kezdő időpontja után hitelező mindenki, akinek az adóssal szemben pénz vagy pénzben kifejezett vagyoni követelése van, és azt a felszámoló nyilvántartásba vette.

Amennyiben a felhasználó/díjfizető gazdálkodó szerv, és vele szemben felszámolási, végelszámolási eljárás indul, az eljárás elrendeléséről szóló jogerős bírósági végzés Céglözlönyben történő közzétételétől számított 40 napon belül van lehetőség hitelezői igény bejelentésére. A szolgáltató,

mint hitelező követelésének a bejelentéséről és a követelés 1%-nak az illetékes bíróság elkülönített számlájára történő átutalásáról a jogi osztály gondoskodik.

A hitelezői igény nyilvántartásba vételéről, az igény kategóriájáról a felszámoló, végelszámoló értesíti a hitelezőt. A felszámoló, végelszámoló által megküldött közbenső mérlegeket, vagyonfelosztási javaslatokat a számviteli osztály részére szignálásra el kell juttatni.

Szolgáltató illetékes osztályának értékelése alapján - a kivezetés érdekében - a követelésre vonatkozóan a jogi osztály behajthatatlansági nyilatkozatot kér a felszámolótól.

A felszámolási eljárás jogerős befejezéséről kézhez kapott végzés alapján a követelés:

kielégítést nyer,
részben kielégítést nyer,
behajthatatlan.

Behajthatatlan követelések leírása

A követeléseket szolgáltató a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 3. §. (1) 10. pontja alapján minősíti

Adategyeztetés, együttműködés az önkormányzattal

Szolgáltató és a helyi önkormányzat együttműködési megállapodás keretében közösen fellép az önkormányzat tulajdonát képező bérlakások esetében a szolgáltatási díjhátralék felhalmozódásának megelőzése, a már létrejött hátralék csökkentése érdekében.

7. sz. melléklet

Adatvédelmi tájékoztató ügyfelek részére

Tájékoztatjuk, hogy a személyes adatai az alábbiak szerint kerülnek kezelésre:

Az adatkezelés célja: Távhőszolgáltatás ellátása szolgáltatási területen.

A kezelt adatok köre: név, lakcím, születési idő és hely, egyéb szervezetek vonatkozásában a név, székhely, képviselő neve vonatkozó adatokat, és mindkét esetben a felhasználási hely, a fogyasztási hely, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatok, telefonszám*, e-mail cím*, ügyfélazonosító, mérőóra állás

Az adatkezelés jogalapja: a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 45§ (1) bekezdés.

A kezelt adatok körében *-gal jelölt adatok esetében: érintett beleegyezése (az *információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról* szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (1) a))

Az adattárolás határideje: a számviteli szabályok szerint a szerződés megszűnésétől számított 8 év.

Az adattárolás módja: papíralapon és elektronikusan az Athos ügyviteli rendszerben.

Tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését az adatfelvételénél jelzett módon, illetve az adatkezelő feltüntetett elérhetőségein.

A **Szolgáltató** teljes adatkezelési rendszerét az **Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata** tartalmazza.

Jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál** lehet élni:

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
Székhely: 1024 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.
Honlap: <http://www.naih.hu>

A szolgáltatóval történő szerződés esetén az ügyfél a fenti tájékoztatást tudomásul veszi, és az adatkezeléshez a szerződés megkötésével hozzájárul.

.....
Ügyfél

.....
szolgáltató

8. sz. melléklet

A használati melegvíz-felhasználás normatív mennyiségei mérési adatok hiányában:

28 m ² -ig	4 víz ^{m3}	53,1 - 62 m ²	11 víz ^{m3}
28,1 - 35 m ²	6 víz ^{m3}	62,1 - 70 m ²	13 víz ^{m3}
35,1 - 44 m ²	7 víz ^{m3}	70,1 - 85 m ²	15 víz ^{m3}
44,1 - 53 m ²	9 víz ^{m3}	85,1 m ² felett	18 víz ^{m3}

A pótdíj az egy hónapra jutó alapidíj kétszerese, melyet felhasználó esetenként egy alkalommal köteles megfizetni.

9. sz. melléklet

EGYÜTTES KÉRELEM

(a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. Tv. 44 § (3) bekezdés alapján)

Felhasználási hely adatai:

Felhasználási hely címe:.....

Felhasználási hely kódja:.....

Hrsz:

Ingatlan tulajdonosának adatai:

Tulajdonos ügyfélkódja:.....

Név (születési név is):

Szül. hely, idő:.....

Anyja neve*:

Telefonszám*:

E-mail cím*:

Állandó lakóhelye:

Értesítési címe:

Ingatlan díjfizetőjének (bérlő/használó) adatai:

Díjfizető ügyfélkódja:.....

Név (születési név is):

Szül. hely, idő:.....

Anyja neve*:

Telefonszám*:

E-mail cím*:

Állandó lakóhelye:

Értesítési címe:

* Az adat megadása önkéntes hozzájárulást jelent a Veolia cégcsoport adatkezeléséhez, mely adatkezelésre és adatfeldolgozásra az adatkezelés céljának fennállásáig a Veolia cégcsoport tagjai, a velük adatkezelésre létrejött szerződéses jogviszonyban álló 3-ik személy, és ezek munkavállalói jogosultak az adatkezelés céljának teljesítéséhez szükséges mértékben és ideig. Az adatkezelés ügyfélkezelési céllal történik, különösen marketing és számlatartozás értesítés, illetve felszólítás céljából. Adatairól bármikor tájékoztatást kérhet, kérheti adatainak módosítását, törlését, zárolását és helyesbítését is. Jogorvoslatért az Adatvédelmi és Információs szabadság Hatósághoz, vagy Bírósághoz fordulhat. NAIH-68593/2013.

Ingatlan tulajdonosa és bérlője/használója a Távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. Törvény 44. §. (3) bekezdése alapján együttesen azzal a kéressel fordult(cégnév) (székhely:) mint távhőszolgáltatóhoz (Szolgáltató), hogy a fenti felhasználási hely tekintetében a távhőszolgáltatás díját _____ napjától** közvetlenül a használó/bérlő nevére és címére számlázza.

Az ingatlan **tulajdonosa** tudomásul veszi, hogy a fent megjelölt jogszabályi rendelkezés alapján a távhőszolgáltatási díj bérlő/használó által történő megfizetéséért **kezesi helytállási kötelezettsége van.**

Kelt:....., év hó nap.

.....
Tulajdonos aláírása

.....
Bérlő/használó aláírása

.....
Szolgáltató részéről

**A változást az azt követő 15 napon belül be kell jelenteni, ebben az esetben a bejelentésben szereplő naptól kérhető a számlázás módosítása. Amennyiben a változás bejelentésére a 15 napos határidőn túl kerül sor, a módosítás legkorábban a bejelentés beérkezése időpontjától igényelhető a Szolgáltatótól.

10. sz. melléklet

TULAJDONOS/DÍJFIZETŐ VÁLTOZÁS BEJELENTÉSE

Felhasználási hely címe:.....

Felhasználási hely kódja:

Változás időpontja: Változás jogcíme: adásvétel/ öröklés/ egyéb

1. Előző tulajdonos/díjfizető személyi adatai:

Név (születési név is):

Szül. hely, idő:

Anyja neve¹*:

Állandó lakóhelye:

Értesítési címe:

Ügyfélkód:

Telefonszám*:

E-mail cím*:

2. Előző tulajdonos/díjfizető személyi adatai:

Név (születési név is):

Szül. hely, idő:

Anyja neve²³*:

Állandó lakóhelye:

Értesítési címe:

Ügyfélkód:

Telefonszám*:

E-mail cím*:

3. Új tulajdonos/díjfizető személyi adatai:

Név (születési név is):

Szül. hely, idő:

Anyja neve*:

Állandó lakóhelye:

Értesítési címe:

Ügyfélkód:

Telefonszám*:

E-mail cím*:

* Az adat megadása önkéntes hozzájárulást jelent a Veolia cégcsoport adatkezeléséhez, mely adatkezelésre és adatfeldolgozásra az adatkezelés céljának fennállásáig a Veolia cégcsoport tagjai, a velük adatkezelésre létrejött szerződéses jogviszonyban álló 3. személy, és ezek munkavállalói jogosultak az adatkezelés céljának teljesítéséhez szükséges mértékben és ideig. Az adatkezelés ügyfélkezelési céllal történik, különösen marketing és számlatartozás értesítés, illetve felszólítás céljából. Adatairól bármikor tájékoztatást kérhet, kérheti adatainak módosítását, törlését, zárolását és helyesbítését is. Jogorvoslatért az Adatvédelmi és Információs szabadság Hatósághoz, vagy Bírósághoz fordulhat. NAIH-68593/2013.

4. Új tulajdonos/díjfizető személyi adatai:

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

Kérem/kérjük, hogy a távhőszolgáltatási díjat tartalmazó számlákat
 napjától a fent megnevezett, új tulajdonos/díjfizető(k) nevére kiállítani, valamint a fenti felhasználási
 helyre vonatkozó folyószámlát a megnevezett személy(ek)re, mint díjfizető(k)re nyilvántartásukban
 átvezetni szíveskedjenek.

Használati melegvíz-mérő gyári száma, állása a lakás átadásakor:

.....

Új díjfizető által megjelölt havi HMV mennyiség:

Fizetés módja: Kp/csekk/átutalás

Dátum:....., év hó nap.

.....
 új tulajdonos/díjfizető

.....
 előző tulajdonos/díjfizető

.....
 új tulajdonos/díjfizető

.....
 előző tulajdonos/díjfizető

Mellékként csatolandó/bemutatandó iratok:

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

* Az adat megadása önkéntes hozzájárulást jelent a Veolia cégcsoport adatkezeléséhez, mely adatkezelésre és adatfeldolgozásra az adatkezelés céljának fennállásáig a Veolia cégcsoport tagjai, a velük adatkezelésre létrejött szerződéses jogviszonyban álló 3. személy, és ezek munkavállalói jogosultak az adatkezelés céljának teljesítéséhez szükséges mértékben és ideig. Az adatkezelés ügyfélkezelési céllal történik, különösen marketing és számlatartozás értesítés, illetve felszólítás céljából. Adatairól bármikor tájékoztatást kérhet, kérheti adatainak módosítását, törlését, zárolását és helyesbítését is. Jogorvoslatért az Adatvédelmi és Információs szabadság Hatósághoz, vagy a Bírósághoz fordulhat.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. A SZERZŐDÉS ALANYAI

A szerződés alanyai a felhasználó, díjfizető és a Veolia Energia Magyarország Zrt., mint távhőszolgáltató.

2. A SZERZŐDÉS HATÁLYA

A jelen általános szerződési feltételek hatálybalépésekor hatályban lévő, korábban az 2005. évi XVIII. Törvény szerinti szolgáltató és a felhasználó között megkötött közüzemi, illetve a 2014. március 15. napját követően kötött közszolgáltatási szerződések a jelen általános szerződési feltételek hatálybalépésétől, a jelen általános szerződési feltételek szerinti tartalomnak megfelelően módosulnak.

Az általános szerződési feltételek megváltozása esetében, a változásról szóló értesítésben meghatározott időpontban a közüzemi/közszolgáltatási szerződés is módosul.

3. A SZERZŐDÉS TÁRGYA

A szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a felhasználóval kötött közszolgáltatási szerződésben foglalt feltételek mellett és minőségben a felhasználó igényének megfelelően - szerződés hiányában az ellátás helye szerint jóváhagyott üzletszabályzat és a vonatkozó hatályos jogszabályok szerint - folyamatosan távhőszolgáltatást (fűtés-, és melegvíz szolgáltatás) biztosít,

a felhasználó pedig kötelezettséget vállal arra, hogy a távhőszolgáltatást a szerződésben foglalt feltételek mellett igénybe veszi és annak ellenértékét felhasználó, vagy a jogszabályokban foglalt esetekben a díjfizető rendszeresen megfizeti.

4. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE

4.1. A szolgáltató a jogszabályban, üzletszabályzatban megállapított szinten, a tőle elvárható módon, a rendelkezésre álló és biztosítható műszaki-technikai feltételek mellett nyújtja a szolgáltatást, biztosítva az általa működtetett távhővezeték-hálózat megfelelő üzemeltetését, felügyeletét és karbantartását.

A szolgáltató a csatlakozási pontot a hálózati viszonyoknak, valamint a műszaki, és biztonsági szempontoknak megfelelően, a felhasználók távhőellátásának és az egyéb érdekelték jogos érdekeinek sérelme nélkül, saját költségén megváltoztathatja.

4.2. A szolgáltatás jellemzői:

4.2.1. *Hőközponti, hőfogadói mérés szerinti szolgáltatás*

A felhasználói hely hőigényét felhasználó jogosult és köteles meghatározni. Rendelkezés hiányában Szolgáltató minimálisan az épület tervezői energia szükségletét, a lakások átlag hőmérsékletét biztosítja, figyelemmel az épületek energetikai jellemzőinek meghatározásáról szóló 7/2006. (V.24.) TNM rendelet 1. sz. melléklet szerinti feltételekre is.

Szolgáltatói hőközponti ellátás esetén a hőközpontozóhoz tartozó egyes épületek szolgáltatási minősége (fűtöttsége), paraméterei együttesen határozható meg, illetve módosítható.

Felhasználási helyen az egyes lakások és nem lakáscélú helyiségek fűtöttsége, ezzel együtt a felhasznált hőenergia mennyisége épületrészenként nem befolyásolható.

Az egyes épületrészek belső hőmérséklete eltérő lehet, melyért az épületrészek tulajdonosa reklamációval a felhasználói közösséggel szemben élhet.

Eltérő rendelkezés hiányában az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időben (fűtési időszak) biztosított a fűtési hőenergia vételezés.

4.2.2. Épületrészenkénti mérés szerinti szolgáltatás

A felhasználási hely csatlakozási pontjánál a – távhőrendszerre érvényes tervezői hőlépcső szerinti - hőteljesítmény folyamatosan a felhasználó rendelkezésére áll.

Az előremenő víz hőmérséklete, fűtési időszakban a várható napi középhőmérséklet alapján, központilag kerül szabályozásra. Fűtési időszakon kívül a víz hőmérséklete forrásoldalon minimum: 55 C fok.

A felhasználási hely fűtöttségét – ezzel együtt a felhasznált hőenergia mennyiségét – Felhasználó határozza meg, az a csatlakozási pontnál folyamatosan rendelkezésre áll.

4.2.3. Melegvíz-szolgáltatás

A melegvíz-szolgáltatás lehet:

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

b.) használati melegvíz-szolgáltatás, mely esetben a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítése történik

A távhőellátási berendezés útján előállított használati melegvíz hőmérséklete az épületrész csatlakozási pontjánál legalább 45 °C +/- 5 °C hőmérsékletű.

5. ADATVÉDELEM

Szolgáltató a szolgáltatással, a távhővezeték-hálózat üzemeltetésével kapcsolatban tudomására jutott felhasználói adatokat, információkat a hatályos jogszabályok, és az üzletszabályzatának előírásai szerint kezeli.

A felhasználó a közszolgáltatási szerződés, díjfizető a díjfizetői megállapodás aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy

- a szerződésben általa megadott, továbbá a szerződés teljesítésével összefüggésben szükségszerűen a szolgáltató tudomására jutó személyes és egyéb adatait a szolgáltató vagy megbízottja a szerződés teljesítése céljából, a szerződés fennállásának, valamint az azzal összefüggő esetleges érdekvéonyesítésnek az időtartama alatt kezelje,
- amennyiben kötelezettségeinek nem tesz eleget, a szükséges közszolgáltatói felhasználói, díjfizetői adatokat a szintén titoktartásra kötelezett harmadik személy részére azonosítás és/vagy követelés érvényesítés céljából kiadja,
- adatait a szolgáltató megbízottja (pl. díjbeszedés, behajtás) részére, illetve az Üzletszabályzatban megjelölt más személyeknek és célokra továbbítja.

Amennyiben a felhasználóval, díjfizetővel szembeni követelés értékesítésre kerül, arról az érintett levélben tájékoztatást kap.

A szolgáltató üzleti tevékenysége során az adatvédelmi törvény, a távhőszolgáltatásra vonatkozó jogszabályok, és az Üzletszabályzat előírásai szerint jár el.

6. ELLENŐRZÉS

A szolgáltató jogosult a szolgáltatást a felhasználási helyen, a hőközpontot, hőfogadóállomást, a fogyasztásmérő berendezést, a felhasználói vezetéket, valamint

berendezést a távhővezeték-hálózat biztonsága és a többi felhasználó biztonságos ellátása érdekében ellenőrizni, ellenőriztetni, továbbá a szolgáltatás folyamatosságához szükséges munkálatokat (pl. fogyasztásmérő csere) előzetes értesítés után elvégezni.

Az ellenőrzést – továbbiakban „Ellenőrzés” -, a munkálatokat – továbbiakban „Munkálatok” – a lakásokban és egyéb helyiségekben - a lakosság személyes érdekeinek figyelembevételével kell lefolytatni, – a felek eltérő megállapodásának hiányában - munkanapokon 7 és 20 óra közötti időpontban.

Az ellenőrző személynek arra feljogosító, fényképes igazolvánnyal kell rendelkeznie. Szolgáltató alkalmazottja külön igazolás nélkül, érvényes munkaadói igazolvánnyal jogosult a fenti tevékenységet ellátni, amennyiben a munkát végző személy(ek) nem alkalmazottak, megbízólevéllel is rendelkeznie(ük) kell. Az igazolványt a megjelenéskor be kell mutatnia a felhasználónak.

A felhasználót a helyszínen, a munkálatok megkezdése előtt tájékoztatni kell az elvégzésre kerülő munkákról és műveletekről.

A felhasználó, díjfizető köteles az ellenőrző személy számára a felhasználási helyre történő bejutást lehetővé tenni, a Munkálatokkal kapcsolatban pedig együttműködni, akár a szolgáltató által javasolt időpont elfogadásával, vagy az alábbi időpont-egyeztetési szabályok alkalmazásával.

A felhasználó köteles a munka elvégzésére az időpont-egyeztetést követően 30 napon belül lehetőséget biztosítani. Az időpont-egyeztetési jog időtartamán belül jelezheti ajánlott levélben vagy a felhasználó lakóhelye szerint illetékes ügyfélszolgálaton személyesen, ha neki a munka elvégzésre megadott időpont nem felel meg.

Ha gyanú merül fel, hogy a felhasználó a biztonságos szolgáltatásra vonatkozó előírásokat nem tartja be, és az ezzel kapcsolatos ellenőrzést, illetve a fogyasztásmérő berendezés hitelességének ellenőrzését, annak újrahitelesítését vagy cseréjét nem teszi lehetővé, vagy azt meggátolja, szolgáltató a felhasználási helyre való bejutásig, és a biztonsági ellenőrzés lefolytatásáig a rendelkezésre állást és a szolgáltatást a csatlakozási ponton kívüli beavatkozással felfüggesztheti, illetve a távhőszolgáltatásra vonatkozó jogszabályokban meghatározottak szerint járhat el.

7. A FELHASZNÁLÓ/DÍJFIZETŐ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

A felhasználó a távhőszolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben meghatározottak szerint jogosult igénybe venni.

A felhasználó/díjfizető köteles figyelemmel kísérni a fogyasztásmérők és tartozékai rendeltetésszerű állapotát, s bármely rendellenesség esetén a fogyasztásmérő (és annak zárópecsétje) kívülről észlelhető rendellenességét, sérülését, átalakítását, megszüntetését a szolgáltató ügyfélszolgálatán – az észleléstől számított – 24 órán belül bejelenteni. A bejelentés elmulasztása szerződésszegésnek minősül.

A Felhasználó/díjfizető köteles a fogyasztásmérő (k) helyét állandóan hozzáférhetően és tisztán tartani, a leolvasást és az ellenőrzést lehetővé tenni, a vízmérőkön az illetékes Kormányhivatal Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatósága és a Szolgáltató által elhelyezett zárok sértetlenségét biztosítani. Felhasználó/díjfizető ezen kötelezettségei megszegése esetén Szolgáltató az esedékessé váló elszámoláskor az önkormányzati rendeletben, illetve az üzletszabályzatban meghatározott mértékű átlagfogyasztás után számított díjat számlázza ki.

A felhasználói hőközponti helyiség és a hőfogadó használatát felhasználó térítésmentesen köteles biztosítani szolgáltató részére, aki a hőközpont céljára rendelkezésre bocsátott épületrész karbantartásáért felelősséggel tartozik.

A felhasználói berendezéseket (a felhasználói vezetékhálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegíz-mérők, a költségmegosztók) a felhasználó kezeli és tartja fenn.

Felhasználó köteles a melegvíz-szolgáltatás önkormányzati rendeletben, Szolgáltató üzletszabályzatában meghatározott minőségű teljesítése érdekében a vezetékhálózatot, felhasználói berendezést megfelelő műszaki állapotban tartani.

Felhasználó köteles az épület egyes épületrészeit (lakás, helyiség) érintően a felhasználó tulajdonában álló berendezések átalakítási munkáit (radiátor csere, bővítés) írásban bejelenteni, az ellenőrzést Szolgáltató részére lehetővé tenni. A szolgáltató szakmai véleményezéssel, szaktanácsadással segíti a felhasználó ez irányú tevékenységét.

A felhasználási hely szolgáltatói berendezéseinek fűtésszolgáltatásra történő felkészítését követően felhasználó, vagy annak tagjai által szolgáltató engedélye nélkül, szükségtelen, szakszerűtlen beavatkozással okozott (pl. rendszer feltöltés, leürítés) többlet költséget a felhasználó köteles megtéríteni.

A fűtött légtérben történő változásokat a felhasználó illetve felhasználó képviselője írásban köteles azonnal a szolgáltató részére bejelenteni.

8. DÍJFIZETÉS, ELSZÁMOLÁS

8.1. Szolgáltatások elszámolása

8.1.1. Hőközponti, hőfogadói mérés szerinti szolgáltatás elszámolása

A szolgáltatott, illetőleg a vételezett hőmennyiség elszámolásának alapja a Szolgáltató tulajdonában lévő, felhasználói hőközpontokba, szolgáltatói hőközpontokhoz tartozó épületek hőfogadóiba, a primer oldalon beépített hiteles hőmennyiségmérő.

Hőmennyiségmérő alapján történő elszámolásra a fűtési időszakot követően Szolgáltató üzletszabályzatában meghatározott időpontban kerül sor, azonban a hőmennyiségmérők leolvasása havonta történik, melyen a Megbízott igénye esetén részt vehet.

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

A hőmennyiségmérő leolvasását követően elszámoló számla az elszámoláskor felhasználónak tekinthető díjfizető nevére készül. Régi és új díjfizető elszámolásából eredő követeléseiket egymás között a polgári jog szabályai szerint rendezhetik.

8.1.2. Épületrészenkénti mérés szerinti szolgáltatás elszámolása

Az elfogyasztott távhő mennyiségét a felhasználó tulajdonában lévő épületrész ellátását szolgáló felhasználói vezetékhálózaton elhelyezett hiteles hőmennyiségmérővel méri, és Üzletszabályzata alapján elszámolja.

Alapja a fűtési időszakban a hőmennyiségmérő tényállása – minden hónap utolsó hetében leolvasott GJ mennyisége, vagy amennyiben a hőmennyiségmérő MW órában mutatja a fogyasztást, úgy a leolvasott MW óra (4 tizedesig) szorozva 3,6 = az elfogyasztott GJ mennyiséggel.

Szolgáltató az elszámoló számlán minden esetben feltünteti az utolsó leolvasott hőmennyiséget, mely alapján a számlát elkészítette.

8.1.3. Melegvíz-szolgáltatás elszámolása

A használati melegvíz-szolgáltatás elszámolása a felhasználó tulajdonában lévő épület, lakás, vagy nem lakás céljára szolgáló helyiség ellátását szolgáló felhasználói vezetékhálózaton elhelyezett –felhasználó tulajdonában lévő – hiteles melegvízmérőkön

mért fogyasztás alapján történik. Az elszámolás alapját a melegvíz-vételezési helyen felszerelt, hitelesített vízmérők leolvasott adatai képezik.

Szolgáltató az Üzletszabályzatában meghatározottak szerint felhasználóval/díjfizetővel elszámol, melynek feltételeit (leolvasás, adatrögzítés, számla kibocsátás, stb.) saját költségén biztosítja.

8.2. Díjfizetés

A Tsz. 57/D.§ rendelkezései szerint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját - mint legmagasabb hatósági árat- a hatósági ár szerkezetét és alkalmazási feltételeit a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal javaslatának figyelembevételével az energiapolitikáért felelős miniszter rendeletben állapítja meg (a továbbiakban: miniszteri rendelet).

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

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

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

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

Felhasználó a díjat havonta, utólag köteles megfizetni.

Szolgáltató a szolgáltatás díjait a tárgyhét követő hónap 5. napjáig számlázza. A távhőszolgáltató köteles a számla felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a felhasználónak, illetve a díjfizetőnek a kézhezvételtől számítva legalább 15 nap rendelkezésére álljon.

Felhasználó/díjfizető az igénybevett szolgáltatás ellenértékét a számlán feltüntetett határidőig fizetheti meg.

Késedelmes fizetés esetén a szolgáltató jogosult:

- megindítani a behajtási eljárást;
- intézkedni a szolgáltatás felfüggesztése iránt;
- a szerződés felmondására a Tsz. rendelkezéseinek megfelelően (49.§-51/A.§).

8.2.1. Hőközponti, hőfogyadói mérés szerinti szolgáltatás díja

A fűtés szolgáltatás díja alapidíjból és hődíjból áll.

Szolgáltató a szolgáltatás díját a Felhasználóval kötött közszolgáltatási szerződésben meghatározottak szerint együttesen vagy épületrészenként számlázza.

Szerződés vagy rendelkezés hiányában a számlázás légtéarányos. Így az elfogyasztott és felhasználói hőközpontban, szolgáltatói hőközpontokhoz tartozó hőfogadó állomáson mért hőmennyiség az épület egyes épületrészei légtérének arányában közvetlenül az épületrész tulajdonosának kerül kiszámlázásra.

Az épületrészek (lakás, garázs, stb.) tovább nem osztható egységnek minősülnek, még akkor is, ha az épületrésznek több tulajdonosa (használója) van, vagy a tulajdonosok közötti díjfizetés arányát a bíróság határozza meg.

Nem együttes díjfizetés esetén az épületrészek tulajdonosai – Díjfizetők – kötelesek a díjak kiegyenlítésére.

Ingatlan tulajdonosa és használója a Távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. Törvény 44. §. (3) bekezdése szerinti együttes kérelemmel igényelheti, hogy a Szolgáltató, a szolgáltatás díját közvetlenül a használó, bérlő nevére és címére számlázza. A távhőszolgáltatási díj bérlő vagy használó általi megfizetéséért a tulajdonos egyszerű (sortartó) kezesként felel.

8.2.2. Épületrészenkénti mérés szerinti szolgáltatás

A felhasználó a fűtési időszakban a havi tényleges fogyasztás adatai alapján a tárgyhónapot követő hónapban, utólag fizeti meg a hődíjat.

8.2.3. Hőszolgáltatási díjak

Alapdíj: Felhasználó a szerződésben lekötött évi legnagyobb hőtéljesítmény után alapdíjat fizet.

Hődíj: Felhasználó a felhasználói hőközpontban mért hőmennyiségért és a távvezeték veszteség hőmennyiségéért hődíjat fizet.

8.2.4. Melegvíz-szolgáltatás

Havonta a felhasználó előző elszámolási időszakának használati melegvíz fogyasztásából számított melegvízdíj (alapdíj és hődíj), valamint víz-, és csatornadíj előleg kerül kiszámlázásra. Mérési eredmény hiányában az előleg mértéke a lakás méretétől függően kerül megállapításra az Üzletszabályzatban meghatározottak szerint.

Az elszámolás alapján megállapított átlag módosítását a Felhasználó bármikor (helyszíni vízóra leolvasáskor a leolvasónál, egyéb esetben írásban, vagy az ügyfélszolgálaton személyesen) kérheti.

Az elszámolások során a ténylegesen elfogyasztott melegvíz mennyiség és a kiszámlázott mennyiség különbsége – késedelmi kamatmentesen – a Felhasználó részére kiszámlázásra vagy visszautalásra kerül.

9. KIFOGÁS A SZÁMLA ELLEN

A felhasználó/díjfizető a számlával kapcsolatos észrevételeit egyszeri alkalommal a számla kézhezvételét követő, legfeljebb a számla esedékességétől számított öt éven - belül teheti meg.

A számlakifogás a számla kiegyenlítésének határidejére halasztó hatállyal nem bír, ha a számla összege az előző év azonos időszakára vetített díj kétszeresét nem haladja meg, és a számlareklamációval nem érintett összeget felhasználó/díjfizető a Szolgáltató részére határidőben megfizeti.

Felhasználó/díjfizető által benyújtott valamennyi kifogást ki kell vizsgálni, és indokoltság esetén a számla korrekcióját el kell végezni - jogtalan számlázás esetén a díjjóváírásról gondoskodni - és a felhasználónak a reklamáció szolgáltatóhoz történő benyújtásától számított 15 napon belül írásban érdemi választ kell adni. A számlavita lezárását követően,

amennyiben a számlareklamáció jogos volt, a vitatott összeg rendezése érdekében a Szolgáltató helyesbítő számlát bocsát ki. Amennyiben a számlareklamáció nem volt jogos, az eredeti számla alapján a fennmaradó összeget felhasználó/díjfizető köteles a számlavita lezárását követő 15 munkanapon belül a Szolgáltató részére megfizetni. A Szolgáltató a nem jogos számlareklamáció miatt ki nem fizetett összeg után jogosult késedelmi kamatot felszámítani.

Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó vagy a díjfizető folyószámláján túlfizetés mutatkozik a visszatérítés a szolgáltató részéről – a felhasználó/díjfizető eltérő kérésének hiányában – 1 000 forintot meg nem haladó összeg esetében a következő havi számlában történő elszámolással, illetve a szerződéses kapcsolat megszűnése esetén az értesítés közlésétől számított 8 napon belül teljesítendő. 1 000 forintot meghaladó összeg esetében a szolgáltató a díjfizető fizetési módja szerinti módon, a számla kibocsátásától számított 8 napon belül köteles a felhasználónak vagy a díjfizetőnek visszafizetni. Ha – a szolgáltatónak felróható okból – téves, vagy elmaradt számlázás történt és emiatt a szolgáltatót díjkülönbözet illeti meg, a díjat a korrekciós számlán feltüntetett fizetési határidőig, vagy egyedi megállapodásban részletezett módon egyenlítheti ki a felhasználó/díjfizető.

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

Számlakorrekció esetén késedelmes fizetésnek minősül, ha a felhasználó/díjfizető a számla esedékessége, vagy a módosított határidő után egyenlíti ki a számla összegét. Késedelmi kamat csak az új fizetési határidő lejártát követően érvényesíthető.

10. VÁLTOZÁS A LAKOSSÁGI FELHASZNÁLÓ SZEMÉLYÉBEN, ADATAIBAN

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

A felhasználó/díjfizető személyében bekövetkezett változás bejelentésnek tartalmaznia kell az új felhasználó vagy a 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 távhőszolgáltatótól. A felhasználó, díjfizető adataiban, nevében, illetve címében, és jelen szerződésben szereplő egyéb adataiban bekövetkezett változást szintén köteles bejelenteni a szolgáltató Üzletszabályzatban meghatározott ügyfélkapcsolati helyen. A bejelentés elmaradásából okozott esetleges károkért a mulasztó felelősséggel tartozik.

A felhasználó, díjfizető tudomásul veszi, hogy a számlázást és elszámolást érintő adatok és ezzel együtt a szerződés módosítását a szolgáltató csak úgy tudja végrehajtani, hogy az az elszámolásban visszamenő hatályú korrekciókat nem eredményezhet, s ezzel a bizonylatolási rendet nem zavarhatja. Ilyen okból és a felhasználói, díjfizetői bejelentés hiánya vagy késedelme miatt a szolgáltató visszamenőleg számlát nem módosít.

Amennyiben a szerződéses adatokban bekövetkezett változást a felhasználó, díjfizető vagy az ingatlan tulajdonosa nem, vagy késedelmesen jelenti be, s ebből a szolgáltatónak kára származik, úgy a mulasztó érintett azt köteles megtéríteni.

11. KIFOGÁS A FOGYASZTÁSMÉRŐ BERENDEZÉS MŰKÖDÉSÉVEL KAPCSOLATBAN

11.1. Általános szabályok

A szolgáltató és a felhasználó az elszámolás alapjául szolgáló mérő(k) meghibásodásának tényét az észlelést követő 48 órán belül írásban köteles a másik félnek jelezni.

A szolgáltató köteles a felhasználó kérésére, a kérelem kézhezvételétől számított 15 nap alatt, a tulajdonában lévő, kifogásolt fogyasztásmérő berendezés működését hitelesített ellenőrző fogyasztásmérő berendezéssel, vagy egyéb módon az ellenőrizni.

Ha az ellenőrzött fogyasztásmérő berendezés a külön jogszabályban előírt hibahatárt akár pozitív akár negatív irányban túllépi, köteles a szolgáltató annak cseréjéről gondoskodni. Az elvégzett helyszíni ellenőrzés, mérőcsere és hitelesítés költségei abban az esetben, ha a mérőberendezés a mérésről szóló jogszabályokban megengedett hibahatárt túllépi, a szolgáltatót terhelik, ellenkező esetben a költségeket a felhasználó köteles megtéríteni.

11.2. Elszámolás hibás mérés esetén

Amennyiben az elszámolás alapjául szolgáló mérő, hibásan mér, hitelesítési ideje lejárt, 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.

Abban az esetben, ha a meghibásodás időtartama és mértéke megállapítható, a leolvasott adatokat ennek ismeretében Szolgáltató helyesbíti.

Leolvasási adat hiányában (pl. leolvasó nem jut be a helységbe), a mérő meghibásodása, vagy az adat hitelességének vitatása esetén a 2005. évi XVIII. törvény 51. § (8) bekezdése, illetve a 157/2005. (VIII. 15.) Korm. Rendelet 3. sz. mellékleteként kiadott Távhőszolgáltatási Közütemi Szabályzat 23.1. pontja illetve az üzletszabályzatban foglaltak szerint kell eljárni.

A fogyasztást az előző időszakban még helyesen mérő, és csere folytán felszerelt új mérő adatai alapján – a beállított változások figyelembevételével – Szolgáltató jogosult meghatározni, arról Megbízottat tájékoztatni. A méretlen időszakra figyelembe vett tényezők:

- az elszámoló mérő hibájának időtartama,
- az előző év azonos időszakában mért, valamint a meghibásodást megelőző időszakban mért fogyasztások átlaga
- a külső hőmérséklet alakulása

Megállapodás hiányában szerződő felek szakértőt vonnak be a vita eldöntésébe, melynek költségeit közösen viselik.

12. MINŐSÉGI KIFOGÁS

Felhasználót igazolt minőségi kifogása esetén - kivizsgálást követően - díjvisszatérítés illeti meg, melynek módját a fűtésszolgáltatás tekintetében a felhasználó jogosult meghatározni.

Szolgáltatót csak a felróható magatartása miatti kártérítési felelőssége, a szolgáltatói berendezések meghibásodása esetén terheli kártérítési kötelezettség.

Szolgáltató az esetleges fűtetlenségből eredő károsodásokért nem vállal felelősséget amennyiben a felhasználói közösség elmulasztotta, vagy nem megfelelően rendelkezett a fűtésszolgáltatás minőségi paramétereire vonatkozóan.

13. A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

A szerződések tartalma jogszabályok, önkormányzati rendelet módosításakor, külön szerződésmódosítás nélkül módosul az új szabályozásnak megfelelően.

13.1. Általános szerződési feltételek módosítása

A jelen általános szerződési feltételek megváltozása a szolgáltató érdekkörébe tartozik. Változtatás esetében, a változásról szóló értesítésben meghatározott időpontban a közszolgáltatási/közüzemi szerződés is módosul.

13.2. Általános közüzemi/közszolgáltatási szerződés módosítása

A szerződésmódosítást mind a szolgáltató, mind a felhasználó a soron következő fűtési időszakot megelőző 60 nappal, írásban kezdeményezheti, hatályba lépése azonban a szerződés írásbeli módosításától kezdődik.

Amennyiben a Felhasználói közösség a felosztás módján változtatni kíván, akkor ezt a Megbízott a fűtési idény megkezdése előtt legalább 60 nappal korábban köteles Szolgáltatónak bejelenteni. Ha a bejelentés hiányos, a pótlásig a felosztás módja a korábbi felosztás alapján fog elkészülni.

A díjfizetői megállapodás módosítását a felhasználón túl a díjfizető is kezdeményezheti, azonban a díjfizetői módosítás befogadásához a felhasználó jóváhagyása is szükséges amennyiben az a számlázás mennyiségeire, módjára vonatkozik.

Díjfizető személyének változása nem eredményezi az általános közszolgáltatási/közüzemi szerződés módosulását.

14. SZERZŐDÉSSZEGÉS, KÁRTÉRÍTÉS

14.1. Szerződésszegés

Szolgáltató szerződésszegésének esetei és következményei a Tszt. 49. §. (1), 50. § (1), 51. §. (1) bekezdés alapján:

- a) a távhőszolgáltatást a szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg.
- b) a távhőt nem a közüzemi/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 üzletszabályzatban vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti,
- e) Felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt – hőtermelői korlátozás és üzemzavart megelőző nem tervezett javítást kivéve – szünetelteti, vagy korlátozza

Szerződésszegés következménye: díj arányos részének visszatérítése (51 § (1) a) pont)

- f) a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a Felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg

Az a) – d) és f) pontok esetében a szerződésszegés következménye *kötbérfizetés*.

Felhasználó szerződésszegésnek esetei és következményei a Tszt. 49. §. (2), 50. § (1), 51. §. (2)-(5) bekezdés alapján:

- a) a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi
- b) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;
Szerződésszegés lehetséges következménye: szolgáltatás felfüggesztése vagy a szerződés felmondása (51 § (3) b) pont)
- 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/díjfizető állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be;

Szerződésszegés lehetséges következménye: szolgáltatás felfüggesztése (51 § (3) a) pont)

- d) a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével - ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is - távhőt vételez;

Szerződésszegés lehetséges következménye: szolgáltatás felfüggesztése (51 § (3) a) pont)

- e) Együttes díjfizetés esetén felhasználói, épületrészenkénti díjfizetés esetén Díjfizetői szerződésszegés, ha a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg;

Szerződésszegés lehetséges következménye: szolgáltatás felfüggesztése (51 § (3) a) pont), közüzemi/közszolgáltatási szerződés felmondása (51 § (4) bekezdés)

- f) a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget;

- g) a távhő vételezését nem a Tsz. 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.

Szerződésszegés lehetséges következménye: szerződés felmondása (51 § (3) c) pont)

Az a), c) – d), f)- g) pontok esetében a szerződésszegés következménye *pótdíj*.

14.2. Szolgáltatás felfüggesztése

A felhasználó, díjfizető távhőszolgáltatási jogszabályokban meghatározott szerződésszegése esetén a szolgáltató a szerződésszegés feltárásakor felfüggeszti a távhőszolgáltatást, egyúttal írásban felszólítja a felhasználót, díjfizetőt a felfüggesztés okának haladéktalan megszüntetésére.

A felhasználó, díjfizető a felfüggesztés okának megszüntetéséről köteles a szolgáltatót írásban értesíteni, aki a szolgáltatást az értesítés kézhezvételét követő munkanapon köteles megkezdeni.

A felfüggesztéssel kapcsolatban felmerült költségeket (kiszállás, ki- és visszakapcsolás díja, stb.) a felhasználó, díjfizető a szolgáltatás megkezdése előtt köteles kiegyenlíteni.

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

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

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

Amennyiben a megjelölt időtartamon belül a kikapcsolás a szolgáltatónak felróhatóan nem történik meg, annak végrehajtására csak újabb – az eredetivel egyező módon – kiküldött értesítés alapján kerülhet sor.

Amennyiben az érintett a kikapcsolása előtti értesítés átvételét megtagadta – pl.: „a címzett nem kereste” jelzéssel érkezik vissza, a szolgáltató az érintett fogyasztási helyen ellenőrzést végez, ennek sikertelensége esetén az értesítést kézbesítettnek tekinti.

Amennyiben a közüzemi/közszolgáltatási szerződés nem kerül felmondásra, úgy a visszakapcsolás – a díjtartozás, késedelmi kamat, és a behajtással kapcsolatos költségek

(ideértve a ki-, és visszakapcsolás díját, is) hiánytalan rendezését, és a szolgáltató erről történő tudomásszerzését követően – 1 munkanapon belül történik.

15. A SZERZŐDÉS FELMONDÁSA

15.1. Távhőrendszerről leválás

Felhasználó a távhőrendszerről a távhőszolgáltatásra vonatkozó jogszabályok és az üzletszabályzatban meghatározott feltételek teljesítése esetén válhat le.

Önkormányzati tulajdonú felhasználói hőközpont esetén annak megszüntetéséről az Önkormányzat dönt, egyben előírja azoknak a költségeknek a viselését, melyek a felmondás és a hőközpont megszüntetésének következtében felmerülnek (szerelési-, bontási-, selejtezési költségek).

A szolgáltató az általános közüzemi/közszolgáltatási szerződést csak a távhőszolgáltatásra vonatkozó jogszabályokban felsorolt okokból mondhatja fel. A szerződés felmondását írásban kell közölni a felhasználóval. A szolgáltató a szerződés általa történő felmondása esetén jogosult a felhasználási helyen lévő, saját tulajdonát képező elszámolási fogyasztásmérő berendezés leszerelésére a felmondási idő lejártakor, ha ezen időpontig új felhasználó a felhasználási helyre igénybejelentést nem tesz.

15.2. Szolgáltatás szüneteltetése, kikapcsolás

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

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

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

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

Szolgáltatás szüneteltetését felhasználói közösség - Megbízottja útján – írásos formában jogosult kezdeményezni, melynek tartalmaznia kell a költség és kár viselésére, hőközpont használatára vonatkozó nyilatkozatot is.

Felhasználói közösség tagjainak személyében bekövetkező változások az épület egészére történő elszámolást és szerződést nem érintik.

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

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

16. A FELHASZNÁLÓI PANASZOK KEZELÉSE

Szolgáltató ügyfélszolgálatára beérkezett panaszbejelentések, közérdekű bejelentések kivizsgálására és az írásban történő válaszadásra 15 nap, vagy a külön jogszabályokban (2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tszt.) és a végrehajtására kiadott 157/2005 (VIII. 15.) Korm. rendelet (Tszt. Vhr.), valamint ennek 3. sz. melléklete szerinti Távhőszolgáltatási Közütemi Szabályzat (TKSZ), továbbá az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.) meghatározott határidők az irányadóak.

Amennyiben a bejelentő a panaszbejelentésre kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, úgy a szolgáltatás helye szerint illetékes Békéltető Testülethez, a Veszprém Megyei Kormányhivatal, Veszprémi Járás, Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztályához és a Jegyzőhöz fordulhat.

Üzemzavar, meghibásodás esetén a Szolgáltató részéről a szolgáltatás helye szerint illetékes területi vezető jogosult intézkedésre.

17. VEGYES ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A felhasználó a közszolgáltatási szerződés aláírásával nyilatkozik, hogy a Szolgáltatóval a közszolgáltatási szerződés megkötésére jogosult, szerződéskötési képessége korlátozva nincs, illetve az általa közölt adatok és a bemutatott okmányok a valóságnak megfelelnek.

A felhasználó, díjfizető és a távhőszolgáltató a jogviszonnyal kapcsolatos vitás kérdéseiket egymás között kísérik meg rendezni. Ennek eredménytelensége esetén a vitás kérdések elbírálására Szolgáltató székhelye szerint helyi, illetve a pertárgyérték függvényében a Polgári perrendtartásban meghatározott illetékességnek vetik alá magukat.

A felek közötti jogviszonyra a Szolgáltató – a szolgáltatás helye szerint illetékes önkormányzat jegyzője által jóváhagyott – üzletszabályzata az irányadó.

A jelen általános szerződési feltételekben nem részletezett kérdésekben 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 Közütemi Szabályzat (TKSZ), továbbá az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.), a területileg illetékes Önkormányzat rendelete, valamint a Szolgáltató Üzletszabályzatának előírásai irányadóak.

2017. január 25.

Veolia Energia Magyarország Zrt.