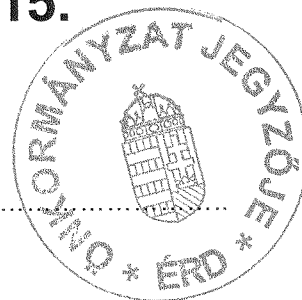


Az Érdhő Kft.

# TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA

2015.

Hatályba lépés: .....



## TARTALOMJEGYZÉK

<b>ELŐSZÓ</b> .....	<b>4</b>
<b>1. FEJEZET: ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK</b> .....	<b>5</b>
1.1. <b>AZ ŰSZ TÁRGYA</b> .....	5
1.2. <b>AZ ŰSZ HATÁLYA</b> .....	5
1.3. <b>AZ ŰSZ KÖZZÉTÉTELE</b> .....	5
<b>2. FEJEZET: FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK</b> .....	<b>6</b>
<b>3. FEJEZET: A SZOLGÁLTATÓ</b> .....	<b>9</b>
3.1. <b>A SZOLGÁLTATÓ LEGFONTOSABB CÉGADATAI</b> .....	9
3.2. <b>A SZOLGÁLTATÓ TEVÉKENYSÉGE</b> .....	9
3.3. <b>A SZOLGÁLTATÓ MŰKÖDÉSI TERÜLETE</b> .....	9
<b>4. FEJEZET: A SZOLGÁLTATÁSOK</b> .....	<b>11</b>
4.1. <b>A HŐSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE</b> .....	11
4.2. <b>A HASZNÁLATI MELEGVÍZ-SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE</b> .....	11
4.3. <b>GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁS</b> .....	11
<b>5. FEJEZET: FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉS</b> .....	<b>13</b>
5.1. <b>ELŐZETES IGÉNYBEJELENTÉS, ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS</b> .....	13
5.2. <b>IGÉNYBEJELENTÉS A FELHASZNÁLÓ RÉSZÉRŐL</b> .....	13
5.3. <b>CSATLAKOZÁSI AJÁNLAT</b> .....	13
5.4. <b>A CSATLAKOZÁSI DÍJ</b> .....	14
5.4.1. <b>Csatlakozási díj mértéke</b> .....	14
5.4.2. <b>A csatlakozási díj megfizetése</b> .....	14
5.4.3. <b>A csatlakozási díj felhasználása</b> .....	14
5.5. <b>A CSATLAKOZÁSI AJÁNLAT ELFOGADÁSA</b> .....	14
5.6. <b>ÚJ FELHASZNÁLÁSI HELYEK LÉTESÍTÉSE</b> .....	15
5.6.1. <b>Általános feltételek</b> .....	15
5.6.2. <b>Műszaki feltételek</b> .....	15
5.6.3. <b>Jogi és pénzügyi feltételek</b> .....	15
5.7. <b>MEGLÉVŐ FELHASZNÁLÓ NÖVEKVŐ TÁVHŐIGÉNYÉNEK KIELÉGÍTÉSE</b> .....	16
5.8. <b>LAKÓÉPÜLET FŰTÉSI HÁLÓZATÁNAK ÁTALAKÍTÁSÁRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK</b> .....	16
5.8.1. <b>Hagyományos, kétcsöves fűtési rendszer</b> .....	16
5.8.2. <b>Egycsöves, átkötőszakaszos fűtési rendszer</b> .....	16
5.8.3. <b>Egycsöves, átfolyós fűtési rendszer</b> .....	16
5.8.4. <b>Közös szabályok</b> .....	17
<b>6. FEJEZET: SZERZŐDÉSEK</b> .....	<b>18</b>
6.1. <b>A KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEKRŐL ÁLTALÁBAN</b> .....	18
6.2. <b>A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE</b> .....	18
6.3. <b>IDŐBELI HATÁLY</b> .....	19
6.4. <b>SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS</b> .....	19
6.5. <b>A KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEK TARTALMI KÖVETELMÉNYEI</b> .....	20
6.6. <b>KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEK TÍPUSAI</b> .....	20
6.6.1. <b>Általános közszolgáltatási szerződés</b> .....	21
6.6.2. <b>Egyedi közszolgáltatási szerződés</b> .....	24
6.7. <b>SZERZŐDÉSSZEGÉS</b> .....	25
6.7.1. <b>Szerződésszegés a szolgáltató részéről</b> .....	25
6.7.2. <b>Szerződésszegés a felhasználók, díjfizetők részéről</b> .....	25
6.8. <b>A SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSE</b> .....	26
6.9. <b>A KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA</b> .....	27

<b>7. FEJEZET: DÍJAZÁSSAL KAPCSOLATOS RENDELKEZÉSEK.....</b>	<b>28</b>
7.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK .....	28
7.2. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS LAKOSSÁGI DÍJTÉTELEI .....	28
7.2.1. Alapdíj.....	28
7.2.2. Fűtési hődíj.....	29
7.2.3. Használati melegvíz-szolgáltatás és vízfelmelegítési-szolgáltatás díja .....	29
7.2.4. Használati melegvíz-szolgáltatáshoz kötődő víz- és csatornahasználati díj .....	29
7.3. LEOLVASÁSOK; A SZÁMLÁZÁS RENDJE ÉS MÓDJA .....	29
7.3.1. Fűtésszolgáltatás.....	29
7.3.2. Melegvíz-szolgáltatás .....	30
7.3.3. Számlaadási kötelezettség .....	31
7.3.4. A számlák kézbesítése .....	31
7.4. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS ELLENÉRTÉKÉNEK KIEGYENLÍTÉSE .....	32
7.5. DÍJFIZETÉSI MÓDOK.....	32
7.5.1. Pénztári befizetés .....	32
7.5.2. Postán történő befizetés .....	32
7.5.3. Lakossági folyószámláról történő kiegyenlítés .....	33
7.5.4. Szociális és egyéb jogcímen nyújtott támogatás jóváírása .....	33
7.6. A KÉSEDELMES FIZETÉS ÉS KÖVETKEZMÉNYEI .....	34
7.7. KÖVETELÉSEK BEHAJTÁSA.....	36
<b>8. FEJEZET: AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT .....</b>	<b>37</b>
8.1. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT FELADATAI .....	37
8.2. SZEMÉLYES ÜGYINTÉZÉS .....	37
8.3. EGYÉB ÜGYINTÉZÉSI MÓDOK .....	38
8.4. HIBABEJELENTÉSEK FOGADÁSA .....	38
<b>9. FEJEZET: PANASZÜGYEK KEZELÉSE.....</b>	<b>39</b>
9.1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK .....	39
9.2. KIFOGÁS A SZÁMLA ELLEN .....	40
9.3. LÉGTÉR REKLAMÁCIÓ .....	40
9.4. KIFOGÁS A FOGYASZTÁSMÉRŐ BERENDEZÉSEL KAPCSOLATBAN.....	41
9.5. ELSZÁMOLÁS HIBÁS MÉRÉS ESETÉN .....	41
9.6. MINŐSÉGI KIFOGÁSOK .....	42
<b>10. FEJEZET: HIBAEELHÁRÍTÁS.....</b>	<b>43</b>
10.1. A HIBAEELHÁRÍTÁS ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI .....	43
10.2. A HIBÁK ELHÁRÍTÁSI RENDJE.....	43
<b>11. FEJEZET: A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE; KIKAPCSOLÁS.....</b>	<b>44</b>
11.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK .....	44
11.2. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE.....	44
11.3. KIKAPCSOLÁS .....	45
11.4. ÉRTESÍTÉS A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉRŐL .....	47
11.4.1. Hibából, üzemzavarból eredő szünetelés.....	47
11.4.2. Előre tervezhető szünetelés.....	47
11.4.3. Hatósági korlátozás .....	47
<b>12. FEJEZET: FOGYASZTÓVÉDELEM; ADATVÉDELEM.....</b>	<b>48</b>
12.1. EGYÜTTMŰKÖDÉS A FOGYASZTÓVÉDELMI ÉS FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETI SZERVEZETEKSEL.....	48
12.2. ADATVÉDELEM, ADATBIZTONSÁG .....	48
12.3. KAPCSOLAT A BESZÁLLÍTÓKKAL .....	50

## 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 érdekképviseleti 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 (Tsz. 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 az Érdhő Kft. 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 érdekképviseleti 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 Tsz. 3.§ és 51/A. §-ban, a 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet 17/A §-ában, a rendelet 3. számú mellékletét képező Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat 2.1. pontjában és az ellátási terület szerint illetékes önkormányzat rendeletében meghatározott fogalmak alkalmazandók.

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 berendezéseig 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;

**mellékmérő:** 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) párologtató fűtési költségmegosztó, de csak a 2011. szept. 1. előtt alkalmazott párologtató 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 távhőszolgáltatói 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 megszüntetése 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 céadatai

Cégnév:	Érdhő Távhő Termelő és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített név:	Érdhő Kft.
Székhely:	2030 Érd, Emília utca 6.
Cégjegyzékszám:	13-09-088452
Honlap:	<a href="https://tavho.veolia.hu">https://tavho.veolia.hu</a>

#### 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 Érd Megyei Jogú Város területén végez távhőszolgáltatási tevékenységet.

##### A hőforrás

A városi távhőrendszer hőforrása az Emília utca 6. szám alatti fűtőmű (létesítés éve: 1976-ban.) A hőtermelés tüzelőanyagá földgáz, a hőtermelés 3 db melegvíz-kazánnal történik.

A fűtőműben termelt távhő indirekt zárt rendszerben egy gerincvezetéken, két gerinchálózatú sugaras elosztással jut el a hőközpontok irányába 90/50°C hőlépcsővel. A hőközpontok 2002 évben kerültek kialakításra, és a hőtermelés irányítását távfelügyeleti rendszer látja el.

A távvezetési hálózat

A fűtőműből kiinduló távhővezeték kettő fő gerincvezetékből és a sugaras elrendezésű leágazásokból áll. Nyomvonalának hossza mintegy 4km. A távvezeték a legújabb technológiával előreszigetelt jelzőeres kivitelű acélcsőből készült.

Felhasználók, hőközpontok

A távhőrendszer összességében közel 1050 lakossági, és közületi hőfelhasználót lát el. Az épületek önálló hőközpontokkal rendelkeznek. A távhőrendszer minden felhasználója számára a szolgáltatás 2002. október hónaptól hőközponti/épületenkénti hőfogyasztás méréssel, mérés szerinti elszámolással történik. A használati melegvíz termelés decentralizált. A távhőrendszer összes hőközpontjának irányítását mikroszámítógépek (D510) végzik, távfelügyeletük az Emilia utcai fűtőmű vezénylő rendszeréhez csatlakozik.

## 4. fejezet: A SZOLGÁLTATÁSOK

### 4.1. A hőszolgáltatás minősége

A szolgáltatónak biztosítani kell, hogy a szerződés szerinti teljesítéshez szükséges hőmennyiség mindenkor rendelkezésre álljon.

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

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

A szolgáltató az egy hőközpontból ellátott felhasználó rendelkezésének megfelelően, – az írásbeli közszolgáltatási szerződés alapján – a karbantartási időszakot kivéve – is teljesít fűtésszolgáltatást. Ez esetben a hőközpontból ellátott felhasználó képviselője a szolgáltatóhoz írásban 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 többletjeljesítményt igénylő meglévő felhasználási hely tulajdonosa, a felhasználási hely létrehozásában, vagy a többletjeljesítmény lekötésében érdekelt építtető, illetve megbízottja (tervező, kivitelező) a távhőszolgáltatás, illetőleg a többletjeljesítmény 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 mellékelt 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 többletjeljesítményre vonatkozó felhasználói igényt a szolgáltatói, illetve a felhasználói berendezés tervezésének megkezdése előtt, a felhasználónak a szolgáltatóhoz be kell jelentenie. Bővítés esetén a meglévő és a tervezett csúcshőigényt is meg kell adni.

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

Az igénybejelentést az 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 egészben a felhasználó fedezte-e.

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

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

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

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

### **5.6.2. Műszaki feltételek**

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

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

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

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

### **5.6.3. Jogi és pénzügyi feltételek**

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

## **5.7. Meglévő felhasználó növekvő távhőigényének kielégítése**

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

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

Egyebekben az új felhasználási hely létesítésére vonatkozó szabályok megfelelően alkalmazandók.

## **5.8. Lakóépület fűtési hálózatának átalakítására vonatkozó szabályok**

### **5.8.1. Hagyományos, kétcsöves fűtési rendszer**

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

### **5.8.2. Egycsöves, átkötőszakaszos fűtési rendszer**

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

### **5.8.3. Egycsöves, átfolyós fűtési rendszer**

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



**5.8.4. Közös szabályok**

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

## 6. fejezet: SZERZŐDÉSEK

### 6.1. A közszolgáltatási szerződésekről általában

A közszolgáltatási szerződés alapvető szabályait a Polgári 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 (hőfogadó állomási) vagy épületrészenkénti mérés szerinti szolgáltatására.

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

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

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

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

### 6.2. A szerződés létrejötte

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

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

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

Ha a felhasználó a szerződés 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 lejáratú 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 elszámoláshoz 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 alapidj fizetési kötelezettség teljesítése alól, tekintettel arra, hogy az alapidj 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 alapidj 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 teljesítményt;
- a mérés szerinti elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérő-kör adatai;
- a díjfizetés módja (épületrészenként külön-külön történő, vagy együttes), díjmegosztás esetén a felosztás és költségviselés módja,
- a szolgáltatásnak a szerződés megkötésekor érvényes ára.

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

## 6.6. 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 különbség 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, lakásszövetkezetről az alapszabály rendelkezéseivel összhangban meghozott - döntése alapján a következő módokon történhet:

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

b.)

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

c.)

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

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

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

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

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

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

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

d.)

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

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

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

e.)

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

Párolgató fűtési költségmegosztó - a 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 alapdíj meghatározásánál figyelembe vehető fűtött légtérfogat 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 épületrészeiben (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 töle 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 hóteljesítményt túllépi;
- a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződés szerű 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 rendeletben 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 rendeletben 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 átvételt igazoló módon – értesítést küld a felhasználónak arról, hogy – az esedékességtől számított három hónap elteltével – mely napra mondja fel a közszolgáltatási szerződést és kapcsolja ki a felhasználót a szolgáltatásból.

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

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

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

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

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

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

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

A távhőszolgáltatás felfüggesztésével, valamint a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeket a távhőszolgáltató jogosult a 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 Közüzemi 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 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 kísérlettel nem hajtható végre, vagy írásbeli felhasználói bejelentésből nem állapítható meg a számlázás alapjául szolgáló mérőállás, a számlázásnál az árváltozás hónapjának utolsó napjával, mint osztónappal lehet az árváltozást megelőző és követő leolvasási adatok különbségét áralkalmazás szempontjából időarányosan megosztani.

### 7.2. A távhőszolgáltatás lakossági díjtételei

A távhőszolgáltatás lakossági díja kéttarifás: alapdíjból 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. Alapdíj

Az alapdíj naptári évre megállapított éves díj, amelynek 1/12-ed részét a felhasználó/díjfizető havonta köteles megfizetni. Az alapdíjat a fűtés szempontjából figyelembe vehető helyiségek légtérfogata ( $\text{lm}^3$ ) után, kell megállapítani és megfizetni.

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

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

### **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**

Közüzemi ivóvíz felhasználásával biztosított melegvíz-szolgáltatás esetén, közüzemi ivóvíz víz- és csatornahasználati díjat az előző pontban foglaltak szerint számlázza szolgáltató. A közüzemi 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 tárgyhot 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 tárgyhot követő hónapban, utólag fizeti meg a hődíjat.

Egyedi hőmennyiségmérő alapján:

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

A részszámlákban (előlepszámla) 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 időszaki 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 pénzügyintézet között létrejött megállapodásról (felhatalmazásról) a pénzügyintézet nem értesíti szolgáltatót, szolgáltató a felhasználót készpénzfizetőnek tekinti, és a számlához készpénzátutalási megbízást (csekket) mellékel.

### **7.3.4. A számlák kézbesítése**

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

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

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

Külföldre történő kézbesítés esetén a kézbesítés postai díját, a kézbesítés várható időtartamára, felhasználónak 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 kiegyenlíteni.

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

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

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

Pénzügyintézeteken keresztül történő kiegyenlítés esetén a fizetési határidőt nem módosítja:

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

#### **7.5. Díjfizetési módok**

##### **7.5.1. Pénztári befizetés**

Ha a felhasználó 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 megghiúsulása 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 hátraléokra) csak az után tudja megkezdni 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, késedelembe esik.

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

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

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

Késedelmes fizetés esetén a felhasználó/díjfizető a számlatartozáson (főkövetelésen) kívül köteles megfizetni a Ptk. szerinti késedelmi kamatot, valamint a szolgáltatónak a késedelmes fizetés miatt felmerült egyéb költségeit (felszólítások 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 kimentí.

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 késedelembe eséstől számított második naptól alkalmazhatók.

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

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

Ha a felhasználó/díjfizető kamattal és költséggel is tartozik vagy a hivatkozott követelés már korábbi befizetésből kiegyenlítésre került, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt

elsősorban a költségre, 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 részletjesítés 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 felhasznált 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 irodáikhoz 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 élőszóban 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: Hétfő: 08.00-20.00; Szerda: 08.00-16.00  
Ügyfélszolgálati iroda helye: 2030 Érd, Emília utca 6.  
Telefonszám: 06 23 523 023  
E-mail cím: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto: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 indoklással 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 ügyvezetőkhez 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 Pest Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztályától (1135 Budapest, Lehel utca 43-47., Telefonszám: 06-1/236-3937, 06-1/236-3978, E-mail: fogyved.pestmegye@pmkh.hu), illetve a felhasználó/díjfizető vitás ügyeinek intézésére igénybe veheti a lakcíme/tartózkodási címe szerinti területileg illetékes Békéltető Testület (Pest Megyei Békéltető Testület, 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240. Telefon: 06-1/269-0703) közreműködését is.

A felhasználó vitás ügyeivel az eddig megjelölteken túl az alábbi szervekhez, intézményekhez, illetve hatóságokhoz 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.

- Érd Megyei Jogú 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 teljesíthetőek, úgy annak korrigálásáig vagy pótlásáig a korábbi számlázási adatok alapján kerül sor a számlázásra.

#### **9.4. Kifogás a fogyasztásmérő berendezéssel kapcsolatban**

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

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

Az elszámolási mérő meghibásodására utaló bejelentéseket a szolgáltatás helye szerinti ügyfélszolgálaton vagy hibafeltevő 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 újrathitelesítés 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, illetve 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 kiszereleésről 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 közösség, felhasználók kötnek a szolgáltatóval.

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

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

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

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: minimálnál  $\pm 5\%$ , 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 stranon lévő felhasználási helyeken elvégzett sorozatmérés alapján kell megítélni. Ennek során a helyiségekben azok alapterületének mértani középpontjában, 1,5 m magasságban kell a mérést elvégezni.

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

## 10. fejezet: HIBAEELHÁRÍTÁS

### 10.1. A hibaelhárítás általános szabályai

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

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

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

### 10.2. A hibák elhárítási rendje

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

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

A felhasználói rendszer, felhasználó felelősségi körébe tartozó hibajavítások sorrendje:

- *A bejelentett hiba élet- vagy vagyonbiztonságot veszélyeztet*

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

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

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

- *A bejelentett hiba egy lakást érint*

A kivizsgálást és javítást 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 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.

### 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 alapdíjat megfizetni. Ettől eltérő megállapodást felhasználói közösség és szolgáltató írásban köthet, azonban a felhasználási helyen, egy épületen belül több felhasználási hely esetén valamennyi felhasználási helyen távhőszolgáltatási díjtartozás nem maradhat.

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

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

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, bérlői 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 alapidj fizetési kötelezettség teljesítése alól, tekintettel arra, hogy az alapidj 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 hóteljesítményt 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. Értesítés a szolgáltatás szüneteléséről**

### **11.4.1. Hibából, üzemzavarból eredő szünetelés**

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

Egy hőközponttól ellátott épület(ek) üzemzavara esetén a lépcsőház(ak) bejáratánál falragaszon kell tájékoztatni a felhasználókat 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.

Kiseb területet érintő karbantartási munkák esetén a felhasználók kiértesítése 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 információs 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 Tsz 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 igénybevitelének 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)

Érd, 2015. november 20.

Érdhő Kft.

