

A PROMTÁVHŐ Kft.

**TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI
ÜZLETSZABÁLYZATA**

Esztergom

2014.

Hatályba lépés:

TARTALOMJEGYZÉK

ELŐSZÓ	4
1. FEJEZET: ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	5
1.1. AZ ÜSZ TÁRGYA	5
1.2. AZ ÜSZ HATÁLYA	5
1.3. AZ ÜSZ KÖZZÉTÉTELE	5
2. FEJEZET: FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK	6
3. FEJEZET: A SZOLGÁLTATÓ	9
3.1. A SZOLGÁLTATÓ LEGFONTOSABB CÉGADATAI	9
3.2. A SZOLGÁLTATÓ TEVÉKENYSÉGE	9
3.3. MINŐSÉGI SZOLGÁLTATÁS BIZTOSÍTÁSA; A FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉG FELMÉRÉSSZRENDSZERE	9
3.4. A SZOLGÁLTATÓ MŰKÖDÉSI TERÜLETE	10
4. FEJEZET: A SZOLGÁLTATÁSOK	10
4.1. A HŐSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE	10
4.2. A HASZNÁLATI MELEGVÍZ-SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE	10
4.3. GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁS	10
5. FEJEZET: FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉS	12
5.1. ELŐZETES IGÉNYBEJELENTÉS, ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS	12
5.2. IGÉNYBEJELENTÉS A FELHASZNÁLÓ RÉSZÉRŐL	12
5.3. CSATLAKOZÁSI AJÁNLAT	12
5.4. A CSATLAKOZÁSI DÍJ	13
5.4.1. <i>Csatlakozási díj mértéke</i>	13
5.4.2. <i>A csatlakozási díj megfizetése</i>	13
5.4.3. <i>A csatlakozási díj felhasználása</i>	13
5.5. A CSATLAKOZÁSI AJÁNLAT ELFOGADÁSA	13
5.6. ÚJ FELHASZNÁLÁSI HELYEK LÉTESÍTÉSE	14
5.6.1. <i>Általános feltételek</i>	14
5.6.2. <i>Műszaki feltételek</i>	14
5.6.3. <i>Jogi és pénzügyi feltételek</i>	14
5.7. MEGLÉVŐ FELHASZNÁLÓ NÖVEKVŐ TÁVHŐIGÉNYÉNEK KIELÉGÍTÉSE	14
5.8. LAKÓÉPÜLET FŰTÉSI HÁLÓZATÁNAK ÁTALAKÍTÁSÁRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK	15
5.8.1. <i>Hagyományos, kétcsőves fűtési rendszer</i>	15
5.8.2. <i>Egycsőves, átkötőszakaszos fűtési rendszer</i>	15
5.8.3. <i>Egycsőves, átfolyós fűtési rendszer</i>	15
5.8.4. <i>Közös szabályok</i>	15
6. FEJEZET: SZERZŐDÉSEK	16
6.1. A KÖZÜZEMI SZERZŐDÉSEKRŐL ÁLTALÁBAN	16
6.2. A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE	16
6.3. IDŐBELI HATÁLY	17
6.4. SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS	17
6.5. A KÖZÜZEMI SZERZŐDÉSEK TARTALMI KÖVETELMÉNYEI	18
6.6. KÖZÜZEMI SZERZŐDÉSEK TÍPUSAI	18
6.6.1. <i>Általános közüzemi szerződés</i>	18
6.6.2. <i>Egyedi közüzemi szerződés</i>	19
6.7. SZERZŐDÉSSZEGÉS	20
6.7.1. <i>Szerződésszegés a szolgáltató részéről</i>	20
6.7.2. <i>Szerződésszegés a felhasználók, díjfizetők részéről</i>	20
6.8. A SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSE	21
6.9. A KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA	22
6.10. A SZOLGÁLTATÁSOK BIZTOSÍTÁSÁHOZ SZÜKSÉGES EGYÉB SZERZŐDÉSEK	23

6.10.1. Energiabeszállítói szerződések.....	23
6.10.2. Használati melegvíz előállításához szükséges hidegvíz biztosító szerződések	23
7. FEJEZET: DÍJAZÁSSAL KAPCSOLATOS RENDELKEZÉSEK.....	24
7.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK.....	24
7.2. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS LAKOSSÁGI DÍJTÉTELEI	24
7.2.1. Alapdíj.....	24
7.2.2. Fűtési hődíj.....	24
7.2.3. Használati melegvíz-szolgáltatás és vízfelmelegítési-szolgáltatás díja.....	25
7.2.4. Használati melegvíz-szolgáltatáshoz kötődő víz- és csatornahasználati díj	25
7.3. LEOLVASÁSOK; A SZÁMLÁZÁS RENDJE ÉS MÓDJA.....	25
7.3.1. Fűtésszolgáltatás.....	25
7.3.2. Melegvíz-szolgáltatás.....	26
7.3.3. Számlaadási kötelezettség.....	27
7.3.4. A számlák kézbesítése	27
7.4. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS ELLENÉRTÉKÉNEK KIEGYENLÍTÉSE.....	28
7.5. DÍJFIZETÉSI MÓDOK.....	28
7.5.1. Pénztári befizetés.....	28
7.5.2. Postán történő befizetés.....	28
7.5.3. Lakossági folyószámláról történő kiegyenlítés	28
7.5.4. Szociális és egyéb jogcímen nyújtott támogatás jóváírása.....	29
7.6. A KÉSEDELMES FIZETÉS ÉS KÖVETKEZMÉNYEI	30
7.7. KÖVETELÉSEK BEHAJTÁSA.....	31
8. FEJEZET: AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT.....	32
8.1. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT FELADATAI.....	32
8.2. SZEMÉLYES ÜGYINTÉZÉS	32
8.3. EGYÉB ÜGYINTÉZÉSI MÓDOK.....	33
8.4. HIBABEJELENTÉSEK FOGADÁSA.....	33
9. FEJEZET: PANASZÜGYEK KEZELÉSE.....	34
9.1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	34
9.2. KIFOGÁS A SZÁMLA ELLEN.....	35
9.3. LÉGTÉR REKLAMÁCIÓ.....	35
9.4. KIFOGÁS A FOGYASZTÁSMÉRŐ BERENDEZÉSEL KAPCSOLATBAN.....	36
9.5. ELSZÁMOLÁS HIBÁS MÉRÉS ESETÉN	36
9.6. MINŐSÉGI KIFOGÁSOK.....	37
10. FEJEZET: HIBAEELHÁRÍTÁS.....	38
10.1. A HIBAEELHÁRÍTÁS ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI	38
10.2. A HIBÁK ELHÁRÍTÁSI RENDJE.....	38
11. FEJEZET: A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE; KIKAPCSOLÁS.....	39
11.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK.....	39
11.2. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE.....	39
11.3. KIKAPCSOLÁS.....	40
11.4. ÉRTESÍTÉS A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉRŐL.....	41
11.4.1. Hibából, üzemzavarból eredő szünetelés.....	41
11.4.2. Előre tervezhető szünetelés.....	41
11.4.3. Hatósági korlátozás.....	41
12. FEJEZET: FOGYASZTÓVÉDELEM; ADATVÉDELEM.....	42
12.1. EGYÜTTMŰKÖDÉS A FOGYASZTÓVÉDELMI ÉS FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETI SZERVEZETEKSEL	42
12.2. ADATVÉDELEM, ADATBIZTONSÁG	42
12.3. KAPCSOLAT A BESZÁLLÍTÓKKAL	44

ELŐSZÓ

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

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

A szolgáltató és a felhasználó közötti jogviszonyra vonatkozó alapvető szabályokat a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: **Tszt.**) és a végrehajtására kiadott 157/2005 (VIII. 15.) Korm. rendelet, a részletes szabályokat a területileg illetékes önkormányzat rendelete határozza meg.

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

Az ÜSZ részletesen meghatározza a PROMTÁVHŐ 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 érdekképviselői szervezeteivel való együttműködését.

1.2. Az ÜSZ hatálya

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

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

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

1.3. Az ÜSZ közzététele

Az ÜSZ-t – annak mellékleteivel együtt – nyomtatott formában a működési terület szerinti ügyfélfogadásra kijelölt helyen, jól látható módon kell elhelyezni, elektronikus formában pedig a szolgáltató internetes honlapján kell hozzáférhetővé tenni.

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

2. fejezet: FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

Az ÜSZ-ra a Tszt. 3.§ és 51/A. §-ban, a 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet 17/A §-ában, a rendelet 3. számú mellékletét képező Távhőszolgáltatási Közszolgáltatási 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 közüzemi szerződésben vagy egyéb szerződésben foglaltaknak megfelelő hőmérsékletű szolgáltatása;

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

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

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

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

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

elszámolási mérőberendezés:

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

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

használati melegvíz-szolgáltatás tekintetében felhasználói vezetékhalózati: 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) párologtatós fűtési költségmegosztó,

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

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

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

3. fejezet: A SZOLGÁLTATÓ

3.1. A szolgáltató legfontosabb cégadatai

Cégnév: PROMTÁVHŐ Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített név: PROMTÁVHŐ Kft.
Székhely: 2511 Dorog, Esztergomi u. 17.
Cégjegyzékszám: Cg. 11-09-006937
Honlap: www.tavho.dalkia.hu

3.2. A szolgáltató tevékenysége

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

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

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

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

A szolgáltató legfontosabb feladatai:

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

3.3. Minőségi szolgáltatás biztosítása; a felhasználói elégedettség felmérésrendszere

A szolgáltató arra törekszik, hogy a jogszabályokban meghatározott keretek és követelmények szerint a felhasználók igényeit teljes körűen kielégítse.

Ennek érdekében felhasználóbarát rendszert működtet, amely magában foglalja a felhasználók teljes körű tájékoztatását, környezetbarát technológiák alkalmazását, minősített munkakultúra bevezetését, a folyamatos – működési és műszaki – rendszerkorszerűsítést.

A rendszer kialakítása az üzleti folyamatok áttekinthetőségét és racionalizálását is eredményezi. A jól dokumentált folyamatok a hatékony munkavégzés feltételeit is megteremtik, egyben követik a felhasználók elégedettségét és bizalmát.

3.4. A szolgáltató működési területe

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

A távhővel ellátott terület adatai:

4. fejezet: A SZOLGÁLTATÁSOK

4.1. A hőszolgáltatás minősége

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

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

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

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

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

4.2. A használati melegvíz-szolgáltatás minősége

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

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

Megfelelő a kiépítettség:

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

4.3. Garantált szolgáltatás

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

- előszobában, konyhában, WC-ben: + 16 °C;
- hallban, lakószobában, irodában: + 20 °C
- mosdóhelyiségekben, fürdőszobában: + 24 °C
- közös használatra szolgáló helyiségekben: + 12 °C

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

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

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

5. fejezet: FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉS

5.1. Előzetes igénybejelentés, előzetes tájékoztatás

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

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

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

5.2. Igénybejelentés a felhasználó részéről

A távhőszolgáltatásra, illetőleg többletteljesítményre vonatkozó felhasználói igényt a szolgáltatói, illetve a felhasználói berendezés tervezésének megkezdése előtt, a felhasználónak a szolgáltatóhoz be kell jelentenie. Bővítés esetén a 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);
- megegyezően alapuló egyedi feltételek;
- időpont, ameddig a szolgáltató az ajánlatban foglaltakhoz kötve van.

5.4. A csatlakozási díj

5.4.1. Csatlakozási díj mértéke

A Tsz. 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 közüzemi szerződésében lekötött, és a csatlakozási díjat aszerint fizette meg, jogosult a bejelentett és a le nem kötött hőtéljesítmény közötti különbséget erejéig a le nem kötött hőtéljesítmény fenntartására. Erre nézve a közüzemi szerződésben a felhasználó nyilatkozni köteles.

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 többtéljesítmény igényük nincs.

5.6. Új felhasználási helyek létesítése

5.6.1. Általános feltételek

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

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

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

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

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

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

5.6.2. Műszaki feltételek

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

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

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

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

5.6.3. Jogi és pénzügyi feltételek

Új felhasználási hely létesítéséhez történő hozzájárulás pénzügyi feltétele: a megállapított csatlakozási díj (hálózatfejlesztési hozzájárulás) megfizetése, kivéve az 5.4.2. pont harmadik bekezdésében foglalt esetet.

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 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 egyedi közszolgáltatási szerződést köt a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatására, illetőleg ellenértékének megfizetésére..

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.

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 nem küldi vissza a szolgáltatónak, vagy arról érdemben nem nyilatkozik, a szolgáltató a szerződést elfogadottnak tekinti.

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 tulajdonváltás igazolására alkalmas okirat bemutatását igényelni. A számlázás módosítását a bejelentésben megjelölt időponttól, - ha a bejelentés az előírt határidőn (15 nap) túl történik - legkorábban a bejelentés beérkezése időpontjától lehet igényelni a távhőszolgáltatótól.

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

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

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

A vételezés átmeneti szüneteltetése esetén a felhasználó nem mentesül az alapdíj fizetési kötelezettség teljesítése alól, tekintettel arra, hogy az alapdíj 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 alapdíj 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 hőteljesítmény-igénye, melyet a szolgáltató határoz meg a korábbi hőadatok alapján, vagy az egyéb felhasználó maga köti le a legnagyobb igénybe vehető teljesítményt;
- a mérés szerinti elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérő-kör adatai;
- a díjfizetés módja (épületrészenként külön-külön történő, vagy együttes), díjmegosztás esetén a felosztás és költségviselés módja.

A 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 hőfogadókban 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.

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 Közütemi Szabályzat 19.1. – 20.2. pontja határozza meg.

Mérés szerinti távhőszolgáltatásról átalány szerinti szolgáltatásra visszatérni nem lehet.

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

A felhasználónak (díjfizetőknek) 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 felhasználói 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 szerződésmódosítást nem eredményez.

Épületrészenkénti mérés esetén

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

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

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

6.6.2. Egyedi közszolgáltatási szerződés

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

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

A szerződés megkötésének feltételei:

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

Az egyedi közszolgáltatási szerződés tartalmát a szerződő felek állapítják meg.

6.7. Szerződésszegés

6.7.1. Szerződésszegés a szolgáltató részéről

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

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

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

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

A kötbér mértéke a szerződésszegéssel érintett időszakra vonatkozóan az adott szolgáltatás (fűtés, vagy melegvíz) után fizetendő alaplaj 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) a szerződésben meghatározott hűteljesítményt túllépi;
- b) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;
- c) a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a szolgáltatónak nem jelenti be;

- d) a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is – távhőt vételez;
- e) a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg;
- f) a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget;
- g) a távhő vételezését nem a Tszt. 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.

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

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

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

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

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

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

A Felhasználó (Díjfizető) köteles lehetővé tenni a bejutást a távhőszolgáltatás felfüggesztése céljából a Felhasználó (Díjfizető) jelen Szerződés b), c), f) és g) pontjaiban meghatározott szerződésszegése esetén.

6.8. A szolgáltatás felfüggesztése

Többszintes lakóépület egy lakásának, vagy az egész épületnek a fűtés- és melegvíz szolgáltatása megszüntetésének módjait a Tszt., Tszt Vhr. 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 belül a távhőszolgáltatást meg kell kezdeni.

Ha a távhőszolgáltatás díját a felhasználó/díjfizető az esedékességtől számított 60 napon belül nem fizeti meg a szolgáltató a közszolgáltatási szerződést felmondhatja, és a felhasználót a távhőszolgáltatásból kikapcsolhatja.

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 kétfőnek (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 visszakötést két (2) munkanapon belül el kell végezni.

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 Közütemi 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.

6.10. A szolgáltatások biztosításához szükséges egyéb szerződések

6.10.1. Energiabeszállítói szerződések

Amennyiben a szolgáltató nem azonos a hőtermelővel, a távhőszolgáltatás zavartalan és biztonságos ellátása érdekében – a Tsz. 34. § (2) bekezdésével összhangban – a szolgáltató hosszú távú és éves hőenergia-vásárlási szerződéseket köteles kötni.

Amennyiben a szolgáltató azonos a hőtermelővel, tüzelőanyag beszállítói szerződést köthet.

6.10.2. Használati melegvíz előállításához szükséges hidegvíz biztosító szerződések

A szolgáltató ellátási területén egyaránt megtalálható a vízfelmelegítési-szolgáltatás és a melegvíz-szolgáltatás is.

A vízfelmelegítési-szolgáltatás esetén nem a szolgáltató felelősségi körébe tartozik a közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátása, arra a felhasználók, felhasználói közösségek kötnék szerződést a vízi közműszolgáltatóval.

A használati melegvíz-szolgáltatás esetén a szükséges víz lehet hidegvíz és lehet termálvíz is.

A közműves hidegvíz felmelegítésével biztosított használati melegvízhez szükséges ivóvíz vásárlására a szolgáltató és a vízszolgáltató egyrészt közüzemi szolgáltatási szerződést köt, másrészt megállapodásban felvállalhatja a vásárolt ivóvíz víz- és csatorna díjának közvetlenül felhasználók/díjfizetők részére hatósági áron történő továbbszámlázását.

7. fejezet: DÍJAZÁSSAL KAPCSOLATOS RENDELKEZÉSEK

7.1. Általános szabályok

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

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

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

A miniszteri rendelet szerinti érvényes árak alkalmazása külön szerződés módosítást 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: alapidjából és hődíjből 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. Alapidj

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

A Felhasználónak az alapidjat akkor is meg kell fizetnie, 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 alapidjnak 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 Tszt. 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
- Költségsztós épületben: minden év szeptember 15. napjától a következő év május 15-ig terjedő időszak.(fűtési időszak)

Elszámolás: Alapja a hőközponti/hőfogadói hőmennyiségmérő tényállása.

Számlázás

Havi elszámolás esetén a Szolgáltató a hődíjat az elszámolás alapjául szolgáló hiteles hőmennyiségmérőn mért, ténylegesen felhasznált hőmennyiségnek megfelelően számlázza ki.

Hosszabb elszámolási időszak esetén a Szolgáltató két elszámolás között a felhasználók/díjfizetők részére havonta részfizetési (előleg) számlát állít ki.

Fűtött légtérfogat alapján:

- a Felhasználó/Díjfizető havi előleget fizet két elszámolási időszak között vagy
- a havi tényleges fogyasztás adatai alapján a tárgyhót követő hónapban

Költségsztoval rendelkező Felhasználó/Díjfizető esetén:

- előleget fizet két elszámolási időszak között vagy,
- a havi tényleges fogyasztás adatai alapján a tárgyhót követő hónapban

Egyedi hőmennyiségmérő alapján:

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

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

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

Szolgáltató az épületrészenkénti felosztás számláit:

fűtési időszakot követő két hónapon belül köteles elkészíteni vagy

az elszámolási időszak (fűtési időszak) adatainak átvételét követő 45 napon belül.

Egy elszámolási időszak alatt a felosztási mód nem változtatható meg.

7.3.2. Melegvíz-szolgáltatás

Leolvasás: A használati melegvíz felhasználás elszámolása alapjául szolgáló – egyes lakásokban, nem lakás céljára szolgáló helyiségekben lévő és a Felhasználó (díjfizetők) tulajdonában lévő – mellékvízmérők adatait a díjfizetők vagy Felhasználó képviselője kötelesek szolgáltatni, a Szolgáltató által rendszeresített űrlapon (leolvasás). Amennyiben nincs mellékmérő vagy a felhasználó /díjfizető adatot nem szolgáltat (mérési adat hiánya) a használati melegvíz hődíjának megállapításához Szolgáltató 4 m^3 /hó vízmennyiséget vesz alapul.

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 m^3 /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 pénzügyi intézet között létrejött megállapodásról (felhatalmazásról) a pénzügyi intézet nem értesíti szolgáltatót, szolgáltató a felhasználót készpénzfizetőnek tekinti, és a számlához készpénzáttutalási megbízást (csekket) mellékel.

7.3.4. A számlák kézbesítése

A szolgáltató a kibocsátott számlákat havonta kézbesíti a felhasználó, díjfizetők részére

Ha a felhasználó/díjfizető a felhasználási hely címével megegyező számlázási, vagy levélcímre kéri a kézbesítést, akkor Távhőszolgáltató a kibocsátott számlákat – saját kézbesítés keretében - a fizetési határidő előtt – amennyiben jogszabály eltérően nem rendelkezik - legalább 15 nappal korábban, 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.

7.4. A távhőszolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése

A felhasználók a távhőszolgáltatás ellenértékét a számlán feltüntetett 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.

Pénzintézetten keresztül történő kiegyenlítés esetén a fizetési határidőt nem módosítja:

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

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 beszédési megbízással,
- határidős megbízással,
- átutalással

rendezhetik az esedékes (kézbesített) számlákat.

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

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

Tartós fedezetlenség (3 hónap) esetén a szolgáltató a felhasználót/díjfizetőt készpénzfizetőnek tekinti.

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

Nincs lehetőség arra, hogy a szolgáltató

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

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

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

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

7.5.4. Szociális és egyéb jogcímen nyújtott támogatás jóváírása

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

Ha a felhasználónak/díjfizetőnek a szolgáltató felé

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

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

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

7.6. A késedelmes fizetés és következményei

Ha a díjfizető (felhasználó) 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.

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

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

Késedelmes fizetés esetén a szolgáltató jogosult:

- megindítani a behajtási eljárást;
- intézkedni a szolgáltatás felfüggesztése iránt;
- a szerződés felmondására a Tsz. rendelkezéseinek megfelelően (49.§-51/A.§).

Ha a díjfizetőnek (felhasználónak) 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 díjfizető (felhasználó) 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, függetlenül a befizető rendelkezéseitől.

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

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

Ha a díjfizető (felhasználó) 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 intézkedik, ezzel egyidejűleg a szolgáltatást felfüggesztheti, vagy a szerződést felmondhatja.

A behajtási eljárás során a szolgáltató intézkedései a következők lehetnek:

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

A behajtási eljárás során felhasználót illeti 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;
- közreműködik a hátralék behajtási tevékenységben;
- közreműködik a távhőszolgáltatással kapcsolatos szerződések megkötésében, módosításában;
- fogadja a hibabejelentéseket, és továbbítja azokat az intézkedésre vagy hibaelhárításra illetékes műszaki egység, munkatárs felé;
- tájékoztatást ad a közszolgáltatási szerződésről, a díjszétosztás módjáról, valamint az adott díjfizetőre vonatkozó díjfizetési arányról;
- számlázással kapcsolatos felvilágosítás;
- kifüggeszti az Általános Szerződési Feltételeket és azt a felhasználó/díjfizető kívánságára ingyenesen rendelkezésre bocsátja.

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

8.2. Személyes ügyintézés

A felhasználók a távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdésekkel, észrevételekkel, panaszokkal, számlareklamációval a szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálati irodáihoz fordulhatnak közvetlenül telefonon, faxon, e-mailben és személyesen. A szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségei szolgáltató honlapján megtalálhatóak (www.tavho.dalkia.hu).

Az alábbi ügyek csak személyes ügyintézés keretében rendezhetők:

- szerződés/megállapodás megkötése;
- díjfizető-változással kapcsolatos ügyintézés; díjhátralék befizetése számlák és bizonylatok egyeztetése alapján;
- a távhőszolgáltatással kapcsolatos szerződések megkötése, módosítása,
- tájékoztatás a behajtási intézkedésekkel, folyamatban lévő eljárásokkal kapcsolatosan.

Az ügyfélszolgálat munkatársai a személyesen felvett panaszokat – amennyiben azok természete engedi – a lehető leggyorsabban, helyben orvosolják. Amennyiben a helyszíni ügyintézés során az ügyfél számára nem tudnak azonnal megnyugtató választ adni, az információ beszerzését követően ezt utólag írásban, legfeljebb tizenöt napon belül kell megadni.

Az Ügyfélszolgálati Iroda nyitva tartása:	Kedd: 07.00-14.00; Csütörtök: 07.00-19.00
Ügyfélszolgálati iroda helye:	2510 Dorog, Esztergomi u. 17.
Telefonszám:	(+36)-33-440-681
E-mail cím:	ugyfelszolgalat@dalkia.hu

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: www.tavho.dalkia.hu. A regisztráció és az alkalmazás feltételei a Regisztráció menüpont alatt érhetők el.

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

8.4. Hibabejelentések fogadása

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

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

9. fejezet: PANASZÜGYEK KEZELÉSE

9.1. Általános rendelkezések

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

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

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

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

Amennyiben az ügyfél a panasz bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, úgy ismételt panaszbejelentéssel élhet a távhőszolgáltató által erre felhatalmazott munkatársánál, akinek személyéről és levelezési címéről az ügyfélszolgálati munkatárs ad tájékoztatást az ügyfél részére. Továbbá sérelmének elintézését kérheti a Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségtől (2800 Tatabánya, Fő tér 4.), illetve a felhasználó/díjfizető vitás ügyeinek intézésére igénybe veheti a területileg illetékes Békéltető Testület (Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület, 2800 Tatabánya, Fő tér 36.) közreműködését is.

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

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

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

- Esztergom 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 számla ellen kifogást – a számla esedékességétől számított – öt éven belül tehet. A felhasználót a reklamáció szolgáltatóhoz történő benyújtásától számított 15 napon belül írásban értesíteni kell.

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 köteles a számlavita lezárását követő 3 munkanapon belül a szolgáltató részére megfizetni. A szolgáltató a nem jogos számlareklamáció miatt ki nem fizetett összeg után jogosult késedelmi kamatot felszámítani.

Az indokolt számlareklamációból eredő fizetési kötelezettség, vagy díjjóváírás legfeljebb 12 hónapra visszamenőleg érvényesíthető mind a felhasználó/díjfizető, mind a szolgáltató részéről.

Közüzemi díjhátralék hiányában 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 MMBH általi hitelesített állapotban tartásáról a mérők tulajdonosa köteles gondoskodni.

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

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

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

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

Az elvégzett helyszíni ellenőrzés vagy 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.

9.5. Elszámolás hibás mérés esetén

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

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

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

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

9.6. Minőségi kifogások

A Tsz. 18.§ c) bekezdése szerint a szolgáltató a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatására kötelezett.

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

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

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

Hőközponti, hőfogyadói mérés és szabályozás esetén a felhasználó 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 ezért reklamációval nem élhet.

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

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

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

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

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

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

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

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

10. fejezet: HIBAE LHÁRÍTÁS

10.1. A hibaelhárítás általános szabályai

A szolgáltató munkatársai a felhasználókhöz 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 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 távhődíj-tartozás 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 hirdetésmennyyel előre értesíti az érintett felhasználókat.

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

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

- az épület tulajdonosának, tulajdonosi közösségének a döntése alapján, az épület tulajdonosi közösségének valamennyi tagja hozzájárulásával
- amennyiben ez nem ütközik hatályos építési, vagy műszaki előírásba;
- a szolgáltatás szüneteltetését a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi;
- nem okoz épületfizikai károsodást;
- a szolgáltatás szüneteltetése nem okoz kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, 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]

11.3. Kikapcsolás

Végleges kikapcsolásra a közüzemi szerződés felmondása esetén kerülhet sor.

Az általános közszolgáltatási szerződést a felhasználói közösség a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően, 30 napos felmondási idő mellett mondhatja fel.

A távhővel ellátott épületben lévő külön tulajdonban és külön használatban álló épületrészben a távhőszolgáltatás igénybevételének megszüntetésére és közszolgáltatási szerződés módosítására a tulajdonos 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

- az épületben, épületrészben – az épület, épületrész valamennyi tulajdonosának hozzájárulásával – a távhőszolgáltatással azonos komfort értékű más hőellátást valósít meg, és ezt a szolgáltató felé szerződéssel igazolja;
- jogerős építési engedéllyel rendelkezik;
- a szerződés felmondása nem okoz kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérleti jogait;
- viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával a használaton kívülre került berendezések, csővezetékek elbontásával merülnek fel;
- a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi;
- a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba, műszaki előírásba, továbbá közös tulajdon esetén a tulajdonostársak döntésébe.

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

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

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

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

11.4. Értesítés a szolgáltatás szüneteléséről

11.4.1. Hibából, üzemzavarból eredő szünetelés

A város egészét vagy egyes városrészeket érintő szolgáltatás-kimaradás esetén 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 értesítőkkal, 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. Együtműködés a fogyasztóvédelmi és felhasználói érdekképviseleti 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 szervezetekkel, felhasználói érdekképviseletekkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben:

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

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

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 érdekképviseletekkel történő kapcsolattartás elsődleges fóruma is.

Amennyiben az érdekképviselet által felvetettek meghaladják az ügyfélszolgálat hatáskörét, akkor az ügyfélszolgálat a szolgáltató belső szabályozásának megfelelően tájékoztatja az érdekképviseletet az általa képviselt ügy leggyorsabb megoldási módjáról. Amennyiben ezzel az érdekképviselet 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 www.tavho.dalkia.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 Tszt 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 közvadás bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak;
- e) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- f) az energiafelhasználási támogatás megállapításával, illetőleg jogszerű 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 bizonylatjai, dokumentumai.

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

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

A felhasználó/díjfizető a jogainak megsértése esetén az 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.

1/A. számú melléklet

IGÉNYBEJELENTÉS

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

Igénylő adatai:

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

Felhasználási hely adatai:

Neve:
Címe:

Csatlakozási pont elhelyezkedése:

.....
.....

Csúcshőigény ÖSSZESEN:

..... kW

Fűtési: kW
Használati melegvíz: kW
Egyéb: kW

Fűtött légtérfogat ÖSSZESEN:

..... Lm³

Lakások: Lm³
Egyéb helyiségek: Lm³
Közös helyiségek: Lm³

Távhőszolgáltatás jellege (a megfelelő aláhúzendó):

Hőközponti mérés szerinti – Egyedi mérés szerinti –

Üzembe helyezés tervezett időpontja:

.....

Egyéb adatok, igények:

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

Kelt:, év hónap nap

.....
igénybejelentő

Igénybejelentéshez csatolandó mellékletek:

1. Önkormányzat által elfogadott részletes rendezési terv
2. Teljes körű műszaki dokumentáció (ezen belül: új felhasználói rendszer teljes körű műszaki és kivitelezési dokumentációja)
3. Építési engedély
4. Szakhatósági engedélyek

CSATLAKOZÁSI AJÁNLAT

I. Adatok

(Lásd a csatolt Igénybejelentést)

II. Pénzügyi feltételek

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

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

- A távhőszolgáltató díjmentesen:
 - adatokat szolgáltat a Felhasználói hőközpont kiviteli tervéhez,
 - a kiviteli tervet felülvizsgálja,
 - az üzembe helyezési eljárásban közreműködik.
- A felhasználói berendezés üzemeltetése és fenntartása a felhasználási hely tulajdonosának kötelessége és költsége. A távhőszolgáltató díjazás ellenében szerződésben rögzített feltételek szerint elláthatja a tulajdonos helyett ezen eszközök üzemeltetését, karbantartását, felújítását, amely esetben a távhőszolgáltató a felhasználói hőközpontot magában foglaló helyiség használatáért térítést nem fizet.
- A hőközponti méréshez szükséges primer oldali ultrahangos hőmennyiségmérők felszerelése távhőszolgáltató kötelezettsége és költsége.
- Az egyes épületrészek használati melegvíz-szolgáltatásának mérésére és elszámolására szolgáló hiteles melegvízmérőt a tulajdonos szerelteti be. Az így beszerelt melegvízmérő a Felhasználó tulajdona.

III. Műszaki feltételek

- A felhasználói hőközpont, a felhasználói vezeték hálózat és berendezések kialakítását Igénybejelentő a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott „Hőközpont és felhasználói berendezés tervezési irányelvek” alapján véglegesített kiviteli tervdokumentáció szerint végezheti el.
- A felhasználói hálózat kialakításánál az alábbiakat kell betartani:
 - Az egyéni fűtési hőmennyiségmérés megvalósítása érdekében, az épületen belüli fűtési rendszert úgy kell kialakítani, hogy az egész épületre vonatkozóan felhasználási helyenként mérhető legyen.

- Az előírt beépítendő Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatósága általi hiteles, egyedi, mozgó alkatrész nélküli, kompakt hőmennyiségmérők, a szükséges szerelvénytárral ellátva.
 - Az egyéni melegvíz mérőhelyek kialakítási előírása: felhasználói helyenként, műszaki előírásoknak megfelelő, vízszintes beszerelésű
 - Az előírt beépítendő melegvízmérő MMBH hiteles, vízszintes beszerelés mellett B pontossági osztályú mérőeszköz,
3. A primer csatlakozó vezeték kiépítésénél az alábbiakat kell betartani:
- A beépítendő szerelvények a rendszer üzemi nyomásához és hőmérsékletéhez illeszkedőnek kell lenni.
 - A kiépített vezetékszakasz eltakarása a távvezeték gyártó technológiai utasításainak betartásával, csak a sikeres nyomáspróba és nyíltárok mérés elvégzése után végezhető el.
 - A primer távvezeték egyesített közműterképre és a megvalósulási tervdokumentációra történő átvezetéséhez szükséges műszaki dokumentációt a tulajdonosnak kell a távhőszolgáltató részére átadni.
4. A hőközpont, távvezeték kiépítés elkészülte után a primer oldali nyomáspróbát, a vonatkozó műszaki előírásoknak megfelelő túlnyomáson, 1 óra időtartamban kell elvégezni a szolgáltató szakembereinek részvételével, melyről jegyzőkönyvet kell készíteni és azt a Szolgáltató jelenlévő képviselőjével alá kell íratni.
5. A műszaki átadás – átvétel bejelentése előtt sikeres próba üzemet kell végezni, melyhez a szolgáltató szakemberei szakmai segítséget nyújtanak.
- A műszaki átadás-átvétel időpontját előre írásban be kell jelenteni, melyen a szolgáltató képviselőjének jelen kell lenni.
6. A sikeres műszaki átadás-átvételi eljárásnak feltétele, hogy az épületen belüli összes felhasználási helyen a fenti hőmennyiségmérők és melegvízórák beépítése megtörténjen, a közszolgáltatási szerződési ajánlatok elkészítésének alapjául szolgáló felhasználói adatlapokat Igénybejelentő Felhasználó rendelkezésére bocsássa.
7. A Tsz. 3. § a) pontja szerint csatlakozási pont: a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala.

IV. Megegyezésen alapuló egyedi feltételek

1. Igénybejelentő a tulajdonában lévő területen áthaladó – az általa értékesített épület távhőellátását szolgáló – primer vezeték átvezetését a nyomvonalterveknek megfelelően ingyenesen biztosítja a távhőszolgáltatás mindenkor engedélyese javára. A tervek elkészítésének költsége Igénybejelentőt terheli.
 2. A távhő árával nem fedezett, az építető által bejelentett új igényre vonatkozó – Felhasználót terhelő – fejlesztési költségek fedezetének viselésére a távhőszolgáltató és építető megállapodást köt, figyelemmel a Tsz. rendelkezéseire.
 3. Szolgáltató a Tsz. 37. §. (1) bekezdésében szabályozott épületrészenkénti mérés szerinti elszámolásra csak akkor szerződik, ha az építető teljes körűen – valamennyi lehetséges felhasználó tekintetében – biztosítja a műszaki feltételeket, valamint igazolja az egyedi mérésre vonatkozó szerződéskötési szándékot, szerződéskötéshez szükséges adatokat.
- Szerződéskötési szándék igazolása: Szolgáltató által Igénybejelentő rendelkezésére bocsátott szerződési ajánlat valamennyi lehetséges Felhasználó által történő aláírása.
4. Felek megállapodnak a – 2005. évi XVIII. tv. 43. §. által kötelezően előírt - hőközponti mérést biztosító hőmennyiségmérő hőközpontokba történő felszerelésében.

A hőmennyiségmérő szolgáltatói tulajdonba és a szolgáltató kezelésébe megy át.

V. Szolgáltatási díjak, szolgáltatás jogszabályi alapjai

1. Egyéb – nem lakossági –felhasználók részére a közszolgáltatási szerződésben szereplő szolgáltatási díj kerül kiszámlázásra
2. Távhőszolgáltatásra vonatkozóan csatlakozási ajánlat megadásakor hatályban lévő jogszabályok:
3. A Szolgáltató a csatlakozási ajánlatban foglalt ajánlati kötöttségét napjáig tartja fenn.

Az ajánlati kötöttség ideje alatt teljesítendőek az alábbiak:

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

MEGÁLLAPODÁS

A jelen megállapodás létrejött

- egyrészről (Cg./anya neve:; székhely/lakcím:) mint igénybejelentő

• másrészről a(Cégjegyzékszám:.....; székhely:) mint szolgáltató között alulírott napon és helyen, (hrs:.....) *távhőcsatlakozási fejlesztési költségeire* vonatkozóan az alább részletezett feltételek mellett:

1. Igénybejelentő tulajdonát képezi aingatlan-nyilvántartásban helyrajzi számon nyilvántartott ingatlan, amely természetben a cím alatt található, s amelyre az illetékes jegyző által kiadott jogerős építési engedély birtokában megépítésére kerül sor. Az épület fűtés- és melegvíz ellátását távhőszolgáltatás útján kívánják biztosítani.
2. Az új távhőigényt Igénybejelentő... év hónap napján hivatalosan bejelentette Szolgáltatóhoz. A csatlakozási ajánlat... év hónap napján került kiadásra, és... év hónap napján visszaigazolásra Igénybejelentő által.
3. Város közigazgatási területén a távhőszolgáltatás engedélyese a Szolgáltató.
4. Az új távhőigénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a távhőszolgáltató a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre csatlakozási díjat kérhet.
5. Az Igénybejelentő tervei alapján számított KW maximális csúcshőigényre számított csatlakozási díjFt + Áfa. Igénybejelentő a csatlakozási díjat... év hónap napjáig köteles átutalással megfizetni a Szolgáltatószámú számlájára. A határidő elmulasztása esetén a csatlakozási ajánlat hatályát veszti, Szolgáltató ajánlati kötöttsége alól mentesül.
6. Az új felhasználási hely távhőszolgáltatáshoz szükséges – Igénybejelentőt terhelő – fejlesztés a Felhasználói berendezések létesítése, mely magában foglalja:
 - Felhasználói hőközpont kialakítását
 - Felhasználói vezetékhálózat kiépítését
 - Fűtési és használati melegvíz-mérők felszerelését.
7. Szerződő felek megállapodnak abban, hogy a csatlakozási ajánlatban részletezett szolgáltatói berendezések körébe tartozó bekötő vezetékét
 - az Igénybejelentő saját beruházási projektje keretében építi meg, majd az elkészült szolgáltatói rendszer tulajdonjogát adásvételi szerződéssel átruházza a Szolgáltatóra; vagy
 - Szolgáltató ... év hónap ... napjáig megépíti.
8. Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdések tekintetében a távhőszolgáltatásról szóló törvény, a végrehajtására kiadott kormányrendelet és a helyi Önkormányzat távhőszolgáltatásra vonatkozó rendelete, valamint az egyéb vonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

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

....., ... év hó nap

Igénybejelentő részéről

Szolgáltató részéről

2/A. sz. melléklet

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

A számú szerződés mely létrejött

egyrészt a (Cégjegyzékszám:.....; székhely:)

- a továbbiakban: **Szolgáltató** –

másrésztőlsz. alatti épület tulajdonosi közössége
név.....

helyrajzi szám:.....adószáma:.....

bankszámla száma:.....-

képviselő:

értesítési cím,.....

telefon szám:

- a továbbiakban **Felhasználó** -

között a fenti cím alatti épület fűtési / fűtési és használati melegvíz célra felhasznált hőenergia ellátására és elszámolására a következők szerint:

1. A szolgáltatás tárgya:

1.1. Szerződő felek rögzítik, hogy **Szolgáltató** biztosítja a fenti felhasználási helyen a távhőszolgáltatást, a közöttük a szolgáltatás igénybevételével létrejött közszolgáltatási jogviszony alapján. **Szolgáltató** vállalja, hogy a fentiekben megjelölt épületet (a továbbiakban: felhasználási hely):

a) fűtési célú hőenergiával

b) fűtési célú hőenergiával és használati melegvízzel *

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

1.2. **Szolgáltató** hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatást nyújt **Felhasználó** részére, a **Szolgáltató** a távhőt hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói vezetékhálózat hőhordozó közegét felmelegítve adja át **Felhasználónak**. A szolgáltatás fűtési célú, illetve fűtési és használati melegvíz-szolgáltatási célú. A melegvíz-szolgáltatást a távhőszolgáltató a rendelkezésére bocsátott közműves ivóvíz felmelegítésével látja el.

Szolgáltató jelen szerződés alapján arra vállal kötelezettséget, hogy a felhasználási helyen a csatlakozási ponton olyan hőteljesítménnyel áll **Felhasználó** rendelkezésére, mely a felhasználási hely fűtött helyiségeiben a külső hőmérséklettől függetlenül az Üzletszabályzatban meghatározott belső átlag hőmérséklet biztosításához szükséges.

1.3. A távhőszolgáltatás teljesítési helye a **csatlakozási pont**. A szolgáltatás teljesítettnek minősül, ha az épület hőellátásához szükséges hőmennyiség a tényleges külső hőmérséklethez tartozó arányos része **Felhasználó** rendelkezésére áll, valamint a használati melegvíz hőmérséklete az épület csatlakozási pontjánál a +45 °C (±5 °C) -ot eléri, ez alól kivétel az éjszakai takarékosági periódus. Az

* a megfelelő rész aláhúzendó

éjszakai periódus alatt, mely 22-04 óráig tart, Szolgáltató az épület csatlakozási pontjánál, a Felhasználói közösség erre felhatalmazott képviselője által meghatározott legalább + 30 °C (±5 °C) hőmérsékletű melegvizet biztosít.

A Felek rögzítik, hogy a csatlakozási pont a **Szolgáltatói** és felhasználói berendezés határán beépített szerelvények a **Felhasználó** felé eső oldala, jelen esetben a 1. sz. melléklet szerint.

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

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

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

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

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

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

2. Szolgáltatás mérése és elszámolása:

2.1. Az 1. pontban megjelölt szolgáltatás elszámolásának alapja: *

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

2.2. A hőmennyiségmérő(k):

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

* a megfelelő rész aláhúzendó

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

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

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

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

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

A méretlen időszakra vonatkozó felhasználást, amennyiben a díjfizető, illetve a **Felhasználó** a mérő meghibásodásában megállapíthatóan véten volt, illetve a bejelentést a megadott időtartamon belül megtette, a 2.2. pont figyelembevételével kell meghatározni.

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

Felhasználó kötelesek biztosítani a mérőórák leolvasását Szolgáltató részére.

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

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

2.7. A használati melegvíz mennyiségét és hődíjat évente számolja el **Szolgáltató**. A **Szolgáltató** a használati melegvíz előállításához felhasznált ivóvíz és csatorna-használati díjat a hődíjtól elkülönítetten számlázza. Két leolvasás között az előleget a **Szolgáltató** az előző elszámolási időszakban ténylegesen felhasznált használati melegvíz mennyiség alapján állapítja meg. Az elszámolási különbözetet a leolvasást követő hónapban kiállított számla tartalmazza.

3. Szolgáltatási díj megfizetése:

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

A fűtési hődíj épületrészenkénti megosztása és a tulajdonosok (felhasználói közösségi tagok) részére történő számlázása a **Felhasználó** feladata és kötelezettsége. **Szolgáltató** a **Felhasználó** részére kiállított egyösszegű számlában tájékoztató jelleggel közölheti a fűtési hődíj épületrészenkénti megosztását, azaz a tulajdonosok által az épület tényleges fogyasztása alapján fűtési légtérfogat arányában fizetendő összeget. A **Felhasználót** a távhőszolgáltatásért a hatósági ár szerinti alap- és hődíjfizetési, illetve a használati melegvíz előállításához felhasznált hidegvízért a hidegvízrendelkezésre bocsátó vízszolgáltatóra érvényes mindenkori víz- és csatornadíj fizetési kötelezettség terheli.

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

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

3.3. Felhasználó használati melegvíz alapdíjat a használati melegvíz előállításához felhasznált víz mért mennyisége után használati melegvíz hődíjat fizet.

Az elszámoló számlát (amely az éves hőfelhasználás függvényében egyaránt tartalmazhat díjjóváírást vagy többletfizetési kötelezettséget) a felhasználónak állítja ki a Szolgáltató és azt a felhasználó köteles megfizetni egy összegben.

4. Berendezések tulajdonjoga, fenntartása:

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

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

4.3. **Felhasználó** tudomásul veszi, hogy a tulajdonában lévő berendezéseken átalakítási munkát a **Felhasználó** képviselőjének előzetes írásbeli hozzájárulásával a **Szolgáltató**nak előzetesen írásban bejelenteni köteles.

4.4. Felek rögzítik, hogy a szolgáltatói berendezések a **Szolgáltató**, míg felhasználói berendezések fenntartása és üzemképes állapotának biztosítása a mindenkori tulajdonos feladata.

Az egymás berendezéseiben okozott (gondatlanságból vagy szándékos rongálásból eredő) kárért – a rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodást kivéve – a Ptk. szabályai szerint kölcsönösen helytállnak.

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

4.6. **Felhasználó** képviselője az önkormányzati rendeletben meghatározottak szerint a mérők ellenőrzését kérheti. Ha az ellenőrzött mérőkör hibás, a felmerülő költség **Szolgáltatót**, ellenkező esetben **Felhasználót** terheli.

Nem hibás a mérő, ha ellenőrzéskor a Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatóság által kiállított minősítő irat azt igazolja.

5. Szerződésszegés:

5.1. **Szolgáltató** részéről szerződésszegésnek minősül, ha

5.1.1. a távhőszolgáltatást a fűtési időszakban **Felhasználó** rendelkezése ellenére nem kezdi meg,

5.1.2. a távhőt nem a jelen szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja,

5.1.3. a távhő **Felhasználó** részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi,

5.1.4. a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről Felhasználót az Üzletszabályzatban előírt módon és időben nem értesíti,

5.1.5. felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tsz. 40-41.§-ban foglaltakon túlmenően szünetelteti, vagy korlátozza,

5.1.6. a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a **Felhasználó** részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

5.2. Felhasználó, illetve a díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

5.2.1. a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó, vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti,

5.2.2. a mérőeszközt, vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet /fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica/ megrongálja, eltávolítja, vagy ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be,

- 5.2.3. a mérőeszköz befolyásolásával, vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz, vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását, és eltávolítását is – távhőt vételez,
- 5.2.4. a távhő díját nem vagy nem határidőben fizeti meg,
- 5.2.5. a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget,
- 5.2.6. a távhő vételezését nem a jogszabályban foglalt feltételekkel szünteti meg.

5.3. A szerződésszegés következményei:

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

Ezek a következmények együttesen is alkalmazhatók.

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

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

5.3.2. A **Szolgáltató** köteles

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

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

5.3.4. A **Szolgáltató** a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a **Felhasználó**, vagy a díjfizető az 5.2.3 vagy az 5.2.4. pontokban meghatározott szerződésszegést követi el, vagy a távhőszolgáltatási díjjal késedelembe esik.

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

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

6. Szerződés módosítása, felmondása:

6.1. Jelen szerződés módosítását bármelyik fél a fűtési időszakot megelőző legkésőbb 60 nappal kezdeményezheti.

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

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

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

A **Szolgáltató** a jelen szerződést csak **Felhasználó** 5.2.2 és az 5.2.5 pontokban meghatározott szerződésszegése esetén mondhatja fel, valamint akkor, ha tudomást szerez arról, hogy **Felhasználó** a távhő vételezését a felhasználási helyen megszüntette. Ebben az esetben a közszolgáltatási szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben bekövetkezett kár Felhasználót terheli.

7. A szolgáltatás korlátozása

Szolgáltató országos tüzelőanyaghiány, nála fellépő termelés-kiesés esetén vagy környezetvédelmi érdekből jogosult a szolgáltatást korlátozni. **Szolgáltató** a szolgáltatást a megjelölt ütemezésben jogosult korlátozni.

8. Intézkedésre jogosultak:

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

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

Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény, a végrehajtására kiadott 157/2005. (VIII.15.) Kormányrendelet, a mellékleteként kiadott Közüemi Szabályzat, a felhasználási hely szerinti helyi Önkormányzat vonatkozó rendelete, a vonatkozó egyéb jogszabályok, valamint **Szolgáltató** Üzletszabályzata az irányadó.

Kelt:,hó.....nap

2/B. számú melléklet

ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS
hőközponti, (hőfogadói) mérés szerinti távhőszolgáltatásra

A számú szerződés mely létrejött

egyrészt a (Cégjegyzékszám:.....; székhely:) képviselő:

- a továbbiakban: **Szolgáltató** –

másrésztőlsz. alatti épület tulajdonosi közössége
név.....

helyrajzi szám:.....adószáma:.....

bankszámla száma:.....-.....-.....

képviselő:

értesítési cím,.....

telefon szám:

- a továbbiakban **Felhasználó** -

között a fenti cím alatti épület fűtési és használati melegvíz célra felhasznált hőenergia ellátására és elszámolására a következők szerint:

1. A szolgáltatás tárgya:

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

a) fűtési célú hőenergiával

b) fűtési célú hőenergiával és használati melegvíz-szolgáltatással *

határozatlan időre látja el, a felhasználást a felhasználási helyen található hőfogadó állomáson, illetve a felhasználási helyet ellátó szolgáltatói hőközpontban, Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatóság által hitelesített hőmennyiségmérővel méri és a **Felhasználóval** mérés szerint számol el.

1.2. **Szolgáltató** hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatást nyújt **Felhasználó** részére, a **Szolgáltató** a távhőt hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói vezetékhálózat hőhordozó közegét felmelegítve adja át **Felhasználónak**. A szolgáltatás fűtési célú és használati melegvíz-szolgáltatási célú. A melegvíz-szolgáltatás lehet

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

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

Szolgáltató jelen szerződés alapján arra vállal kötelezettséget, hogy a felhasználási helyen olyan hőteljesítménnyel áll **Felhasználó** rendelkezésére, mely a felhasználási hely fűtött helyiségeiben a külső hőmérséklettől függetlenül az Üzletszabályzatban meghatározott belső átlag hőmérséklet biztosításához szükséges.

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

* a megfelelő rész aláhúzendó

A Felek rögzítik, hogy a csatlakozási pont a **Szolgáltatói** és felhasználói berendezés határán beépített szerelvények a **Felhasználó** felé eső oldala, jelen esetben a 1. sz. melléklet szerint.

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

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

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

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

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

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

2. Szolgáltatás mérése és elszámolása:

2.1. Az 1. pontban megjelölt szolgáltatás elszámolásának alapja: *

- a) a felhasználási hely hőfogadójában,
- b) a felhasználási helyet ellátó szolgáltatói hőközpontban, illetve
- c) a felhasználási hely hőközpontjában elhelyezett MMBH által hitelesített hőmennyiségmérő állása.

2.2. A hőmennyiségmérő(k):

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

* a megfelelő rész aláhúzendó

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

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

2.3. A **Szolgáltató** a fűtési hődíjat havi elszámolás esetén a tényleges felhasználásnak megfelelően számolja el havonta. Hosszabb elszámolási időszak – épületen belüli fűtési költségosztók alkalmazása- esetén a **Szolgáltató** a két elszámolás között a díjfizetők részére részfizetési (előleg) számlát állít ki, majd az elszámolási időszakot követően, a mért felhasználásnak megfelelően történik az elszámolás. A **Szolgáltató** a mért felhasználás alapján a hődíjat a **Felhasználó** rendelkezésének megfelelően – ennek hiányában légtéarányosan - szétosztja, részfizetésekből eredő különbözetet vagy jóváírja, vagy beszedi. A díjfizető által megfizetett távhőszolgáltatási díj egyéni folyószámlára kerül. A díjfizető személyében bekövetkező változás nem eredményez szerződésmódosítást.

2.4. A használati melegvíz-szolgáltatás elszámolása hiteles főmérőn, illetve épületen belüli költségmegosztók esetén a **Felhasználó/díjfizető** tulajdonában lévő lakás, vagy nem lakás céljára szolgáló helyiség ellátását szolgáló felhasználói vezetékhalózaton elhelyezett –**Felhasználó/díjfizető** tulajdonában lévő – hiteles mellékvíz-mérőn mért fogyasztás alapján történik.

2.5. A mellékvízmérők állapotát az egyes felhasználók/díjfizetők kötelesek folyamatosan ellenőrizni, az esetleges meghibásodást az észleléstől számított 8 napon belül **Szolgáltatónak** jelezni, egyúttal a mérőjavításról, ill. -cseréről és hitelesítéséről saját költségen gondoskodni.

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

A méretlen időszakra vonatkozó felhasználást, amennyiben a **Felhasználó** a mérő meghibásodásában megállapíthatóan vétlen volt, illetve a bejelentést a megadott időtartamon belül megtette, a 2.2. pont figyelembevételével kell meghatározni.

2.6. A használati melegvíz felhasználás elszámolása alapjául szolgáló – egyes lakásokban, nem lakás céljára szolgáló helyiségekben lévő és a **Felhasználó** (díjfizetők) tulajdonában lévő – mellékvízmérők adatait a díjfizetők vagy **Felhasználó** képviselője kötelesek szolgáltatni, a **Szolgáltató** által rendszeresített úrlapon. Amennyiben nincs mellékmérő vagy a **Felhasználó** /díjfizető adatot nem szolgáltat, a használati melegvíz díját, az üzletszabályzat, illetve az önkormányzati rendelet vonatkozó rendelkezései szerint kell elszámolni és megfizetni

2.7. A használati melegvíz mennyiségét és hődíját évente egyszer számolja el **Szolgáltató**. A **Szolgáltató** a használati melegvíz előállításához felhasznált ivóvíz és csatorna-használati díjat a hődíjtól elkülönítetten számlázza. Két leolvasás között az előleget a **Szolgáltató** az előző elszámolási időszakban ténylegesen felhasznált használati melegvíz mennyiség alapján állapítja meg. Az elszámolási különbözetet a leolvasást követő hónapban kiállított számla tartalmazza.

3. Szolgáltatási díj megfizetése, a hődíj felosztása:

3.1. A távhőszolgáltatási díj számlázása és megfizetése külön-külön, épületrészenként történik. A felhasználási helyhez tartozó díjfizetőket a távhőszolgáltatásért alap- és hődíj fizetési, a használati melegvíz előállításához felhasznált hidegvízért a hidegvízre rendelkezésre bocsátó vízszolgáltatóra érvényes mindenkor víz- és csatornadíj fizetési kötelezettség terheli.

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

3.2. **Felhasználó** a fűtött légtérfogat után fűtési és használati melegvíz alapidíjat (Ft/lm³/év), a hőközpontban (hőfogyadó állomáson) lévő hiteles hőmennyiségmérővel mért hőmennyiség után hődíjat

(Ft/GJ), a használati melegvíz előállításához felhasznált víz mért mennyisége után használati melegvíz hődíjat fizet.

3.3. Díjmegosztási arányok meghatározása

A felhasználási helyen a használati melegvíz készítéséhez igénybe vett hőmennyiség és díjának épületrészek közötti megosztására szolgáló díjmegosztási arányok meghatározása: *

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

b) az épületrészekben felszerelt melegvíz-kifolyócsapok számának alapulvételével

történik.

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

A használati melegvíz-díjmegosztási arányok meghatározásához költségmegosztók akkor alkalmazhatók, ha a jogszabályban meghatározott feltételek maradéktalanul teljesülnek.

A felhasználási helyen az egyes épületrészekre vonatkozó, fűtési célra felhasznált hőmennyiség és díjának megosztására szolgáló díjmegosztási arányok meghatározása: *

a) az épületrészek fűtött légtérfogata alapján

b) fűtési költségmegosztók alkalmazásával

történik.

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

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

A fűtési hődíj épületrészenkénti megosztása és a díjfizetők részére történő számlázása a **Szolgáltató** feladata. A felhasználói közösség tagjai a fűtési hődíjat az épület tényleges fogyasztása alapján fűtési légtérfogatuk arányában havonta fizetik. A hődíj a tárgyhót követő hónap első napján esedékes, annak kamatmentes fizetési határideje a számlán feltüntetett nap.

Azok a felhasználók (díjfizetők) akik esetében az épületrészek közötti díjszétosztás nem légtérfogat, hanem költségszétosztás, vagy más megállapodás alapján történik, az előző bekezdés szerint számlázott hődíjat előlegként fizetik meg.

3.4. Felhasználó, amennyiben a légtér-arányos hődíjszétosztás a korábbtól eltérő %-os megosztásáról dönt, vagy a korábbi díjszétosztáson egyébként változtatni kíván úgy ezt előre, minden évben a fűtési időszakot megelőző 60 napon belül köteles **Szolgáltató**nak írásban bejelenteni. A bejelentéshez mellékelni köteles a döntést tartalmazó okiratot is. Ha a bejelentés hiányos, a hiányok pótlásáig a felosztás a korábbi felosztás alapján történik.

3.5. Épületen belüli költségmegosztók szerinti díjszétosztás esetén **Felhasználó** képviselője a felhasználási hely épületrészeiben lévő költségmegosztók adatainak kiértékeléséről és annak eredményéről – az eredmény-számítást is tartalmazó- kimutatást aláírva köteles a **Szolgáltató**nak megküldeni. A **Szolgáltató** a felhasználási helyen mért hőmennyiségnek megfelelő hődíjat a **Felhasználó** képviselője által részére megküldött elszámolás adatai alapján az egyes díjfizetőknek számlázza.

* a megfelelő rész aláhúzendó

* a megfelelő rész aláhúzendó

Amennyiben a **Szolgáltató** a hőmennyiséget és annak díját a **Felhasználó** képviselője által megadott adatok, ill. arányok szerint osztotta szét, az ennek alapján számlázott díjat a **Szolgáltató** részére kell megfizetni. A szétosztási arányok megállapításával kapcsolatos díjfizetési kifogások rendezése a **Felhasználó** feladata.

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

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

3.6. Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben **Felhasználó** az ellátott épületrészekre mellékmérőt, ill. költségmegosztót nem szereltetett fel, az átvevő állomáson mért távhőmennyiségből az ellátott épületrészre jutó távhőmennyiséget – más megállapodás hiányában – **Szolgáltató** jogosult a fűtött légtér fogatok arányában megállapítani.

4. Berendezések tulajdonjoga, fenntartása:

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

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

4.3. **Felhasználó** tudomásul veszi, hogy a tulajdonában lévő berendezéseken átalakítási munkát a **Felhasználó** képviselőjének előzetes írásbeli hozzájárulásával a **Szolgáltatónak** előzetesen írásban bejelenteni köteles.

4.4. Felek rögzítik, hogy a szolgáltatói berendezések a **Szolgáltató**, míg felhasználói berendezések fenntartása és üzemképes állapotának biztosítása a mindenkori tulajdonos feladata.

Az egymás berendezéseiben okozott (gondatlanságból vagy szándékos rongálásból eredő) kárért – a rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodást kivéve – a Ptk. szabályai szerint kölcsönösen helytállnak.

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

4.6. **Felhasználó** képviselője az önkormányzati rendeletben meghatározottak szerint a mérők ellenőrzését kérheti. Ha az ellenőrzött mérőkör hibás, a felmerülő költség **Szolgáltatót**, ellenkező esetben **Felhasználót** terheli.

Nem hibás a mérő, ha ellenőrzéskor az MMBH kiállított minősítő irat azt igazolja.

5. Szerződésesség:

5.1. **Szolgáltató** részéről szerződésességnek minősül, ha

5.1.1. a távhőszolgáltatást a fűtési időszakban **Felhasználó** rendelkezése ellenére nem kezdi meg,

5.1.2. a távhőt nem a jelen szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja,

5.1.3. a távhő **Felhasználó** részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi,

5.1.4. a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről Felhasználót az Üzletszabályzatban előírt módon és időben nem értesíti,

5.1.5. felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tsz. 40-41.§-ban foglaltakon túlmenően szünetelteti, vagy korlátozza,

5.1.6. a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a **Felhasználó** részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

5.2. Felhasználó, illetve a díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

5.2.1. a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó, vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti,

5.2.2. a mérőeszközt, vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet /fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica/ megrongálja, eltávolítja, vagy ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be,

5.2.3. a mérőeszköz befolyásolásával, vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz, vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását, és eltávolítását is – távhőt vételez,

5.2.4. a távhő díját nem vagy nem határidőben fizeti meg,

5.2.5. a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget,

5.2.6. a távhő vételezését nem a jogszabályban foglalt feltételekkel szünteti meg.

5.3. A szerződésszegés következményei:

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

Ezek a következmények együttesen is alkalmazhatók.

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

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

5.3.2. A **Szolgáltató** köteles

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

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

5.3.4. A **Szolgáltató** a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a Felhasználó, vagy a díjfizető az 5.2.3 vagy a 5.2.4. pontokban meghatározott szerződésszegést követi el, vagy a távhőszolgáltatási díjjal késedelembe esik.

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

5.3.6. A **Szolgáltató** a közszolgáltatási szerződést felmondhatja, ha a Felhasználó, vagy a Díjfizető a távhő vételezését nem a jogszabályban foglalt feltételekkel szünteti meg, vagy ha a díjfizetés

kötelezettje a távhőszolgáltatás díját írásbeli felszólítása ellenére az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg.

6. Szerződés módosítása, felmondása:

6.1. Jelen szerződés módosítását bármelyik fél a fűtési időszakot megelőző legkésőbb 60 nappal kezdeményezheti.

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

- a felmondáshoz a felhasználási hely (épület) tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább 4/5-ös szavazattöbbségű szavazatával írásban hozzájárult és az épületben a távhőellátással azonos komfortfokozatú más hőellátást valósít meg,
- a szerződés felmondása nem okoz jelentős kárt más számára és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait,
- viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel,
- a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi és a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba.

A **Szolgáltató** a jelen szerződést csak **Felhasználó** 5.2.2 és az 5.2.5 pontokban meghatározott szerződésszegése esetén mondhatja fel, valamint akkor, ha tudomást szerez arról, hogy **Felhasználó** a távhő vételezését a felhasználási helyen megszüntette. Ebben az esetben a közüzemi szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben bekövetkezett kár Felhasználót terheli.

7. A szolgáltatás korlátozása

Szolgáltató országos tüzelőanyaghiány, nála fellépő termelés-kiesés esetén vagy környezetvédelmi érdekből jogosult a szolgáltatást korlátozni. **Szolgáltató** a szolgáltatást az Önkormányzat. rendeletében megjelölt ütemezésben jogosult korlátozni.

8. Intézkedésre jogosultak:

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

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

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

Kelt:,hó.....nap

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről:

MINTA!
3. számú melléklet

**Fűtés és melegvíz mérés szerinti elszámolásra vonatkozó közszolgáltatási szerződés
díjfizetőinek**

DÍJFIZETÉSI MEGÁLLAPODÁSA

A jelen megállapodás létrejött

- egyrészről a (Cégjegyzékszám:; székhely:.....) mint távhőszolgáltató – a továbbiakban **Szolgáltató**
- másrészről (név): – a továbbiakban: **Díjfizető**

Díjfizető adatai: _____ :

lakcím: székhely:

értesítési cím: Cg./vállalk. ig. szám:

Születési hely, idő: adószám:

anyja neve: képviselő neve :.....

adóazonosító jel:..... KSH szám:

Tulajdonos/bérlő/használó

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

1. A jelen megállapodás tárgya ahelyrajzi számú, ténylegesen a szám alatt található épület tulajdonosa(i) , mint Felhasználó által kötött fűtés szolgáltatás mérés szerinti elszámolására vonatkozó általános/egyéb közszolgáltatási szerződés alapján
(F felhasználási hely kódja és emelet, ajtó számú, a díjfizetéssel érintett épületrész szolgáltatási díja Díjfizető általi megfizetése.
2. Felek rögzítik, hogy a tárgyban szereplő épület Felhasználó és Szolgáltató között *Általános/Egyéb Közszolgáltatási Szerződés* jött létre a *fűtés- és melegvíz szolgáltatásra és annak mérés szerinti elszámolása* tárgyában. A közszolgáltatási szerződés alapján a díjfizető a távhőszolgáltatás díjainak rendszeres megfizetésére köteles.
3. A fogyasztásmérő(k) adatai:
.....
.....
4. A megállapodás a fentebb meghatározott épületrészre vonatkozóan napjával lép hatályba.
5. Szolgáltató a közszolgáltatási szerződés, ennek hiányában a hatályos jogszabályok alapján a tényleges felhasználó, Díjfizető részére havonta alap- és hődíjat, valamint víz- és csatornadíjat (amennyiben ennek rendelkezésre bocsátója a Szolgáltató) számláz. A Szolgáltató a számlát – fizetési módtól függetlenül – tárgyhónap 15. napjáig kézbesíti, amennyiben a vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályok eltérően nem rendelkeznek. Díjfizető a számlákat, a számlán feltüntetett határidőben köteles kiegyenlíteni. Késedelmes teljesítés esetén Szolgáltató a Ptk. szerinti késedelmi kamatot jogosult felszámítani.

Szolgáltató a számlákat az előírászerűen bejelentett díjfizetőknek küldi meg. A díjfizetők személyében történt változások előírászerű bejelentéséig a korábban bejelentett szolgáltató nyilvántartásában szereplő díjfizetőt, annak hiányában az épületrész tulajdonosát terheli a díjfizetési kötelezettség.

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

Ha az esedékes díjak a fizetési határidőig nem kerülnek kiegyenlítésre, szolgáltató az ellen a díjfizető ellen indítja meg a behajtási eljárást, akinek a nevére a számlát kiállította a Tsz. 44.§ (3) bekezdése alapján az épületrész tulajdonosa a díj megfizetéséért kezesként felel.

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

6. A mérés szerinti hődíj felosztására a közszolgáltatási szerződésben meghatározott módon, ennek hiányában a helyi önkormányzati rendelet szabályainak megfelelően – az épületrészek (lakás, helyiség) légtér arányában – kerül sor.

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

Egy elszámolási időszak alatt a felosztási mód nem változtatható meg.

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

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

A hőmennyiségmérő leolvasását követően a számla az elszámoláskor Szolgáltatóval szerződéses jogviszonyban álló tekinthető Díjfizető/(ennek hiányában felhasználó) nevére kerül kiállításra. A korábbi és az új Díjfizető elszámolásából eredő követeléseiket egymás között a polgári jog szabályai szerint rendezik.

Díjfizető kijelenti, hogy szolgáltató Üzletszabályzatát, valamint Általános Szerződési Feltételeit megismerte, szolgáltatóval igénye szerint megtárgyalta, közösen értelmezték, a szerződés tartalmát megértette, ezen megállapodás aláírásával pedig magára nézve kötelező érvényűnek elfogadja.

8. A fizetési megállapodásban nem részletezett kérdésekben az 1. pontban megjelölt Közszolgáltatási Szerződés, a Ptk., a Távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény, a helyi önkormányzat vonatkozó rendelete, a távhőszolgáltatásra irányadó egyéb jogszabályok és Szolgáltató Üzletszabályzatának előírásai irányadóak.
9. Díjfizető a jelen megállapodás aláírásával személyes adatainak távhőszolgáltató általi – a vonatkozó jogszabályokban meghatározottak szerinti - kezeléséhez és nyilvántartásához.

Kelt.:

Szolgáltató részéről:

Díjfizető részéről:

4. számú melléklet

KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS
épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatásra

A jelen szerződés létrejött

egyrészt a .. **Kft.** (Cégjegyzékszám:; székhely:) képviselő:
.....
– továbbiakban: **Szolgáltató** –

másrészt (név): – a továbbiakban: **Felhasználó**

Lakossági **Felhasználó** adatai:

Egyéb **Felhasználó** adatai:

lakcím:

székhely:

értesítési cím:

Cg./vállalk. ig. szám:

Születési hely, idő:

adószám:

anyja neve:

képviselő neve :

adóazonosító jel:.....

KSH szám:

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

1. A szolgáltatás tárgya

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

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

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

A Felek rögzítik, hogy a csatlakozási pont a **Szolgáltatói** és felhasználói berendezés határán beépített szerelvények a **Felhasználó** felé eső oldala, jelen esetben a 1. sz. melléklet szerint.

1.4. **Szolgáltató** hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatást nyújt **Felhasználó** részére, a **Szolgáltató** a távhőt hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói vezetékhálózat hőhordozó közegét felmelegítve adja át Felhasználónak. A távhőszolgáltatás fűtési és használati melegvíz-szolgáltatási célú szolgáltatás. A melegvíz-szolgáltatás lehet

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

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

2. Szolgáltatás alapadatai

2.1. Felhasználási hely műszaki adatai:

Felhasználási hely azonosítója _____
 A felhasználási hely összes légtérfogata: _____ lm^3
 Csúcsteljesítmény-igény: _____ kW
 Hőhordozó közeg: változó tömegáramú forró víz

2.2. Hőfogadó állomás vagy hőközpont adatai:

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

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

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

* : a megfelelő rész aláhúzendő

3. A szolgáltatás teljesítése

3.1. **Szolgáltató** a fűtésszolgáltatás keretében folyamatosan rendelkezésre áll a Felhasználási hely csatlakozási pontján, így **Felhasználó** a vételezést az általa igényelt időpontban és módon kezdeni meg, fejezheti be. Fűtési időszakon kívüli (május 16 - szeptember 14.) időszakban a nyári üzemmód, illetve a karbantartási munkálatok miatt, fűtésszolgáltatást **Szolgáltató** csak előzetes egyeztetés után tud teljesíteni. A **Felhasználó** által kért fűtés-leállítás, befolyásolás, vagy túlzott mértékű csökkentés következményeiről **Szolgáltató** köteles felhívni **Felhasználó** figyelmét. **Szolgáltató** a szolgáltatást, **Felhasználó** a vételezést a szerződés 1.1. pontjában meghatározott épületrész tulajdonos-változásának napjával / birtokba lépésével / _____ év _____ hó _____ napjával kezdi meg (a megfelelő rész aláhúzendő)

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

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

4. A szolgáltatás elszámolása:

4.1. Az 1. pontban megjelölt szolgáltatás elszámolásának alapja a felhasználási hely (mini) hőközpontjában (hőfogadó állomásán) elhelyezett MMBH által hitelesített hőmennyiségmérő állása.

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

Az elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérő és mellékvízmérő adatait **Felhasználó** köteles szolgáltatni, a **Szolgáltató** által rendszeresített űrlapon. **Szolgáltató** köteles lehetővé tenni, hogy a **Felhasználó** a leolvasást ellenőrizhesse, és az adatok valóságát aláírásával igazolja.

4.3. **Szolgáltató** a hőmennyiségmérő állapotát rendszeresen ellenőrzi. Ha meghibásodást, vagy rendellenességet észlel, akkor értesíti a Felhasználót, és az észleléstől számított nyolc munkanapon belül a mérőt MMBH által hitelesített mérőre cseréli. A mérőcsere tényét, adatait a hibás mérés időtartamát felek jegyzőkönyvben rögzítik.

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

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

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

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

5. Szolgáltatási díj megfizetése:

5.1. A távhőszolgáltatási díj számlázása és megfizetése külön-külön, épületrészenként történik. A felhasználót alap- és hődíj fizetési, a használati melegvíz előállításához felhasznált hidegvízért a hidegvizet rendelkezésre bocsátó vízszolgáltató ra érvényes mindenkori víz- és csatornadíj fizetési kötelezettség terheli.

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

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

6. Felhasználó és Szolgáltató jogviszonya:

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

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

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

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

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

7. Szerződésszegés:

7.1. **Szolgáltató** részéről szerződésszegésnek minősül, ha

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

7.2. **Felhasználó**, illetve a díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

- 7.2.1. a jelen szerződésben meghatározott hőtjellesítményt túllépi,
- 7.2.2. a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó, vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti,
- 7.2.3. a mérőeszközt, vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet /fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica/ megrongálja, eltávolítja, vagy ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be,
- 7.2.4. a mérőeszköz befolyásolásával, vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz, vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását, és eltávolítását is – távhőt vételez,
- 7.2.5. a távhő díját nem vagy nem határidőben fizeti meg,
- 7.2.6. a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget,
- 7.2.6. a távhő vételezését nem a jogszabályban foglalt feltételekkel szünteti meg.

7.3. A szerződésszegés következményei:

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

Ezek a következmények együttesen is alkalmazhatók.

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

7.3.2. A **Szolgáltató** köteles

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

7.3.3. A díjfizető köteles a **Szolgáltató** részére pótdíjat fizetni szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén, továbbá ha a díjfizetési kötelezettség elmulasztásának esetét kivéve szerződésszegést követ el.

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

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

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

8. Szerződés módosítása, felmondása:

8.1. Jelen szerződés módosítását bármelyik fél a fűtési időszakot megelőző legkésőbb 60 nappal kezdeményezheti.

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

- a felmondáshoz az épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább 4/5-ös arányú szavazatával írásban hozzájárult és az épületben a távhőellátással azonos komfortfokozatú más hőellátást valósít meg,
- a szerződés és felmondása nem okoz jelentős kárt más számára és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait,
- viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel,
- a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi és a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba.

A **Szolgáltató** a jelen szerződést csak **Felhasználó** 7.2.2 és a 7.2.5 pontokban meghatározott szerződésszegése esetén mondhatja fel, valamint akkor, ha tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses kapcsolatban álló **Felhasználó** a távhő vételezését a felhasználási helyen megszüntette. Ebben az esetben a közüzemi szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben bekövetkezett kár felhasználót terheli.

9. A szolgáltatás korlátozása

Szolgáltató országos tüzelőanyaghiány, nála fellépő termelés-kiesés esetén vagy környezetvédelmi érdekből jogosult a szolgáltatást korlátozni. **Szolgáltató** a szolgáltatást Esztergom Város Önkormányzati Képviselőtestületének hatályos helyi rendeletében megjelölt ütemezésben jogosult korlátozni.

10. Üzemzavar, meghibásodás; panaszok

10.1. Felek rögzítik, hogy üzemzavar, meghibásodás esetén **Szolgáltató** részéről az Üzem ügyeleti szolgálata jogosult intézkedésre (telefon: 06/80/201-198)

10.2. Felhasználók a szerződésből eredő kérdéseikkel, panaszaikkal a **Szolgáltató** Ügyfélszolgálatához, panaszaik nem megfelelő intézése esetén az illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz és az illetékes jegyzőhöz – mint a működési engedély kiadójához – fordulhatnak.

11. Egyéb rendelkezések

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

11.2. A megállapodásban nem részletezett kérdésekben a Ptk., a Távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény, a helyi önkormányzat vonatkozó rendelete, a távhőszolgáltatásra irányadó egyéb jogszabályok és **Szolgáltató** Üzletszabályzatának előírásai irányadóak.

11.3. A **Felhasználó** e szerződés aláírásával a **Szolgáltató** üzletszabályzatának rendelkezéseit magára nézve kötelező érvényűnek elfogadja.

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

Kelt:, 20.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről:

MINTA!

5. számú melléklet

RÉSZLETFIZETÉSI MEGÁLLAPODÁS

A jelen megállapodás létrejött

- egyrészről a (Cégjegyzékszám:; székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 91-93.)
képviselő:
– továbbiakban: Szolgáltató –
- másrészről (név): mint szolgáltatást igénybe vevő – a továbbiakban: **Felhasználó/Díjfizető**
lakcím:
értesítési cím:
Születési hely, idő:
anyja neve:
adóazonosító jel:.....

között az alulírott helyen és napon, az alábbi feltételekkel:

1. Felek rögzítik, hogy közöttük közüzemi szolgáltatási jogviszony van érvényben a szám alatti lakás/nem lakás céljára szolgáló helyiség távhőszolgáltatása vonatkozásában.
2. Felhasználó/díjfizető kijelenti, hogy a távhőszolgáltatást folyamatosan igénybe vette/veszi, elismeri, hogy a szolgáltatás díját határidőre nem fizette meg.
3. Felek a bemutatott pénzügyi bizonylatok alapján rögzítik, hogy Felhasználó/díjfizető
 - **tőke:** Ft (Érintett számlák: év hónap - év hónap)
 - **késedelmi kamat:** Ft, (kamatszámítás kezdő időpontja:..... év hónap. mértéke:%)
 - **eljárási költség:** Ft (ügyszám:.....)tartozik Szolgáltatónak.
4. Díjfizető jelen megállapodás aláírásával a 3. pontban meghatározott díjtartozást mind jogalapjában, mind összegszerűségében elismeri.
5. Felhasználó/díjfizető vállalja, hogy a közüzemi díjtartozást _____ hónap alatt _____ Ft/hó havi törlesztő részletekben megfizeti a kifizetés napjáig járó mindenkorai késedelmi kamattal együtt, a **tárgyhavi számlák kiegyenlítése mellett**. Az első részlet megfizetésének esedékessége: ___ év _____ hó napja _____ - Ft összegben.
6. A további részletek megfizetése minden hónap napjáig esedékes, oly módon, hogy Felhasználó/díjfizető az esedékes részletet a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán, banki átutalással vagy a kiküldött csekken befizeti.
7. Felhasználó/díjfizető tudomásul veszi, hogy a jelen megállapodás minden pontjának együttes teljesítése jelenti a szerződés szerű magatartást, így **egyetlen részlet, vagy tárgyhavi számla befizetésének elmulasztása esetén a teljes követelés azonnal, egyösszegben esedékessé válik**.

8. Szolgáltató kijelenti, hogy jelen megállapodást megelőzően az 1. pontban részletezett közüzemi díjhátralék behajtása érdekében indított eljárásokat, szünetelteti, amennyiben Felhasználó/díjfizető jelen megállapodásban foglaltakat maradéktalanul betartja. Felhasználó/díjfizető ezen esetekben vállalja az eljárással kapcsolatos valamennyi költség () kiegyenlítését.
9. Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv szabályai irányadóak.
10. Felhasználó/díjfizető hozzájárul személyes adatainak távhőszolgáltató általi kezeléséhez és nyilvántartásához.

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

Kelt:, ____év _____ hónap _____ nap

Szolgáltató részéről:

Felhasználó/díjfizető részéről:

BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT**A kintlévőségek kezelésével és behajtásával kapcsolatos
ELJÁRÁSI SZABÁLYOK****1. Folyószámla nyilvántartás****1.1. Felhasználók (díjfizetők)**

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

AZONOSÍTÁSHOZ SZÜKSÉGES ADATOK:

Lakossági, és nem lakossági felhasználók esetén felhasználási helyenként:

- név (leánykori név),
- születési hely, idő,
- az ügyfél neve, (cégnév) vállalkozási igazolvány vagy cégbejegyzés száma, képviselője, székhelye,
- felhasználási hely címe,

BEHAJTÁSHOZ SZÜKSÉGES ADATOK:

Lakossági, és nem lakossági felhasználók esetén felhasználási helyenként:

- név,
- születési hely, idő,
- anyja neve,
- levelezési cím,
- lakcím
- az ügyfél neve, (cégnév) vállalkozási igazolvány vagy cégbejegyzés száma, képviselője, székhelye,
- felhasználóknak/díjfizetőknek kibocsátott számlák száma, kelte, összege és az esedékesség időpontja,
- befolyt összegek, valamint a követelést csökkentő egyéb jóváírások (számla, önkormányzati támogatás, stb.) összegei, dátuma, módja és jogcíme.

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

1.2. A követelések analitikus nyilvántartása

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

- számlaszám,
- felhasználó/díjfizető neve és azonosítója,
- számlázási cím,
- felhasználási hely megnevezése, címe és azonosítója,
- számla típusa (pl.: normál, helyesbítő),
- számla jellege (pl.: generált, kézi),

- számlakészítés időpontja,
- teljesítés időpontja,
- fizetési határidő,
- fizetési mód,
- fizetendő összeg.

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

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

- 1.) *Fizetési határidőn belüli:* Számlán szereplő határidőig meg nem fizetett távhő díja;
- 2.) *Fizetési határidőn túli:* A fizetési határidő lejártát követő naptól hátralékként nyilvántartott távhő díja.
- 3.) *Jogi útra terelt követelés* Az a határidőn túli követelés, amelynek érvényesítése az illetékes hatóság vagy bíróság előtt folyamatban van.
- 4.) *Behajthatatlan követelés:* Az a követelés, megfelel a Számviteli törvényben előírt behajthatatlansági követelményeknek (Izd. 7.4. pont)
- 5.) *Leírt követelés* az a behajthatatlan követelés, amely a Társaság könyvéből kivezetésre került.

Számlázási és behajtási folyamat leírása

Számlázás

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

1.3 Díjfizetés

A szolgáltatás ellenértékét a felhasználóknak/díjfizetőknek a számlán, a fizetési megállapodásban feltüntetett határidőig kell kiegyenlítenie.

Felhasználó/díjfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet:

- készpénz átutalási megbízás vagy belföldi postautalvány felhasználásával,
- banki készpénzbefizetéssel, átutalással,
- lakossági folyószámláról történő kiegyenlítéssel,
- pénztári befizetéssel, amennyiben a helyi ügyfélszolgálaton pénztár működik.

A felhasználói/díjfizetői befizetésekről a következő adatokat kell nyilvántartani:

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

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

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

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

Előírásukra akkor kerül sor, amikor a behajtási folyamatban az ügyféllel kapcsolatban Szolgáltatónak igazolt költsége merül fel, pl. fizetési felszólító készül, közjegyző, végrehajtó, jogi osztály megküldi az eljárással összefüggő várható költségeket, stb.

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

Ide tartozó költségek pl.: fizetési felszólítás, fizetési meghagyás, végrehajtási lap, közjegyzői díj, végrehajtói díj, tulajdoni lap másolata, lakcímkutatás, egyéb.

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

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

Ha a kötelezett a számlatartozáson kívül költséggel és kamattal is tartozik és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni (Ptk. 293. §).

2. Hátralék felhalmozódásának megelőzése, a keletkezett hátralék kezelése

2.1. Tájékoztatás a díjhátralékról

A Felhasználók/díjfizetők rendszeres értesítése

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

Kintlévőség egyeztetés felhasználó/díjfizető változásakor

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

A felhasználói képviselőjének tájékoztatása a díjhátralékról

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

3.2.3. Gazdálkodó szervek felszólítása

A gazdálkodó szervek felszólítása a 15/2006. (IV. 7.) IM rendelet szerinti „felszámolás iránti kérelem benyújtását megelőző” fizetési felszólítással is történhet, amennyiben a gazdálkodó szervezetnek minősülő adós az elismert tartozását az esedékességet követő 60 napon belül nem egyenlített ki, és felszámolás iránti kérelem adóssal szembeni benyújtása a behajtási eljárás célját hatékonyabban megvalósíthatja.

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

A felszámolási eljárás kezdeményezésére vonatkozó döntés meghozatalára a területileg illetékes távhő vezető kezdeményezésére a távhő ágazat vezetője, a gazdasági igazgató és a jogi osztály jogtanácsosa együttesen jogosult.

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

2.2. Fizetést megkönnyítő intézkedések

2.2.1. Részletfizetési megállapodást megkötése

- Ügyfélszolgálati munkatárs fizetési meghagyás kibocsátásával nem érintett hátralék fennállása esetén – a hatályos Üzletszabályzat eltérő rendelkezés hiányában - az alábbiak szerint köthet részletfizetési megállapodást:
 - Az ügyfél – írásban - részletfizetési kérelmet nyújt be ügyfélszolgálathoz a benyújtáskor fennálló teljes hátralék összegét alapul véve,
 - Megkötésének feltétele, hogy adós:
 - fizetési készségének bizonyítására – egy összegben fizesse meg a hátralék 30-50 %-át, amellel, hogy a vele szemben fennálló követelést jogalapjában és összezszerűségében is elismeri,
 - vállalja, hogy a tárgyhavi számlákat határidőre befizeti a törlesztési idő alatt, mulasztás esetén a megállapodás hatályát veszti és az ügyfél teljes kintlévősége azonnal lejárttá válik,
 - 100.000 Ft feletti tartozás esetén kérelméhez, jövedelemigazolást (munkabér, nyugdíj, stb.) mellékeljen.
 - Az egyösszegű befizetéstől csak méltányosságból, a szolgáltató illetékes vezetőjének engedélyével, csak 100.000,- Ft-ot meg nem haladó tőketartozás esetén lehet eltekinteni.
 - A díjhátralék, a járulékos költségek, és a kiegyenlítés napjáig esedékes késedelmi kamat együttes összegének megfizetésére a részletfizetési megállapodásban 6 hónapnál hosszabb törlesztési időt a szolgáltató illetékes vezetője engedélyez. A használati melegvíz-szolgáltatás a tartozás rendezéséig, vagy a megállapodásban rögzített megegyezés szerinti időtartamra szüneteltethető, 50.000 Ft-ot meg nem haladó tartozás esetén ettől el lehet tekinteni.
 - 5.000,- Ft/hó összegnél alacsonyabb törlesztő részletekben megállapodni nem lehet.
 - Felmondott részletfizetési megállapodás esetén új igény bejelentésekor nem lehet ugyanazon számlák tekintetében új megállapodást kötni. Ilyen esetben új megállapodás csak a szolgáltató illetékes vezetőjével egyeztetett – nagyobb garanciát biztosító - feltételekkel köthető.
 - Két részletfizetési megállapodás egyidejűleg csak kivételes esetekben állhat fenn.

Ha a felhalmozott hátralék részletekben történő megfizetését a felhasználási helyre bejelentett felhasználó/díjfizető helyett más – Szolgáltatóval szerződéses jogviszonyban nem álló személy vagy szervezet – vállalja, akkor a részletfizetési megállapodás fenti szabályait kell alkalmazni, és a szolgáltató illetékes vezetőjének engedélyét kell kérni. Ebben az esetben a kiegyenlítő személy vagy szervezet nyilatkozatban vállalja a hátralék megfizetését.

2.2.2. A szolgáltatás felfüggesztése

2.2.2.1. Szolgáltatás felfüggesztése jogszabály alapján

Amennyiben a szolgáltatási díj felszólítás ellenére nem térül meg, az szerződésszegésnek minősül és, a jogszabályi előírások betartásával, a műszaki lehetőség fennállása esetén a szolgáltatást korlátozni, szüneteltetni kell.

Szolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a felhasználó/díjfizető a távhőszolgáltatás díját.

Amennyiben Hátralékos a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg, szolgáltató előzetes értesítést követően kezdeményezi a használati melegvíz-szolgáltatás felfüggesztését. Ezt a lehetőséget Szolgáltató csak oly módon alkalmazhatja, hogy ne érintse a teljesítő díjfizetőt vagy felhasználót.

A felfüggesztéssel, és a felfüggesztés megszüntetésével kapcsolatosan felmerült költségeket Szolgáltató a szerződösszegés elkövetőjére hárítja. Ennek mértékét az Ügyfélszolgálati szabályzat díjtételei tartalmazzák.

Amennyiben a felfüggesztést a felhasználó nem teszi lehetővé, úgy az illetékes önkormányzat jegyzőjét kell megkeresni, hogy elrendelje Szolgáltató bejutását a felhasználási helyre.

2.2.2.2. Szolgáltatás felfüggesztése ügyfél kérelmére

Amennyiben ügyfél Szolgáltatónál kérelmet terjeszt elő a távhőszolgáltatás felhasználási helyen történő felfüggesztésére vonatkozóan, a kérelmet meg kell vizsgálni. A kérelem elbírálásánál a 2.2.2.1. fejezetben leírt szabályokat kell irányadónak tekinteni.

2.2.3. Fizetési haladék

A hátralék összegű kiegyenlítésére Szolgáltató illetékes vezetője 2 hónap, méltányosságból 3 hónap halasztást engedélyezhet, ha felhasználó/díjfizető fizetési képességét bizonyítja, a hátralék megfizetésének fedezetét megjelöli (pl. munkaviszonyt létesít, lakása minőségi cseréjét kezdeményezte, örökség várományosa, hitelbírálati eljárás van folyamatban, stb.), és a hátralék 10%-nak megfelelő, összegű befizetést teljesít a kérelem benyújtásával egyidejűleg, továbbá vállalja a tárgyhavi számlák határidőben történő megfizetését. Utóbbi feltétel nem teljesítése a halasztási engedély hatályát külön értesítés nélkül megszünteti.

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

3. Hátralék behajtási eljárás

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

3.1. Fizetési meghagyásos eljárás

Fizetési meghagyás: olyan nyomtatvány, amelynek benyújtása alapján az illetékes hatóság/szerv a másik fél meghallgatása nélkül fizetési meghagyást bocsát ki annak érdekében, hogy díjfizető/felhasználó a követelt összeget 15 nap alatt fizesse meg.

Fizetési meghagyásos eljárás: a közjegyző hatáskörébe tartozó, a pénzkövetelések érvényesítésére szolgáló egyszerűsített polgári nemperes eljárás, melyre a Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény szabályait a polgári nemperes eljárás sajátosságaiából eredő eltérésekkel kell megfelelően alkalmazni.

Ha adott felhasználási helynek vagy ingatlanrésznek több fizetési kötelezettje van (, tulajdonostárs), valamennyi kötelezett ellen kérni kell a fizetési meghagyás kibocsátását. Ez az eljárás követendő akkor is, ha a tulajdonos és a bérlő együttes nyilatkozata alapján a számla kötelezettje a bérlő, aki fizetési kötelezettségének nem tesz eleget. Több kötelezett elleni fizetési meghagyásos eljárás kizárólag akkor indítható, ha valamennyi kötelezett kapott fizetési felszólítást a teljes, fizetési meghagyásban érvényesíteni kívánt követelésre.

3.2. Végrehajtási eljárás

Végrehajtási lap: az a nyomtatvány, amellyel a jogerős fizetési meghagyással, ítélettel elbírált, végrehajtandó követelés esetén a végrehajtás közjegyző/bíróság általi elrendelése megtörténik a végrehajtást kérő kérelmére.

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

3.3. Követeléskezelésre szakosodott cégek megbízása a tartozás behajtásával

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

4. Egyéb járulékos kérdések

4.1. Járulékos költségek

Járulékos költség a behajtási eljárás során felmerült valamennyi költség és a késedelmi kamat összege. Ilyen költségek lehetnek pl.:

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

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

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

Tételes költségek:

Szolgáltatás megnevezése	Díj (Ft/db)
számlamásolat készítése ügyfél kérésére	200,- + ÁFA/db
számlaegyenleg igazolása ügyfél kérésére	580,- + ÁFA
havi fizetési felszólító	570,-
összesítő fizetési felszólító	570,-
jogi eljárás előtti felszólító	850,-
meghiúsult óraleolvasás	ajánlott postai feladás költsége
postai tudakozvány kiállítása	ajánlott postai feladás költsége
lakcímkutatás	adatszolgáltató által áterhelt díj
csoportos beszédési megbízás nem teljesülése esetén csekk kiküldése ügyfél kérésére	ajánlott postai feladás költsége
részletfizetési kérelem elbírálásának díja	3.000,- Ft + ÁFA

A Szolgáltató által a behajtással kapcsolatban felmerülő költségek aktualizálására minden évben a KSH által közzétett fogyasztói árindex, valamint a kalkuláció részét képező költségek közzététele alapján kerül sor.

Munkaidő igény alapján meghatározott költségek, díjak:

A Szolgáltató által alkalmazott rezszi óradíj mértéke: kalkulált THO egységköltség + ÁFA, melynek aktualizálására minden évben a KSH által közzétett fogyasztói árindex alapján kerül sor. A kalkulált THO egységköltséget az adott évre tervezett összes személyhez kapcsolódó költség (Pl.: bérköltség, bérjárulék, személyi jellegű egyéb kifizetés, egyéb) és a produktív dolgozók éves óraszámának hányadosa határozza meg.

THO egységköltség mértékének meghatározása minden év január 15-ig megtörténik.

Szolgáltatás megnevezése	Munkaigénye (óra)
kiszállítás	1
helyi légtelenítés lakásban	0,5
légtelenítés épületrészenként	1,5
radiátor szelepcseré	1,5
radiátor csere	3
HMV leszerelés, felszerelés tartozás miatt	4
fűtés ki- és visszakapcsolás	6-6
srtang ürítés, töltés	0,5
épületrész ürítés, töltés	1,5

Szolgáltató az általa felszámítható költségek típusát és mértékét – aktualizálást követően - minden év január 15-ig közzéteszi a helyi ügyfélszolgálaton és a honlapján.

4.2. Késedelmi kamat

A hatályos Ptk előírásai alapján kerül megállapításra és felszámolásra.

5. Hitelezői igény bejelentése

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

Amennyiben a felhasználó/díjfizető gazdálkodó szerv, és vele szemben felszámolási, végelszámolási eljárás indul, az eljárás elrendeléséről szóló jogerős bírósági végzés Céglétszabályzatban történő közzétételétől számított 40 napon belül van lehetőség hitelezői igény bejelentésére. A bejelentésről és a követelés 1%-nak az illetékes bíróság elkülönített számlájára történő átutalásáról a Jogi Osztály gondoskodik. A követelés bejelentéséhez szükséges kimutatást Számlázási és Behajtási Osztály készíti és juttatja el a Jogi Osztály részére, az általa megjelölt megfelelő határidőn belül.

A hitelezői igény nyilvántartásba-vételéről, az igény kategóriájáról a felszámoló, végelszámoló értesíti a hitelezőt. A felszámoló, végelszámoló által megküldött közbenső mérlegeket, vagyonfelosztási javaslatokat a Pénzügyi Osztály részére szignálásra el kell juttatni. A Gazdasági Igazgatóság és a Jogi Osztály értékelése alapján a kivezetés érdekében a követelésre vonatkozóan a Jogi Osztály behajthatatlansági nyilatkozatot kér a felszámolótól.

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

kielégítést nyer,
részben kielégítést nyer,
behajthatatlan.

6. Behajthatatlan követelések leírása

A követelések minősítésénél a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 3. §. (1) 10. pontjából kell kiindulni.

Behajthatatlan követelés: az a követelés,

- a) amelyre az adós ellen vezetett végrehajtás során nincs fedezet, vagy a talált fedezet a követelést csak részben fedezi (amennyiben a végrehajtás közvetlenül nem vezetett eredményre és a végrehajtást szüneteltetik, az óvatosság elvéből következően a behajthatatlanság - nemleges foglalási jegyzőkönyv alapján - vélelmezhető),
- b) amelyet a hitelező a csődeljárás, a felszámolási eljárás, az önkormányzatok adósságrendezési eljárása során egyezségi megállapodás keretében elengedett,
- c) amelyre a felszámoló által adott írásbeli igazolás (nyilatkozat) szerint nincs fedezet,
- d) amelyre a felszámolás, az adósságrendezési eljárás befejezésekor a vagyonfelosztási javaslat szerinti értékben átvett eszköz nem nyújt fedezetet,
- e) amelyet eredményesen nem lehet érvényesíteni, amelynél a fizetési meghagyásos eljárással, a végrehajtással kapcsolatos költségek nincsenek arányban a követelés várhatóan behajtható összegével (a fizetési meghagyásos eljárás, a végrehajtás veszteséget eredményez vagy növeli a veszteséget), amelynél az adós nem lelhető fel, mert a megadott címen nem található és a felkutatása „igazoltnak” nem járt eredménnyel,
- f) amelyet bíróság előtt érvényesíteni nem lehet,
- g) amely a hatályos jogszabályok alapján elévült.

A behajthatatlanság tényét és mértékét bizonyítani kell.

A mérlegben a követelést az (1)-(5) bekezdés szerinti könyv szerinti értéken addig kell kimutatni, amíg azt pénzügyileg vagy egyéb módon (a Polgári Törvénykönyv szerinti beszámítással, eszközátadással) nem rendezték, váltóval ki nem egyenlítették, illetve amíg azt el nem engedték vagy behajthatatlan követelésként le nem írták.

A mérlegben behajthatatlan követelést nem lehet kimutatni. A részben vagy egészében behajthatatlan követelést legkésőbb a mérlegkészítéskor - a mérlegkészítés időpontjában rendelkezésre álló információk alapján - az üzleti év hitelezési veszteségeként le kell írni.

A behajthatatlannak minősített követeléseket legkésőbb év végén az adózás előtti eredmény terhére hitelezési veszteségként le lehet írni.

A követelés behajtására tett intézkedéseket és a behajthatatlanságot igazoló iratokat, a bírósági végrehajtó végzését, a csődeljárás keretében tett engedményt igazoló jegyzőkönyvet, a behajthatatlanságot valószínűsítő bírósági végzést az alapiratokkal együtt kell kezelni, azt a Társaság Gazdasági Igazgatóságán meg kell őrizni. Ha a követelés behajtására irányuló eljárás kezdeményezése gazdaságilag indokolatlan, Számlázási és Behajtási Osztály vezetője az adott követelést ezen körülményre alapozva behajthatatlanná nyilváníthatja, a gazdasági igazgató jóváhagyását követően. Az erről szóló feljegyzést az alapiratokkal együtt a Társaság Gazdasági Igazgatóságán kell megőrizni.

A behajthatatlannak nyilvánított követeléseket ennek napjától számított öt éven belül évente egy alkalommal (az utolsó negyedévben) felül kell vizsgálni. Ha a követelés egészben vagy részben mégis kielégítést nyert, azt az iratban jelölni kell és meg kell tenni a számviteli, ÁFA, társasági adó szabályok szerint szükséges intézkedéseket.

A behajthatatlan követelésekről nyilvántartást kell vezetni, mely legalább tartalmazza az alábbi adatokat:

- behajthatatlannak minősített és az eredmény terhére leírt követelést tartalmazó számla sorszámát, a kiállító nevét és adószámát,
- a vevő nevét és címét,
- a teljesítés időpontját,
- melyik év eredménykimutatásában számolta el az eredmény terhére,
- a leírt tartozás összegét és annak ÁFA tartalmát.

7. sz. melléklet

Adatvédelmi tájékoztató ügyfelek részére

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

Az adatkezelés célja: Távhőszolgáltatás ellátása szolgáltatási területen.

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

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

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

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

Az adattárolás módja: papíralapon és elektronikusan az Athos számlázási rendszerben

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

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

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

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

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

.....
Ügyfél

.....
szolgáltató

8. sz. melléklet

A használati melegvíz-felhasználás normatív mennyiségei mérési adatok hiányában:

<u>28 m²-ig</u>	<u>4 vízm³</u>	<u>53,1 - 62 m²</u>	<u>11 vízm³</u>
<u>28,1 - 35 m²</u>	<u>6 vízm³</u>	<u>62,1 - 70 m²</u>	<u>13 vízm³</u>
<u>35,1 - 44 m²</u>	<u>7 vízm³</u>	<u>70,1 - 85 m²</u>	<u>15 vízm³</u>
<u>44,1 - 53 m²</u>	<u>9 vízm³</u>	<u>85,1 m² felett</u>	<u>18 vízm³</u>

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