

A

**FÜREDHŐ**  
**Távhőszolgáltatási Korlátolt Felelősségű**  
**Társaság**

**ÜZLETSZABÁLYZATA**

*Balatonfüred, 2017. január ...*

*Jóváhagyta:*

.....  
*Balatonfüred Város Jegyzője*

## *Tartalomjegyzék*

Mellékletek felsorolása.....	5.
Függelékek felsorolása.....	5.
I. A távhőszolgáltató.....	5.
1. A távhőszolgáltató adatai.....	5.
2. A Távhőszolgáltató szervezeti tagozódása.....	6.
2.1. Ügyvezető.....	6.
2.2. Felügyelő Bizottság.....	6.
2.3. Könyvvizsgáló.....	6.
2.4.....	6.
II. Vonatkozó legfontosabb jogszabályok felsorolása (a működés jogszabályi keretei).....	6.
III. Fogalom meghatározások.....	6.
1. Általános meghatározások.....	6.
2. A méréssel és a díjalkalmazással kapcsolatos meghatározások.....	9.
2.1. A méréssel kapcsolatos meghatározások.....	9.
2.2. A díjalkalmazással kapcsolatos meghatározások.....	9.
IV. Az Üzletszabályzat célja, tárgya hatálya.....	10.
V. Fogyasztási helyek létesítése, bővítése, a csatlakozás, bővítés feltételei.....	11.
1. Tájékoztatások, igénybejelentés, ajánlattétel.....	11.
1.1. A felhasználó részéről történő előzetes tájékozódás és az igénybejelentés.....	11.
1.1.1. Előzetes tájékozódás.....	11.
1.1.2. Igénybejelentés.....	12.
1.1.2.1. Általános tartalom.....	12.
1.1.2.2. Speciális (bővített) tartalom.....	13.
1.2. Az igénybejelentésre történő ajánlattétel, előszerződés.....	13.
1.2.1. Az igénylő nyilatkozata az ajánlat elfogadásáról, előszerződés megkötése.....	14.
2. Felhasználási helyek, csatlakozások létesítése, átalakítása.....	15.
2.1. Csatlakozási pont és tulajdonjogi határ.....	15.
2.2. Csatlakozás feltételei.....	15.
2.2.1. Csatlakozások létesítése, <b>bekapcsolás</b> , <b>karbantartás</b> , műszaki feltételek.....	15.
2.2.2. Költségek, pénzügyi feltételek.....	17.
2.2.3. Jogi feltételek.....	18.
2.3. Felhasználó növekvő távhőigényének kielégítése, felhasználói berendezések átalakítása.....	18.
2.3.1. Felhasználó növekvő távhőigényének kielégítése.....	18.
2.3.2. Felhasználói berendezések átalakítása.....	18.
VI. Szerződéses jogviszony.....	19.
1. Általános szabályok.....	19.
2. Az általános közszolgáltatási szerződések.....	19.
2.1. Az ÁKSZ létrejötte.....	20.
2.2. Az ÁKSZ tartalma.....	20.
2.3. A felek alapvető jogai és kötelezettségei.....	20.
2.3.1. A felhasználó jogosult.....	20.
2.3.2. Felhasználó/Díjfizető köteles.....	21.
2.3.3. Távhőszolgáltató jogosult.....	21.
2.3.4. A Távhőszolgáltató kötelezettségei.....	22.
2.4. Az ÁKSZ időbeli hatálya, módosításai.....	23.
2.4.1. Az ÁKSZ időbeli hatálya.....	23.
2.4.2. Az ÁKSZ módosítása.....	23.
3. Egyedi közszolgáltatási szerződések.....	24.
4. Közszolgáltatási szerződések megszüntetése, felmondása.....	24.
4.1. A felmondás általános szabályai.....	24.
4.1.1.....	24.

4.1.2.....	24.
4.1.3.....	25.
4.2. Az ÁKSZ felmondása a felhasználó részéről.....	25.
4.3. Az EKSZ megszüntetése.....	25.
4.4. A közszolgáltatási szerződés megszűnésének időpontja.....	25.
4.5. A Távhőszolgáltató felmondása.....	26.
5. A közszolgáltatási szerződés felmondása alóli mentesség.....	26.
6. Szerződésszegés és jogkövetkezményei.....	27.
6.1. Szerződésszegés a Távhőszolgáltató részéről.....	27.
6.2. Szerződésszegés a felhasználó részéről.....	27.
6.3. A közszolgáltatási szerződés megszegésének következménye.....	27.
6.4. A Távhőszolgáltató által alkalmazható további jogkövetkezmények.....	28.
6.5. A felhasználási helyre történő bejutás biztosítása.....	28.
6.6. A szerződésszegés és szabálytalan vételezés felderítésének módszerei, ellenőrzések.....	29.
6.6.1. Általános szabályok.....	29.
6.6.2. Helyszíni ellenőrzés.....	29.
VII. Ügyfélszolgálat.....	30.
1. Az ügyfélszolgálat intézménye.....	30.
2. Az ügyfélszolgálati tevékenység.....	30.
3. Az ügyfélszolgálat tevékenységi körébe tartozik különösen.....	31.
4. Ügyfélszolgálat működésére vonatkozó általános szabályok.....	32.
5. Ügyfélszolgálat elérhetőségei és működési rendje.....	32.
5.1. Ügyfélszolgálat elérhetőségei.....	32.
5.2. Ügyfélfogadás.....	32.
5.2.1. Személyes ügyfélfogadás.....	32.
5.2.2. Telefonos ügyfélszolgálat.....	32.
5.3. Hibabejelentés és pénztári befizetés.....	33.
5.3.1. Hibabejelentés.....	33.
5.3.2. Pénztári befizetés.....	33.
VIII. Fogyasztóvédelem, honlap, panaszkezelés, reklamáció.....	33.
1. Fogyasztóvédelem.....	33.
2. Honlap.....	33.
3. Reklamáció, panaszügyek.....	34.
3.1. Általános szabályok.....	34.
3.2. A panasz közlése, szóbeli panasz elbírálása.....	34.
3.3. Jegyzőkönyv.....	34.
3.4. Egyéb rendelkezések.....	35.
3.5. Számlareklamáció.....	35.
3.6. Mérővel kapcsolatos reklamáció.....	36.
3.7. A szolgáltatás minőségével kapcsolatos reklamáció.....	37.
IX. A távhőszolgáltatás árképzési rendszere, ármegállapítás, díjak, költségek, mérés, díjszabás.....	37.
1. A távhőszolgáltatás ellenértékeként fizetendő díj, és annak részei.....	37.
2. Csatlakozási díj.....	38.
3. A távhő ellátás módja és a hőmennyiségmérés.....	38.
3.1. Fogalmak, meghatározások.....	38.
3.2. A Szolgáltató általi távhő ellátás (távhőszolgáltatás) az ellátás módja szerint.....	38.
3.2.1.....	38.
3.2.2.....	38.
3.2.2.1.....	38.
3.2.2.2.....	38.
3.3. A Szolgáltató általi fűtési célú távhőszolgáltatás a hőmennyiségmérés helye szerint.....	38.
3.4.....	39.
3.5.....	39.

3.6.....	39.
3.7.....	39.
3.8.....	39.
3.9.....	39.
4. Mérés, elszámolás, díjfizetés.....	39.
5. A hődíj számlázása, fizetése, elszámolása.....	41.
6. A számlázás rendje.....	42.
7. A késedelmes díjfizetés jogkövetkezményei.....	43.
8. Hátralék-nyilvántartás, hátralékkezelés.....	44.
9. Felhasználó/díjfizető és/vagy a fogyasztás jellegének megváltozása.....	44.
X. A távhőszolgáltatás minősége, üzemi események, üzemzavar-elhárítás.....	44.
1. A távhőszolgáltatás minőségi jellemzői.....	44.
2. Az üzemzavar és annak elhárítása.....	45.
XI. A távhőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése.....	45.
1. A távhőszolgáltatás szüneteltetése.....	45.
2. A távhőszolgáltatás korlátozása.....	46.
3. A távhőszolgáltatás felfüggesztése.....	47.
XII. Adatkezelés, adatvédelem.....	47.
XIII. A Távhőszolgáltató megbízottainak azonosítása.....	47.
XIV. Az Üzletszabályzat hozzáférhetősége.....	48.
XV. Hatálybalépés és módosítás.....	48.

## Mellékletek felsorolása

1. számú melléklet: Általános közszolgáltatási szerződés mintája
2. számú melléklet: Korlátozási besorolás,
3. számú melléklet: Csatlakozási díj megállapítása esetén a távhőszolgáltatás csatlakozási díja.
4. számú melléklet: Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat
5. számú melléklet: Illetékes fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói társadalmi érdekképviselők elérhetősége
6. számú melléklet: A Távhőszolgáltató fogyasztási helyeken megjelenő munkavállalói számára kiállított fényképes megbízás tartalma.

## Függelékek felsorolása

1. számú függelék: **2005. évi XVIII. törvény** a távhőszolgáltatásról (a továbbiakban: **Tszt.**)
2. számú függelék: **157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet** a 2005. évi XVIII. tv. végrehajtásáról (a továbbiakban: **Rendelet**),
3. számú függelék: **Balatonfüred Város Önkormányzata Képviselő-testületének 5/2006. (II. 24.) rendelete** a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény egyes rendelkezéseinek Balatonfüred város területén történő végrehajtásáról (a továbbiakban: **Ökr.**),
4. számú függelék: a távhőszolgáltató, a felhasználó és a díjfizető, továbbá a felhasználó képviselője és a díjfizető közötti közszolgáltatási jogviszony általános szabályait megállapító (a 157/2005. /VIII. 15./ Kormány rendelet 3. sz. mellékleteként kiadott) **Távhő Közszolgáltatási Szabályzat** (a továbbiakban: **TKSZ**).
5. számú függelék: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló **2011. évi CXII. törvény** (a továbbiakban: **Infotv.**).
6. számú függelék: a fogyasztóvédelemről szóló **1997. évi CLV. törvény** (a továbbiakban: **Fvtv.**)
7. számú függelék: az energiapolitikáért felelős miniszter (a továbbiakban: miniszter) rendelete a távhőszolgáltatónak értékesített távhő árának, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás díjának megállapításáról (**50/2011. /IX. 30./ NFM rendelet**) – a továbbiakban: **Díjrendelet**.

## I. A Távhőszolgáltató

### 1. A Távhőszolgáltató adatai

neve: FÜREDHŐ Távhőszolgáltatási Korlátolt Felelősségű Társaság  
 rövid neve: FÜREDHŐ Kft.  
 székhelye: 8230 Balatonfüred, Köztársaság u. 9.  
 Cégjegyzékszám: 19-09-504963  
 Nyilvántartó bíróság: Veszprém Megyei Bíróság, mint Cégbíróság  
 Statisztikai törzsszáma: 11856070-3530-113-19  
 Adószáma: 11856070-2-19  
 Központi telefonszáma: 06/87/482-251  
 Ügyfélszolgálat telefonszáma: 06/87/482-251  
 Hibabejelentő telefonszáma: 06/87/340-701  
 Telefax száma: 06/87/482-251  
 Email címe: furedho.iroda@vistanet.hu

A Távhőszolgáltató megnevezése a továbbiakban: **Távhőszolgáltató**.

## 2. A Távhőszolgáltató szervezeti tagozódása

### 2.1. Ügyvezető

A Távhőszolgáltató élén a Távhőszolgáltató taggyűlése által megválasztott ügyvezető áll, aki a létesítő okirat, a vonatkozó hatályos jogszabályok és a taggyűlési határozatok rendelkezései alapján és keretei között önállóan és egyéni felelősséggel irányítja a Távhőszolgáltató tevékenységét.

### 2.2. Felügyelő Bizottság

A Felügyelő Bizottság a Távhőszolgáltató ügyvezetésének ellenőrzése céljából megválasztott testület. Ellenőrzi a tulajdonosi érdekeknek megfelelő, jogszerű és gazdaságos ügymenetet. A Felügyelő Bizottság ügyrendjét, működésének szabályait maga alakítja ki.

### 2.3. Könyvvizsgáló

Az ügyvezetés ellenőrzését a felügyelő bizottság mellett a könyvvizsgáló végzi. A könyvvizsgáló ellátja a vonatkozó törvények, jogszabályok, valamint a tulajdonos által részére megállapított feladatokat.

**2.4.** A Távhőszolgáltató a szükséges adatok és információk rendelkezésre bocsátásával köteles együttműködni a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatallal (a továbbiakban: Hivatal), Balatonfüred Város Jegyzőjével (a továbbiakban: Jegyző) és a Veszprém Megyei Kormányhivatal Járási Hivatalával (a továbbiakban: Járási Hivatal), valamint a lakossági felhasználókat, illetve a természetes személy díjfizetőket érintő kérdésekben a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználói érdekképviselletekkel.

## II. Vonatkozó legfontosabb jogszabályok felsorolása (a működés jogszabályi keretei)

- **2013. évi V. törvény** a Polgári Törvénykönyvről (a továbbiakban: **Ptk.**),
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény hatálybalépésével összefüggő átmeneti és felhatalmazó rendelkezésekről szóló **2013. évi CLXXVII. Törvény** (a továbbiakban: **Ptké.**)
- **Tszt.** (1. sz. függelék),
- **Rendelet** (2. sz. függelék),
- **Ökr.** (3. sz. függelék),
- **TKSZ** (4. sz. függelék),
- az árak megállapításáról szóló **1990. évi LXXXVII. törvény** (a továbbiakban: **Ámt.**)
- **Díjrendelet** (7. sz. függelék),
- **Fvtv.** (6. sz. függelék)
- **Infotv.** (5. sz. függelék).

## III. Fogalom meghatározások

### 1. Általános meghatározások:

Az Üzletszabályzat alkalmazásában:

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

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

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

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

**e) a teljesítési hely:**

- hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a csatlakozási pont,
- épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a felhasználói vezeték-hálózaton elhelyezett hiteles hőmennyiségmérő felhasználó felőli oldala;

a hővételezési hely;

a felhasználási helyet alkotó épületrész;

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

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

**fb) egyéb felhasználó:** a d) pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa. Az egyéb felhasználók csoportjába tartoznak a külön kezelt intézmények mint a helyi önkormányzat, valamint a normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség vagy vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézmény.

**g) távhőszolgáltató:** az a gazdálkodó szervezet, amely a meghatározott településen vagy a település meghatározott részén a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott (a jelen Üzletszabályzat alkalmazásában: a FÜREDHŐ Kft.)

**h) felhasználói berendezés:** a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezeték-hálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tápülési tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók;

**i) felhasználói vezeték-hálózat:** az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja;

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

**k) hőhordozó közeg átalakítása:** a hőhordozó közeg fizikai jellemzőinek megváltoztatása;

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

**la) termelői hőközpont:** a távhő termelőjénél távhő ellátás céljából a hőhordozó közeg kiadására, továbbítására, elosztására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, esetenként mérésére szolgáló technológiai berendezés;

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

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

**m) szabálytalan vételezés:** a távhő felhasználásáról szóló közszolgáltatási szerződés nélküli távhő fogyasztás vagy a távhőnek szerződésszegő módon történő vételezése;

**n) szolgáltatói berendezés:** a távhőtermelő létesítmény, a távhővezeték-hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiség szabályozói;

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

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

**pa) A távhőszolgáltatás ellátás módja szerint lehet:**

**paa) hőátalakítás nélküli távhő energia szolgáltatás**, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt közvetlenül adja át a felhasználónak;

**pab) hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás**, amikor a távhő szolgáltató a távhőt hőátalakító berendezések működtetésével a felhasználói vezeték hálózat hőhordozó közegét felmelegítve adja át a felhasználónak;

A hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás az ellátás célja szerint lehet:

**paba) fűtési célú távhő szolgáltatás:** amikor a távhő szolgáltató a távhőt hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói fűtési vezeték hálózat részére adja át a felhasználónak.

**pabb) használati melegvíz szolgáltatási célú távhőszolgáltatás**, amikor a távhőszolgáltató a távhőt hőátalakító berendezés működtetésével, nem a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közmű ivóvizet felmelegítve adja át a felhasználónak. A használati melegvíz a távhővel felmelegített közműves ivóvíz.

**pb) A távhőszolgáltatás a hőmennyiség mérés helye szerint lehet:**

**pba) hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás**: a távhőszolgáltató az elfogyasztott távhő mennyiségét hőközpontban vagy a hőfogadó állomáson hiteles hőmennyiségmérővel méri.

**pbb) épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás**, amikor a távhőszolgáltató az elfogyasztott távhő mennyiségét a felhasználó tulajdonában lévő épületrész ellátását szolgáló felhasználói vezeték hálózaton elhelyezett hiteles hőmennyiség mérővel méri;

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

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

**s) általános közszolgáltatási szerződés:** az általános közszolgáltatási szerződés alapján a távhőszolgáltató a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra, a lakossági felhasználó vagy a Tszt.-ben meghatározott esetekben a díjfizető a távhőszolgáltatás díjainak rendszeres megfizetésére köteles. A távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval általános közszolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli.



**t) egyedi közszolgáltatási szerződés:** az egyéb felhasználó és a távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közszolgáltatási szerződést köt a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatására, illetőleg ellenértékének megfizetésére.

**u) üzletszabályzat:** a távhőszolgáltató által készített azon dokumentum, amely a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltató működését és meghatározza a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel (a továbbiakban: felhasználói érdekképviselő) való együttműködését.

**v) fűtési időszak:** az év október 15 és a következő év április 15. napja közötti időszak;

**w) hiteles mérés:** amely a mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény szerint joghatással járó mérésnek minősül.

**x) csatlakozási díj:** új vagy növekvő távhőigénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a távhőszolgáltató a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű csatlakozási díjat kérhet. A csatlakozási díj magában foglalhatja a 33. § (2) bekezdés alapján fizetett fejlesztési költség teljes vagy részleges fedezetét is.

**y) szüneteltetés:** a Tszt.-ben és a TKSZ-ben felsorolt esetekben távhőellátás átmeneti szüneteltetése;

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

## 2. A méréssel és a díjalkalmazással kapcsolatos meghatározások:

### 2.1. A méréssel kapcsolatos meghatározások:

#### a) Mérőberendezés

##### aa) Távhőmennyiségmérő:

**aaa) felhasználói hőközpontban történő hőmennyiségmérés esetén** a primer hőfogadó állomásán, a hőközpont helyiségében elhelyezett, megfelelően hitelesített mérőberendezés.

**aab) szolgáltatói hőközpontban történő hőmennyiségmérés esetén** ugyancsak a primer hőfogadó állomásán, a hőközpont helyiségében elhelyezett, megfelelően hitelesített mérőberendezés. A hőfogadó állomáson elhelyezett egyéb mérőműszer a szolgáltatói hőközpontban lévő hőmennyiségmérő költségmegosztója.

**ab) Melegvízmérő:** Az épületrészben használt költségmegosztó melegvíz mennyiségmérő az ellátott épület melegvíz készítéshez használt hőmennyiség épületrészenkénti megosztására alkalmazott eszköz. A költségmegosztókat azonosító számmal és – az illetéktelen beavatkozás megakadályozása céljából zárjeggyel kell ellátni. A zárjegy sértetlenségét évente egy alkalommal vízszolgáltatónak ellenőrizni kell.

**b) Költségmegosztás:** A fűtésre és/vagy használati melegvíz készítéshez használt hőmennyiség és annak díja épületrészenkénti megosztása.

**c) Költségosztó:** A felhasználó által elfogadott eszköz (mérőkészülék, vagy költségmegosztó készülék), a felhasználás helyén igénybe vett hőmennyiségnek az épületrészek közötti fogyasztás arányos megosztására alkalmas eszköz vagy műszer.

### 2.2. A díjalkalmazással kapcsolatos meghatározások:

**a) távhőszolgáltatási díj:** távhőszolgáltatásért (ideértve a hőszolgáltatást és a használati melegvíz felmelegítésének díját is) a felhasználó illetve díjfizető által fizetendő díj, mely alapdíjból és hődíjból áll, nem tartalmazza a felmelegített HMV (vízdíj) árát.

**b) vízdíj:** távhőszolgáltató által felmelegített HMV ellenértéke, amely nem tartalmazza a felmelegítés mint hőszolgáltatás díját.

**c) alapidíj:** A távhőszolgáltatás igénybevételének lehetőségéért, a hőfelhasználástól függetlenül fizetendő éves díj. A felhasználó, illetőleg a díjfizető az alapidíj 1/12-ed részét a tárgyhónapot követő hó első napját követően utólag fizeti a távhőszolgáltatónak. Az alapidíj **légtérfogatra vetített alapidíj, mely a** közszolgáltatási szerződéssel érintett épület, épületrész **légtérfogata** (légm<sup>3</sup>) és a mindenkor érvényes alapidíj egységár (Ft/légm<sup>3</sup>/év) szorzataként kiadódó összeg (Ft/év). A távhőszolgáltatás módja, ill. célja szerint az alapidíj egységár különböző.

A fűtési célú szolgáltatásért fűtési alapidíjat, a használati melegvíz (HMV) szolgáltatási célú szolgáltatásért – az elfogyasztott és mérőeszközzel mért HMV mennyiség alapján (Ft/m<sup>3</sup>) – melegvíz alapidíjat kell fizetni. A közszolgáltatási szerződés mellékletében kerül felsorolásra a felhasználó tulajdonában álló épület, épületrész légtérfogata.

**d) hődíj:** a felhasználó által vételezett (felhasznált) hőmennyiség után fizetendő díj (a felhasznált hőmennyiség ellenértéke), amely a felhasznált hőmennyiség (GJ) és a hődíj-egységár (Ft/GJ) szorzataként kiadódó összeg (Ft).

**e) elszámoló számla:** részszámlázás esetén az elszámolási időszak leteltét követően a felhasználó vagy a díjfizető részére kiállított számla, amely az elszámolási időszakban a részszámlákban kiszámlázott távhőszolgáltatási díjak és a tényleges mért hőfelhasználás – díjszétosztás esetén abból a díjfizető épületrészére jutó hányad – ellenértékének a különbözetét tartalmazza;

**f) részszámla:** az elszámolási időszakon belül a felhasználó vagy a díjfizető részére megállapított havi hőmennyiségről, valamint a fizetendő alapidíjról havonta kiállított számla. Az épületrészek felhasználói részfizetetésként havonta, utólag az előző év hőfelhasználása 1/12 –ed részének megfelelő hőmennyiség hődíját fizetik.

**g) részszámlázás elszámolási időszaka:** az év május 1. napjától a következő év április 30 napjáig tartó 12 hónap, 12 hónapnál rövidebb időre vonatkozó elszámolás esetén az év május hónapját követő bármely hónap 1. napja és a következő év április 30. napja közötti időszak.

**h) A külön kezelt intézményi felhasználók részére:** utólagos , havi elszámolású elszámoló számlák kerülnek kiállításra, alapidíj és hődíj megosztásban, Ökr. szerinti díjakkal.

**i) Egyéb felhasználók részére:** Távhőszolgáltató az egyéb felhasználók esetében (a külön kezelt intézmények kivételével) a felhasználóval kötött külön megállapodás alapján meghatározott árakat alkalmazza.

Az Üzletszabályzat alkalmazásában irányadó egyéb fogalmakat és meghatározásokat az 1-4. sz. függelékek tartalmazzák.

#### **IV. Az Üzletszabályzat célja, tárgya, hatálya**

A Távhőszolgáltató a felhasználók tájékoztatása, a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű és közérthető rögzítése és a kölcsönösen kiegyensúlyozott szolgáltatói/felhasználói/díjfizetői jogviszony kialakítása érdekében a jelen üzletszabályzatban (a továbbiakban: Üzletszabályzat) rögzíti a Távhőszolgáltató és a felhasználók/díjfizetők kapcsolatában a távhőszolgáltatással, felhasználói igénykielégítéssel, illetve a távhő vételezéssel kapcsolatos feltételeket, jogokat, kötelezettségeket.

Az Üzletszabályzat) a Jegyző által jóváhagyott és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) által véleményezett szabályzat, amely - helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével - szabályozza a Távhőszolgáltató működését, és meghatározza a Távhőszolgáltató

kötelezettségeit és jogait, szabályozza a Távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint Távhőszolgáltatónak a felhasználóval/díjfizetővel, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdek-képviselői szerveivel (a továbbiakban: felhasználói érdekképviselő) való együttműködését.

Az Üzletszabályzat tartalmazza a Távhőszolgáltató általános szerződési feltételeit - kiemelve a távhőszolgáltatás igénybevételének feltételeit, azok változását, a számlázás rendjét és a szolgáltatás minőségi követelményeit.

Az Üzletszabályzat tartalmazza a távhőszolgáltatás lényeges biztonsági, minőségi, műszaki, kereskedelmi, mennyiségi elszámolási és fizetési előírásait, a szerződésszegésre vonatkozó szabályokat, ill. jogkövetkezményeket, továbbá és a szolgáltatás színvonalára vonatkozó rendelkezéseket.

Az Üzletszabályzat hatálya a Távhőszolgáltató működési engedélyében meghatározott működési területre, és a Távhőszolgáltatótól hőt vételező, valamint közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló felhasználókra/díjfizetőkre (a Távhőszolgáltató által nyújtott távhőszolgáltatást Balatonfüred város területén igénybevevő felhasználókra és díjfizetőkre) terjed ki.

A Távhőszolgáltató az Üzletszabályzatát időszakonként, illetőleg az érdekképviselői, felügyeleti szerv kezdeményezése, továbbá annak egyéb ok miatti szükségessége (pl. jogszabályi változások) esetén felülvizsgálja, indokolt esetben azt módosítja. Az Üzletszabályzat módosítását a fogyasztóvédelmi hatóság véleményezi és a Jegyző hagyja jóvá.

Az üzletszabályzat határozatlan ideig érvényes, és a hatálybalépését megelőzően létrejött jogviszonyokra is megfelelően alkalmazni kell.

A Távhőszolgáltató az Üzletszabályzatot az ügyfélszolgálatán (könnyen hozzáférhető helyen) függeszti ki, valamint honlapján is közzéteszi, - továbbá a felhasználók/díjfizetők kívánságára azt ingyenesen rendelkezésre bocsátja.

A felhasználók és a felhasználói érdekképviselők tájékoztatása kapcsán a Távhőszolgáltató a TKSZ 26.1.-26-8. pontok rendelkezéseit alkalmazza, illetőleg az ezen pontok rendelkezéseiben foglaltak alapján és szerint jár el.

## **V. Fogyasztási helyek létesítése, bővítése, a csatlakozás, bővítés feltételei**

### **1. Tájékoztatások, igénybejelentés, ajánlattétel.**

#### **1.1. A felhasználó részéről történő előzetes tájékozódás és az igénybejelentés**

##### **1.1.1. Előzetes tájékozódás**

Az új felhasználási hely (új hőigény) létrehozásában vagy a többletteljesítmény lekötésében (többletteljesítmény iránti igény) érdekelt építető, a tulajdonos vagy képviselőjük (a továbbiakban együtt: érdekelt) a távhőszolgáltatás, illetőleg a többletteljesítmény iránti igény (a továbbiakban együtt: igény) kielégítésének feltételeiről még az igénybejelentés előtt tájékoztatást (a továbbiakban: előzetes tájékoztatás) kérhet, amelyre a Távhőszolgáltató a megkeresés beérkezésétől számított 30 napon belül írásban köteles válaszolni (a továbbiakban: előzetes tájékoztatás).

Új hőigény esetén, ha az igénnyel érintett beruházás lebonyolítását nem a leendő felhasználó végzi, az előzetes tájékoztatás iránti kérelmet a beruházó, vagy a beruházást lebonyolító személy, avagy szervezet is bejelentheti. (Ezt a rendelkezés alkalmazandó az alábbi 1.1.2. pont szerinti igénybejelentésre is.)

Az előzetes tájékoztatás keretében a Távhőszolgáltató tájékoztatást ad az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről, illetőleg a konkrét műszaki lehetőségek rendelkezésre állásáról, és a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában az érdekelttel együttműködik.

Az előzetes tájékoztatás tartalmazza, az érdekelt előzetes tájékoztatás iránti kérelmében előadottak és a mellékelt iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével, a szükséges műszaki-gazdasági feltételeket, az egyes szükséges engedélyeket, hozzájárulásokat és az eljárás módját.

A Távhőszolgáltató az előzetes tájékoztatójában a műszaki-gazdasági feltételek mellett köteles tájékoztatást adni annak a költségek, csatlakozási díjnak az összegéről, amely a felhasználót a Tsz. 34. § (4) bekezdése szerint terheli.

Az érdekelt kérésére a távhőszolgáltató köteles továbbá a felhasználói hőközpont tervezéséhez szükséges adatokról, a Tsz. 54. §-ának (2) bekezdésében foglaltak figyelembevételével, a megkeresés beérkezésétől számított 30 napon belül írásban tájékoztatást adni.

Az előzetes tájékoztatás, ill. az azt megelőző egyeztetések díjmentesek.

### **1.1.2. Igénybejelentés**

Az igényt – még bármilyen tervezési, ill. kivitelezési munkálatokat megelőzően – az érdekeltnak a Távhőszolgáltatónál írásban kell bejelentenie.

Az igényt bejelentő érdekelt a továbbiakban: igénylő.

Az igénybejelentést a lakossági igénylőnek aláírásával, egyéb igénylőnek pedig szabályszerű/cégszerű aláírásával kell ellátnia.

Az igényt, és konkrét adatait az alábbi tartalommal kell bejelenteni a Távhőszolgáltatónak. (Az igénylő által bejelentett igény a továbbiakban: igénybejelentés.)

#### **1.1.2.1. Általános tartalom:**

- Az igénylő (szerződő fél) azonosításra alkalmas adatai:
  - ✓ Magánszemély(ek) esetén (tulajdonos(ok)/ neve, állandó lakcíme, elérhetőség, levelezési cím).
  - ✓ Lakóközösség (pl. társasház, lakásszövetkezet) esetén (képviselő neve, címe, elérhetősége, a lakóközösség képviselőjére vonatkozó meghatalmazás).
  - ✓ Szervezetek (pl. jogi személyek, intézmények, üzleti igénylők/vállalkozások) esetén (cég/intézmény/szervezet neve, címe, képviselőjének neve, elérhetősége, cégbírósági, vagy egyéb nyilvántartási azonosító adatok; fizetési számlát vezető hitelintézet megnevezése, fizetési számla száma; adószám; a Távhőszolgáltatóval a Tao tv. rendelkezései szerinti kapcsolt vállalkozási viszony).
- Amennyiben az igénylő a tulajdonos(ok) képviselője, akkor a képviseletre feljogosító irat.
- A felhasználási hely címe, helyrajzi száma.
- A távhőmennyiség mérésének a TKSZ 2.1.3. pontja szerinti helye.
- Felhasználási helyen vételezni kívánt legnagyobb hőteljesítmény.
- Tervezett éves hőigény.
- Távhővételezés megkezdésének tervezett időpontja (üzembe helyezés, bővítés tervezett időpontja).
- A távhő felhasználásának célja (fűtés, használati melegvíz ellátás, technológiai cél,

hőhordozóval együttes igénybevétel).

- Az igény részletes, szabatos leírása.

### **1.1.2.2. Speciális (bővített) tartalom.**

Az 1.1.2.1. pontban felsoroltakon túlmenően egyéb felhasználó esetén a Távhőszolgáltató az alábbi további kiegészítő adatokat kérhet.

Így különösen:

- A felhasználási hely csatlakozási pontja, hőfogadó, vagy hőközpont ingatlanon belül történő elhelyezkedése, rendeltetése.
- Fűtési csúcshőigény, többletigény [kW].
- Használati melegvíz készítés csúcshőigény, többletigény (kW).
- Egyéb célú csúcshőigény (kW).
- Technológiai célú csúcshőigény.
- Összes csúcshőigény (kW).
- A hőközeg igényelt hőmérséklete.
- Fűtött légtérfogat (légm<sup>3</sup>).

Bővítés esetén a meglévő és a tervezett csúcshőigényt is fel kell tüntetni.

Cég, egyéb szervezet esetén az írásos igénybejelentéshez csatolni kell a 30 nappal nem régebbi hiteles cégkivonatot, avagy a nyilvántartó hatóságtól származó, a nyilvántartásra vonatkozó hivatalos dokumentumot is.

A Távhőszolgáltató az igényt akkor fogadja be, ha az a fenti feltételeknek megfelel. Ellenkező esetben azt hiánypótlásra adja vissza.

## **1.2. Az igénybejelentésre történő ajánlattétel, előszerződés**

Az előzetes tájékoztatás és az igénybejelentés megtörténtét követően a távhőszolgáltató és az igénybejelentő a felhasználási hely távhőszolgáltatásba való bekapcsolásának megvalósulásához szükséges feltételeket a TKSZ 6. pontja szerinti szerződésben (a továbbiakban: előszerződés) rögzítheti. (Abban az esetben, ha az igénybejelentő nem azonos a felhasználóval, az előszerződésben meg kell jelölni a Távhőszolgáltatóval közszolgáltatási szerződést kötő felhasználót.)

Az előszerződés megkötése az alábbiak szerint történik.

Az igénybejelentésre a Távhőszolgáltató - annak beérkezésétől számított 30 napon belül - írásban köteles válaszolni. Az írásbeli válasz részben a Távhőszolgáltató tájékoztatását, részben pedig az a csatlakozási ajánlatát (a tájékoztatás és az ajánlat a továbbiakban együtt: ajánlat) tartalmazza.

Az ajánlat műszaki-gazdasági feltételei az esetlegesen korábbiakban megküldött előzetes tájékoztatásban foglalt feltételekkel annak érvényességi idején belül meg kell egyezzenek.

Az ajánlat tartalma:

- a felhasználói igénybejelentés adatai;
- az igény kielégítésének műszaki feltételei, a bekapcsoláshoz szükséges, az igénybejelentő által elvégzendő munkálatok megjelölése,
- az igénybejelentőt terhelő költségek jogcímet, mértéke, a fizetendő csatlakozási díj összege (a szükséges létesítmények finanszírozási feltételei, a szolgáltatás díjára vonatkozó jogszabály megjelölése);

- a csatlakozási pont megjelölése;
- egyes engedélyek, hozzájárulások szükségessége és eljárási módjaik;
- a csatlakozás, valamint a szolgáltatás műszakilag indokolt és jogszabályban előírt feltételei
- megegyezésen alapuló egyedi feltételek;
- annak az időtartamnak a megjelölése, ameddig a Távhőszolgáltató az általa adott ajánlathoz kötve van, amely 90 napnál rövidebb nem lehet (ajánlat érvényességi ideje).

### **1.2.1. Az igénylő nyilatkozata az ajánlat elfogadásáról, előszerződés megkötése.**

A Távhőszolgáltató által közölt feltételek (ajánlat) elfogadásáról az igénylő írásban köteles nyilatkozni.

Az igénylő a csatlakozási ajánlat érvényességi idején belül írásban közli Távhőszolgáltatóval módosítási igényeit, vagy az ajánlat elfogadását.

Módosított igénybejelentés esetén a műszaki-gazdasági feltételek megváltozása miatt az ajánlat tartalma és az érvényességi határidők módosulhatnak (új ajánlat), melyről Távhőszolgáltató az igénylőt értesíti.

Az ajánlat (új ajánlat) elfogadása esetén megkötésre kerül az előszerződés, melyben a felhasználási hely távhőszolgáltatásba való bekapcsolásának megvalósulásához szükséges feltételeken túl rögzítésre kerülnek a végleges távhőszolgáltatási szerződés felek jogait és kötelezettségeit szabályozó lényeges feltételei is.

Az előszerződés a felek jogi kötelezettségvállalását is kifejezi arra vonatkozóan, hogy a szükséges létesítmények elkészülte után a felhasználási helyre vonatkozóan a távhőszolgáltatási közszolgáltatási szerződés egymás között megkötésre kerüljön.

A (csatlakozási díjat is tartalmazó) előszerződés tartalmazza különösen:

- a felek jogi kötelezettségvállalását arra vonatkozóan, hogy a szükséges létesítmények elkészülte után a helyre vonatkozóan a távhőszolgáltatási közszolgáltatási szerződést egymás között létrehozzák;
- a felhasználási hely távhőszolgáltatásba való bekapcsolásának megvalósulásához szükséges feltételeket;
- a csatlakozási díj összegét, fizetésének határidejét és módját;
- a szolgáltatói rendszer létesítése, átalakítása (fejlesztése), befejezésének határidejét;
- hűteljesítmény-lekötésre vonatkozó felhasználói igényt;
- lekötött, de igénybe nem vett hűteljesítményre vonatkozó megállapodást;
- a közszolgáltatási szerződés megkötésétől való elállás esetére irányadó eljárást.

Abban az esetben, ha az igénybejelentő nem azonos a felhasználóval, az előszerződésben meg kell jelölni a távhőszolgáltatóval közszolgáltatási szerződést kötő felhasználót.

Az előszerződés megkötését követően az igénylő és Távhőszolgáltató megfelelő időben intézkednek az általuk az előszerződésben vállalt és finanszírozott létesítmények megvalósítása érdekében. A szerződés felmondása esetén a felmondó fél viseli a meghíúsulás miatt a másik fél addig felmerült, megállapodáshoz köthető indokolt és arányos költségeit.

Az előszerződés aláírását követően az abban előírt műszaki feltételek szem előtt tartásával az igénylő saját költségén elkészítteti a műszaki terveket-, ill. dokumentációt, melyhez engedélyeztetése előtt be

kell kérni a Távhőszolgáltató jóváhagyását.

Az előszerződés alapján az előszerződésben foglalt - a (végleges) **közszolgáltatási** szerződés megkötéséhez szükséges - feltételek teljesülése és a műszaki tervdokumentáció jogerős hatósági engedélyezése esetén kerülhet sor a (végleges) közszolgáltatási szerződés megkötésére.

Ha az igénylő az ajánlatban, ill. a (TKSZ 6. pontja szerinti tartalmú) előszerződésben foglalt kötelezettségeket teljesítette, a Távhőszolgáltató a teljesítésről szóló igazolások beérkezésétől számított 30 napon belül a (végleges) közszolgáltatási szerződés tervezetét (tervezet) az igénybejelentő részére átadja.

Ha a tervezet elkészítéséhez szükséges, fenti igazolások nem állnak Távhőszolgáltató rendelkezésére, abban az esetben Távhőszolgáltató köteles az érdekelteket a hiányzó igazolások pótlására felhívni, az igazolások beérkezésétől számított 15 napon belül. Ebben az esetben a tervezet átadására vonatkozó 30 napos határidő az igazolások pótlásának teljesítésével kezdődik.

Ha az igénybejelentő a tervezetet a kézhezvételtől számított 30 napon belül szabályszerűen aláírva nem küldi vissza Távhőszolgáltatónak, vagy arról érdemben nem nyilatkozik, a Távhőszolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

Nem köteles a távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződés megkötésére, ha az igénylő az ajánlatban szereplő tájékoztatóban foglaltakat nem teljesítette.

**A közszolgáltatási szerződésben megnevezett felhasználót a szerződésben meghatározott időponttól illetik meg és terhelik az abban foglalt jogok és kötelezettségek, ezen időpontig az igénylőt kell felhasználónak tekinteni.**

**A csatlakozási díj fizetésére és az igénybejelentésre vonatkozó fenti rendelkezések nem érintik azokat a felhasználókat, akik a távhőszolgáltatásba már bekapcsolt felhasználási helyek tulajdonosváltása miatt válnak új felhasználókká, feltéve, hogy többleteljesítmény igényük nincs. A felhasználási hely műszaki jellemzőinek változása esetén értelemszerűen alkalmazni kell a fenti 1.1.-1.2. pontokban foglaltakat is.**

## **2. Felhasználási helyek, csatlakozások létesítése, átalakítása**

### **2.1. Csatlakozási pont és tulajdonjogi határ**

A lehetséges csatlakozási pont helyét és a felhasználó csatlakozásának módját a Távhőszolgáltató a távhőrendszer adottságainak figyelembevételével az érvényes műszaki előírások, jogszabályok és a felhasználóval történő megállapodás alapján határozza meg.

Új felhasználói csatlakozás esetén a tulajdonjogi határ - eltérő megállapodás hiányában és függetlenül attól, hogy a létesítés költségeit részben, vagy egészben a felhasználó fedezte - a csatlakozási pont. Ez alól kivételt képeznek azon mérésügyi berendezések (azaz az elszámolási mérőberendezés, valamint a nyomáskülönbség és térfogatáram határoló készülék), amelyek Távhőszolgáltató tulajdonában vannak akkor is, ha azok a tulajdonjogi határ felhasználói oldalán kerülnek elhelyezésre.

### **2.2. Csatlakozás feltételei**

#### **2.2.1. Csatlakozások létesítése, **bekapcsolás, karbantartás, műszaki feltételek****

Új felhasználói berendezést úgy kell tervezni, létesíteni és üzemeltetni, hogy az a távhőszolgáltatási rendszer (rendszer) biztonságát, más felhasználó biztonságos vételezését ne veszélyeztesse, tervezett műszaki adatai, paraméterei illeszkedjenek a meglévő rendszer nyújtotta lehetőségekhez. Ennek érdekében Távhőszolgáltató előírja a fogyasztó távhőrendszerre való csatlakoztatásának műszaki feltételeit.

Új felhasználói hely csak a Tszt. és a Távhőszolgáltató műszaki előírásai alapján létesíthető. Eltérő megállapodás hiányában a szolgáltatói berendezések létesítése a Távhőszolgáltató, a felhasználói berendezések (pl.: felhasználói hőközpont, felhasználói vezetékhalózat, hőleadó készülékek stb.) létesítése a Felhasználó feladata.

Új felhasználási hely a rendszerre kizárólag felhasználói hőközponttal vagy hőfogadóval csatlakozhat.

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

A leágazási pont helyét és a (felhasználói) csatlakozás módját a távhőszolgáltató a távhőrendszer adottságainak figyelembevételével az érvényes jogszabályok, műszaki előírások, és a felhasználóval történő megállapodás alapján határozza meg.

A Felhasználó által létesített felhasználói berendezés az életet, az egészséget, a vagyonbiztonságot, más felhasználó távhő vételezését, valamint a Távhőszolgáltató üzemelését nem veszélyeztetheti.

Az igénylő kérésére Távhőszolgáltató köteles a felhasználói hőközpont tervezéséhez szükséges adatokról, a Tszt. 54.§ (2) bekezdésében foglaltak figyelembevételével, a megkeresés beérkezésétől számított 30 napon belül írásban díjmentesen tájékoztatást adni.

A rendszer tervezéséhez szükséges műszaki adatokat a Távhőszolgáltató megadja.

A műszaki terveket a távhőszolgáltatói tájékoztatás alapján kell elkészíteni. Az elkészült kiviteli terveket a Távhőszolgáltató részére be kell nyújtani. A kivitelezést csak a távhőszolgáltató által írásban véleményezett tervek birtokában lehet elkezdni.

A kivitelezett felhasználói berendezés átadás-átvételi, valamint üzembe helyezési eljárására a Távhőszolgáltatót meg kell hívni. Az eljárás során a Távhőszolgáltató díjmentesen működik közre.

A felhasználó által létesített hőközpontban, továbbá az épületrészben az elszámolás alapjául szolgáló mérőeszközök beépítési helyét a műszaki előírásoknak megfelelően a felhasználó alakítja ki. Az elszámolás alapját képező mérőeszközöket a Távhőszolgáltató szereli fel.

A szolgáltatói berendezést a felhasználói berendezéssel csak a Távhőszolgáltató kapcsolhatja össze, vagy kapcsolhatja szét. Az összekapcsolás alkalmával a Távhőszolgáltató köteles felszerelni a távhőfogyasztás mérésére és elszámolására alkalmas, a mérőeszköz hitelességét tanúsító jellel ellátott mérőt, díjfizetés ellenében.

A mérőeszközök beszerzésének, hitelesítésének és felszerelésének költsége hőközponti mérés esetén a távhőszolgáltatót, épületrészenkénti mérésnél a felhasználót terheli. Épületrészenkénti mérés esetén a távhőszolgáltató a mérőeszközök beszerzésének, hitelesítésének és felszerelésének költségét a felhasználótól a mérő felszerelése előtt is igényelheti.

A felhasználó által létesített hőközponti, illetve épületrészenkénti mérés esetén a távhőszolgáltató a mérőeszköz felszerelését megtagadhatja, ha a mérőeszköz beépítési helyének kialakítása nem felel meg a műszaki előírásoknak. Ha a felhasználó a távhőszolgáltató felhívására nem gondoskodik a mérőeszköz beépítési helyének előírás szerinti kialakításáról és emiatt a mérő beépítése meghiúsul, a távhőszolgáltató köteles a mérőbeépítésre befizetett összeget a helyszíni kiszállás költségeivel csökkentve a felhasználónak visszafizetni.

A mérőeszköz alkalmazására, beleértve a meglévő mérőeszköz cseréjét is, - a mérőeszköz tekintetében - a legkisebb költség elve szerint kell, hogy sor kerüljön. A felhasználó kérése esetén a távhőszolgáltatónak a felhasználó által biztosított mérőeszköz felszerelését is biztosítania kell, amennyiben az műszaki szempontból alkalmazható. A felhasználó által biztosított mérőeszköz felszerelése esetében a felhasználót hátrány nem érheti.



A csatlakozás csak a jóváhagyott tervek szerint kivitelezett felhasználói rendszer esetén lehetséges.

A felhasználói berendezések kivitelezője a bekapcsolás előtt köteles írásban nyilatkozni a **kivitelezés megrendelője részére**, hogy a felhasználói berendezéseket a jóváhagyott tervek alapján, a **műszaki és egyéb előírásokban**, kötelezően alkalmazandó szabványokban foglaltaknak megfelelően készítette el. E nyilatkozat a bekapcsolási igény részét képezi. Az írásos nyilatkozatot a csatlakozást megelőzően a Távhőszolgáltató részére el kell juttatni.

A Távhőszolgáltató a szolgáltatói berendezések üzembiztonsága, a vagyonbiztonság, valamint az élet- és egészségvédelem érdekében a felhasználói berendezéseket felülvizsgálhatja. Ha a felülvizsgálat során azt állapítja meg, hogy az nem felel meg jóváhagyott terveknek, avagy a műszaki előírásoknak, vagy az alkalmazandó szabványoknak, a bekapcsolást feltételhez kötheti, illetőleg megtagadhatja.

**Ha azt állapítja meg, hogy a berendezés az életet, az egészséget, a vagyonbiztonságot veszélyezteti, a bekapcsolást köteles megtagadni.**

**A Távhőszolgáltató és a felhasználó a tulajdonában lévő berendezés rendszeres karbantartását, tervezett javítását, felújítását a fűtési időszakon kívüli időszakban jogosult elvégezni. A távhőszolgáltató jogosult e célból a szolgáltatást a lehetséges legkisebb felhasználói körben és a legrövidebb időtartamban szüneteltetni. Eltérő megállapodás hiányában a szünetelés 8 napnál hosszabb nem lehet. A felek a munkálatokról legalább a munkálatok megkezdése előtt 8 nappal kötelesek egymást írásban értesíteni. Fűtési időszakon kívül a Távhőszolgáltató a fűtési célú hőellátást abban az esetben biztosítja, ha az a jelen bekezdés szerinti munkálatok elvégzését nem akadályozza.**

### 2.2.2. Költségek, pénzügyi feltételek

A távhőszolgáltatási tevékenység ellátásához szükséges létesítmény működtetése és fejlesztése, valamint üzemeltetése a távhőszolgáltató feladata.

A Tsz. 34. § (4) bekezdése értelmében:

*„(4) Új vagy növekvő távhőigénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a távhőszolgáltató a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű csatlakozási díjat kérhet. A csatlakozási díj magában foglalhatja a 33. § (2) bekezdés alapján fizetett fejlesztési költség teljes vagy részleges fedezetét is.”*

Az új vagy növekvő távhőigénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától kérhető csatlakozási díjat az önkormányzat Képviselő-testülete rendeletben határozza meg. A rendeletalkotás kapcsán a Távhőszolgáltató a képviselő-testület részére bejelenti az igényének kielégítését szolgáló hőteljesítmény rendelkezésre állásához szükséges szolgáltatói berendezések létesítésével, bővítésével, átalakításával, fejlesztésével kapcsolatos tényleges költségeket (a továbbiakban: fejlesztési költségek).

A felhasználási hely tulajdonosától a Távhőszolgáltató legfeljebb az önkormányzat külön rendeletében meghatározott csatlakozási díjat igényelhet. A csatlakozási díj megfizetése – a műszaki és a jogi feltételek teljesülése esetén - a rendszerre való rácsatlakozás lehetőségét biztosítja a Távhőszolgáltató által meghatározott helyen. A csatlakozási díj a hőtermelői, a gerinc- és elosztóvezeték, valamint a hőmennyiségmérő berendezések létesítési, illetve bővítési költségeinek fedezetére szolgál, azonban nem tartalmazza a bekötővezetékek, hőközpontok létesítési és bővítési költségeit.

Nem tartalmazza a csatlakozási díj a hőközpont építési költségeit, a felhasználó ellátásához szükséges felhasználói vezeték-hálózat költségeit, valamint a primer hőfogadó állomás létesítésén (távhőmennyiségmérő) túlmenően az egyedi hőmennyiségmérők beszerzésének és felszerelésének költségeit.

Ha a felhasználó az igénybejelentésében nagyobb hőtéljesítmény igényt jelentett be, mint amennyit a közszolgáltatási szerződésében lekötött, és a csatlakozási díjat aszerint fizette meg, jogosult a bejelentett és a le nem kötött hőtéljesítmény közötti különbözet erejéig a le nem kötött hőtéljesítményre vonatkozó igény fenntartására. Ha a felhasználó által le nem kötött és fenn nem tartott hőtéljesítmény-igény különbözetre más felhasználó igényt tart, és az igényével arányos csatlakozási díjat a Távhőszolgáltatónak megfizette, a Távhőszolgáltató köteles az előző felhasználó részére a le nem kötött és általa fenn nem tartott hőtéljesítmény-igény utáni csatlakozási díjat visszafizetni.

### **2.2.3. Jogi feltételek**

Új felhasználói hely létesítéséhez történő hozzájárulás jogi feltétele: a közszolgáltatási szerződés megkötése.

## **2.3. Felhasználó növekvő távhőigényének kielégítése, felhasználói berendezések átalakítása**

### **2.3.1. Felhasználó növekvő távhőigényének kielégítése**

Meglévő fogyasztási hely felhasználója a tárgyévet megelőző év szeptember 30. napjáig évente egyszer bejelentheti a hőtéljesítmény-növelési igényét.

A hőtéljesítmény-növelési igény bejelentésének beérkezésétől számított 30 napon belül a Távhőszolgáltató műszaki szempontból megvizsgálja a növekvő igény kielégítési lehetőségeit.

Amennyiben a szolgáltatói, ill. a felhasználói berendezés műszaki állapota lehetővé teszi a megnövekedett hőtéljesítmény-igény teljesítését, erről a Távhőszolgáltató a Felhasználót a vizsgálat elvégzését követő 30 napon belül írásban értesíti. A felhasználó bejelentése és a Távhőszolgáltató ezzel egybehangzó értesítése a közszolgáltatási szerződés módosításának minősül.

Amennyiben a szolgáltatói vagy felhasználói berendezés műszaki állapota nem teszi lehetővé a megnövekedett hőtéljesítmény-igény teljesítését, erről a Felhasználót a vizsgálat elvégzését követő további 30 napon belül írásban értesíti, - az okok megjelölésével.

Egyebekben a növekvő távhőigény kielégítése kapcsán az Üzletszabályzat új felhasználási hely létesítésére, ill. a felhasználói berendezések átalakítására vonatkozó szabályai alkalmazandóak megfelelően.

### **2.3.2. Felhasználói berendezések átalakítása**

A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt

- lakossági felhasználó, (díjfizető) az Üzletszabályzat szerinti igénybejelentés, valamint az új vagy módosítani kívánt berendezések meglévő rendszerhez történő csatlakoztatási tervének benyújtását követően csak a Távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával
  - létesíthet új felhasználói berendezést;
  - helyezhet át, alakíthat át, és - a szerződés felmondásának esetét kivéve - szüntethet meg meglévő felhasználói berendezést;
- egyéb felhasználó pedig az Üzletszabályzat szerinti igénybejelentés, valamint az új vagy módosítani kívánt berendezések meglévő rendszerhez történő csatlakoztatási tervének

benyújtását követően csak Távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával létesíthet olyan új felhasználói berendezést, amely az összhőteljesítmény-igényt növeli.

## **VI. Szerződéses jogviszony**

### **1. Általános szabályok**

A vonatkozó jogszabályok szerint a távhőszolgáltatás közszolgáltatásnak minősül.

A távhőszolgáltatási jogviszony létrejöttével a felek között polgári jogi szerződéses jogviszony jön létre.

A Távhőszolgáltató a lakossági felhasználóval általános, az egyéb felhasználóval egyedi közszolgáltatási szerződést köt.

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

Ha a közszolgáltatási szerződés a Tszt. 37. § (5) bekezdése szerint a szolgáltatás igénybevételével létrejött, abban az esetben a távhővételezés tényét a felhasználó legkésőbb az igénybevétel megkezdését követő 30 napon belül a távhőszolgáltatónak írásban bejelenti. A bejelentési kötelezettség elmulasztása, vagy a határidő túllépése esetén a szabálytalan vételezés jogkövetkezményei alkalmazandók.

Nem köteles a távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződés megkötésére, ha a felhasználói igénnyel jelentkező a Tszt. 36. § (2) bekezdése, ill. az Üzletszabályzat V.1.2. pontja szerinti tájékoztatóban foglaltakat nem teljesítette.

A közszolgáltatási szerződésnek tartalmaznia kell annak a személynek a nevét, címét és elérhetőségét, akivel a Távhőszolgáltató a felhasználó megbízottjaként az üzemvitellel, a fűtési célú távhőszolgáltatás megkezdésével, befejezésével, az épület belső átlaghőmérsékletével (fűtési igényével) összefüggő kapcsolatot tarthatja.

### **2. Az általános közszolgáltatási szerződések**

A Távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval általános közszolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli, mind a hőközponti mind az épületrészenkénti mérés szerinti szolgáltatásra, melynek megfelelően a Távhőszolgáltató a vonatkozó hatályos jogszabályok (ide értve különösen a TKSZ rendelkezéseit) előírása szerinti tartalommal a lakossági felhasználóval általános közszolgáltatási szerződést (a továbbiakban: ÁKSZ) köt.

Az általános közszolgáltatási szerződés alapján a Távhőszolgáltató a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra, a lakossági felhasználó vagy a Tszt.-ben meghatározott esetekben a díjfizető a távhőszolgáltatás díjainak rendszeres megfizetésére köteles.

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

Az ÁKSZ határozatlan időre szól.

A Távhőszolgáltató az ÁKSZ megkötését

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

Az ÁKSZ mintáját az 1. sz. melléklet tartalmazza.

## 2.1. Az ÁKSZ létrejötte

Az ÁKSZ 1.2.1. pont szerinti tervezetét a Távhőszolgáltató a felhasználói közösség képviselőjével (a továbbiakban: képviselő) köti meg, akinek rendelkeznie kell a szerződéssel kapcsolatos eljárásra és a szerződés aláírására vonatkozó eljárási jogosultságát igazoló dokumentummal (pl. társasház esetén közgyűlési határozat).

Az ÁKSZ Felhasználó által aláírt szerződésnek 30 napon belül a Távhőszolgáltatóhoz történő visszajuttatásával, a Távhőszolgáltató által történt átvétel időpontjában jön létre. Ha a Felhasználó a Távhőszolgáltató szerződés tervezetéhez véleményelérést csatolt, a szerződés nem jön létre, a véleményeltérés új ajánlatnak minősül. Ebben az esetben a felek 15 napon belül egyeztetni kötelesek. Az eredményes egyeztetés eredményeként kialakított szerződés mindkét fél általi aláírásával jön létre az ÁKSZ - az együttes aláírás időpontjában, avagy, ha az aláírás nem együtt történik, akkor az utóbb aláíró fél által a másik fél részére történő eljuttatásával, a másik fél általi kézhezvételtől napján.

A szerződés hatálybalépésének napján a képviselő és Távhőszolgáltató ezzel megbízott munkavállalója jegyzőkönyvben rögzítik az érintett hőfogyasztás-mérő induló állását, a mérőműszer hitelesítési és azonosító adatait, a műszer zárjegyeinek számát.

Az ÁKSZ 2 példányban készül, melyből 1 példány a felhasználót, 1 példány pedig Távhőszolgáltatót illeti meg.

Ha a **közszolgáltatási** szerződés a szolgáltatás igénybevételével jön létre, mindaddig, amíg a felek a **közszolgáltatási** szerződést nem írták alá, vagy a távhőszolgáltatás igénybevétele nem szűnik meg, a felek jogviszonyára a Ptk., a hatályos távhőszolgáltatási jogszabályok előírásai és az Üzletszabályzat rendelkezései az irányadóak.

Az ÁKSZ-ben megnevezett felhasználót a szerződésben meghatározott időponttól illetik meg és terhelik az abban foglalt jogok és kötelezettségek, ezen időpontig az igénybejelentőt kell felhasználónak tekinteni.

## 2.2. Az ÁKSZ tartalma

Az ÁKSZ-nek tartalmaznia kell a TKSz. 9. pontjában foglaltakat.

### 2.3. A felek alapvető jogai és kötelezettségei

#### 2.3.1. A felhasználó jogosult:

- a távhőszolgáltatást igénybe venni,
- a tulajdonosok, díjfizetők egymással történő megállapodása szerint a szolgáltató által

- felkínált elszámolási módok közül választani (Tsztv. 44.§ (1) bekezdés),
- a tulajdonosok, díjfizetők megállapodása szerint a TKSZ 12.1. pontja alapján a lekötött hőtéljesítmény mértékéig a fűtési célú távhőszolgáltatás mértékét, annak megkezdését és befejezését a napok, napszakok szerinti változtatását a szolgáltatóval egyeztetett módon írásban kérni,
- a felhasználóról nyilvántartott adatokba betekinteni,
- a szolgáltatással kapcsolatban panasszal élni, észrevételeket tenni, ezek érdemi kivizsgálását kérni, valamint a vizsgálat eredményéről a megfelelő tájékoztatásra,
- az elszámoló mérők pontossági felülvizsgálatát kérni, köteles ennek költségeit megelőlegezni illetve alaptalan felülvizsgálat-kérés esetén a költségeit viselni,
- a fűtési rendszer átalakítására, szabályozására vonatkozóan szakmai útmutatást kérni a szolgáltatótól.

### 2.3.2. Felhasználó/Díjfizető köteles:

- a nyújtott szolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben meghatározott célra és módon igénybe venni,
- az igénybe vett szolgáltatás díjait a számlán feltüntetett fizetési határidőig megfizetni,
- a tulajdonában lévő felhasználói berendezések állapotát rendszeresen ellenőrizni, fenntartásáról és karbantartásáról gondoskodni,
- lehetővé tenni szolgáltató részére a vételezés, a felhasználói berendezés állapotának ellenőrzését,
- az ellenőrzés során tapasztalt rendellenességeket, hibákat, hiányosságokat orvosolni, megszüntetni,
- az elszámoló mérők hitelesítés céljából való cseréjét a jelzett időpontban lehetővé tenni, és az azokhoz való hozzáférhetőséget biztosítani,
- országos tüzelőanyag hiány miatt, valamint környezet- és levegőtisztaság védelmi okból szükségessé váló szolgáltatás-korlátozást tűrni,
- a Felhasználó/Díjfizető személyében, illetve adataiban bekövetkező változást a régi és új Felhasználó/Díjfizető írásban, 15 napon belül köteles bejelenteni a Távhőszolgáltatónak,
- tartózkodni attól, hogy más Felhasználó/Díjfizető vételezését akadályozza, meggátolja,
- szerződésszegő magatartása folytán a szolgáltatónak okozott kárt és egyéb költségeket megtéríteni.

A felhasználó képviselőjének jogállását a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény, a lakásszövetkezetekről rendelkező 2004. évi CXV. törvény, egyéb esetben a Ptk. 6:272-280. §-a szabályozzák.

A felhasználó képviselője köteles a távhőszolgáltatónak átadott minden információt dokumentálni és a társasházi, illetve lakásszövetkezeti iratokkal együtt megőrizni.

### 2.3.3. Távhőszolgáltató jogosult:

- ellenőrizni, hogy Felhasználó/Díjfizető a szolgáltatást a hatályos jogszabályok és a szolgáltatási szerződés szerinti módon és célra veszi-e igénybe,
- a Felhasználó/Díjfizető által igénybe vett szolgáltatás ellenértékére (díjának érvényesítésére),
- a jogszabályokban meghatározott módon, indokolt esetben a szolgáltatás szüneteltetésére, korlátozására, felfüggesztésére,
- a jogszabályban meghatározott esetekben felhasználási helyre történő bejutás elrendelése iránti Tsztv. szerinti eljárást kezdeményezni,
- az elszámoló mérő(k) állapotának, a felhasználó vételezésének, valamint a felhasználói berendezés és vezetékhálózat ellenőrzésére,

- a felhasználói hőközpont helyiségét és a hőfogadó állomást, valamint az összekötő vezetéket magában foglaló helyiséget, épületrészt térítésmentesen használni,
- az elszámoló mérőkön saját zárjegyeit elhelyezni,
- felhasználó távhőszolgáltatásba való bekapcsolását megtagadni, illetve vételezését megszüntetni, ha a felhasználó tulajdonában lévő berendezések az egészséget, a vagyonszámot veszélyeztetik.

A Távhőszolgáltató jogosult a felhasználó vételezését, a felhasználói berendezés állapotát a felhasználási helyen ellenőrizni. Az ellenőrzést az ingatlan tulajdonosának, illetőleg használójának személyes érdekei figyelembevételével - a veszélyhelyzet, vagy annak gyanúja esetét kivéve - munkanapokon, 8 és 20 óra között lehet elvégezni. Az ellenőrzést végző személyt az arra feljogosító, fényképes igazolvánnyal kell ellátni.

A felhasználói vételezés, a felhasználói berendezés állapotának ellenőrzése, illetőleg a szabálytalan vételezésre utaló körülmények vizsgálata céljából a Távhőszolgáltató jogosult a fogyasztási helyre előzetes értesítés után bejutni, melyről jegyzőkönyvet kell felvenni és a Felhasználóval aláírni. Ha a szolgáltatói berendezés rendszeres karbantartása, javítása, felújítása azt indokolja, a Szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatást a legkisebb felhasználói körben, a legrövidebb időtartamban szüneteltetni.

A Távhőszolgáltató jogosult saját tulajdonú, elszámolási célú mérőeszközöket felszerelni a fogyasztási helyen. A felhasználói tulajdonú, elszámolási célú mérőeszközök esetében a Szolgáltató kérheti azok felülvizsgálatát.

A Távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásához kötött tevékenységek:

A felhasználó csak a Távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával:

- létesíthet új felhasználói berendezést,
- helyezhet át és szüntethet meg meglévő felhasználói berendezést,
- helyezhet üzembe kikapcsolt felhasználói berendezést.

### **2.3.4. A Távhőszolgáltató kötelezettségei:**

A Távhőszolgáltató köteles a működési engedélyben meghatározott ellátási területen a folyamatos, biztonságos és az elvárt színvonalú, meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra, a gazdaságos fenntarthatóság figyelembevételével. A Távhőszolgáltatónak a fogyasztási helyen lévő csatlakozási pontnál akkora hőteljesítménnyel kell a Felhasználó rendelkezésére állnia, hogy a fogyasztási helyen lévő helyiségek hőmérséklete, vagy technológiai hőigénye a műszaki előírásoknak megfelelő, valamint a hőigényeknek megfelelő teljesítményű, üzemképes felhasználói vezetékhalozat és felhasználói berendezések mellett fűtési, pótűtési időszakban egyaránt megfeleljen az Üzletszabályzatban foglalt követelményeknek.

A Távhőszolgáltató a szolgáltatói berendezések állandó üzemképes állapotáról gondoskodik, azokat rendszeresen ellenőrzi, karbantartja, fejleszti. Felhasználói berendezés létesítésében a Távhőszolgáltató térítés ellenében jár el (adatszolgáltatás, tervfelülvizsgálat, üzembehelyezési eljárásról való részvétel, üzembe helyezés).

A Távhőszolgáltató fűtés indításkor a távhőszolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben meghatározott időpontban október 15-től megkezdheti, a következő év április 15-ig megtartja. A Szolgáltató a pótűtési időszakban (szeptember 15. – október 15. és április 15. – május 15.) fűtési energiát biztosít, ha a Felhasználó közszolgáltatási szerződésben megjelölt képviselője azt igényli, és írásban előzetesen megrendeli.

Távhőszolgáltató a szolgáltatást felfüggeszti, ha a Felhasználó a távhő folyamatos és biztonságos

szolgáltatását, illetőleg más Felhasználó szerződészerű távhő vételezését zavarja, vagy veszélyezteti. A Távhőszolgáltató a távhőszolgáltatás felfüggesztési okának megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő napon a távhőszolgáltatást megkezdi, ha meggyőződött a felfüggesztés okának megszüntetéséről.

Előbbieknél megfelelően a Távhőszolgáltató köteles:

- a felhasználók részére távhőt szolgáltatni a közszolgáltatási szerződés feltételei szerint,
- a szolgáltatással kapcsolatos panaszokat, reklamációkat kivizsgálni és a szükséges intézkedéseket megtenni, azok jogossága esetén, az érintett problémákat megszüntetni, ill. orvosolni,
- a szolgáltatói és a tulajdonában lévő felhasználói berendezéseket üzemképes állapotban tartani,
- az elszámoló mérőket a közszolgáltatási szerződésben rögzített időpontokban leolvasni és a fogyasztásról számlát küldeni a felhasználó/díjfizető részére,
- a távhőszolgáltatás tervezett, műszaki okból szükségessé váló szüneteltetéséről, csökkentett mértékű szolgáltatásról a felhasználót tájékoztatni,
- szerződésszegő magatartása folytán a felhasználónak okozott kárt és egyéb költségeket megtéríteni,
- üzemzavar esetén annak elhárításáról a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, a legkisebb felhasználói kört érintően gondoskodni,
- az új, vagy többletjelzést igénylő felhasználót az Üzletszabályzat rendelkezéseinek megfelelően tájékoztatni az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről és a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni,
- a Felhasználó kérésére az elszámolási mérők pontossági felülvizsgálatáról, illetve újrahitelesítéséről gondoskodni, és annak eredményéről felhasználót tájékoztatni,
- az elszámoló mérők jogszabályban előírt időszakonkénti hitelesítéséről gondoskodni,
- a szükséges adatok és információk rendelkezésre bocsátásával együttműködni az engedélyező hatósággal, fogyasztóvédelmi felügyelőséggel, valamint felhasználói érdekképviseleti szervekkel.

## **2.4. Az ÁKSZ időbeli hatálya, módosításai**

### **2.4.1. Az ÁKSZ időbeli hatálya**

*Az ÁKSZ határozatlan időre szól.*

### **2.4.2. Az ÁKSZ módosítása**

Abban az esetben, ha a távhővel ellátott épületben lévő, külön tulajdonban és külön használatban álló épületrészben kívánják a távhő igénybevételét megszüntetni, az épületrész tulajdonosa és a felhasználó közösen kezdeményezheti az általános közszolgáltatási szerződés módosítását, ha együttes feltételként:

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

A közszolgáltatási szerződés és a felhasználó, illetve a díjfizető díjfizetési kötelezettsége abban az időpontban szűnik meg, amikor a felhasználó az a)-e) alpontokban előírt valamennyi feltételt teljesítette és ezt a távhőszolgáltatónak írásban bejelentette.

A szolgáltatásnak az adott épületrészben történő megszüntetésére vonatkozó igény következtében a jogszabályban előírt, az épületrész tulajdonosa és a felhasználó képviselőjének közös kezdeményezésére történő módosítás, valamint a megszüntetés jogszabályi feltételeinek teljesítése esetén az ÁKSZ a közös kérelemnek megfelelően módosítható.

Amennyiben tehát a felhasználási helyen valamely épületrész távhőellátását kívánják megszüntetni, az nem jelenti az általános közszolgáltatási szerződés felmondását, ebben az esetben a közszolgáltatási szerződés módosítására van szükség, melyet az épületrész tulajdonosa és a felhasználó kezdeményezhet a Tsz. 38. § (5) és (6) bekezdése, valamint az Ökr. vonatkozó rendelkezéseinek betartása mellett.

A távhőszolgáltatói rendszerről való leválás esetén (a vonatkozó hatályos jogszabályi rendelkezésekben rögzítettekén túl) a fűtési rendszer átalakításának költségeit köteles a felhasználó a Távhőszolgáltató részére megtéríteni. A fűtési rendszer átalakítási terveit a felhasználó készíti el, saját költségére, amelyet a Távhőszolgáltató hogy jóvá szintén a felhasználó költségére.

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

Amennyiben a szerződés hatálya alatt a távhőszolgáltatási tevékenység jogi szabályozása, illetőleg az áralkalmazás jogszabályi feltételei megváltoznak, az ÁKSZ-nek a változással érintett részei helyébe az új jogszabály rendelkezései lépnek.

Egyéb esetben a Felek az ÁKSZ-t közös megegyezéssel írásban módosíthatják.

### **3. Egyedi közszolgáltatási szerződések**

A Távhőszolgáltató az egyéb felhasználóval a polgári jog szabályai szerint egyedi közszolgáltatási szerződést (a továbbiakban: EKSZ) köt a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatására, illetőleg ellenértékének megfizetésére.

Az EKSZ - ha a felek eltérően nem állapodtak meg - határozott időtartamra szól.

Az EKSZ-nek a fenti 2.2. pontban foglaltakon kívül tartalmaznia kell még a TKSZ 10. pontjában felsoroltakat is.

Az Üzletszabályzat V. fejezetének és a jelen VI. fejezet 1., 2.1. és 2.3. pontjának rendelkezéseit – eltérő megállapodás hiányában – megfelelően alkalmazni kell az EKSZ-re is.

A Felek az EKSZ-t közös megegyezéssel írásban módosíthatják.

## **4. Közszolgáltatási szerződések megszüntetése, felmondása**

### **4.1. A felmondás általános szabályai**

**4.1.1.** A közszolgáltatási szerződés felmondását írásban kell közölni. A közszolgáltatási szerződésnek a Távhőszolgáltató által a Tsz. 49. § (2) bekezdés b) és e) pontjaiban meghatározott szerződésszegésen alapuló felmondása esetén a Távhőszolgáltató értesíti a felhasználót, a díjfizetőt és a távhővel ellátott ingatlan tulajdonosát.

**4.1.2.** Eltérő megállapodás hiányában a felmondás kiterjed mind a fűtési célú hőszolgáltatás, mind a használati melegvíz célú szolgáltatás megszüntetésére.



**4.1.3.** Az általános közszolgáltatási szerződésnek a 4.1.1. pont szerinti felmondása esetén - eltérő megállapodás hiányában - a Távhőszolgáltató jogosult és köteles a felhasználási helyen lévő szolgáltatói berendezéseket, valamint a tulajdonát képező hőközpontot leszerelni, és az annak folytán megüresedő helyiséget, illetve helyiségeket az épülettulajdonos rendelkezésére bocsátani, kivéve, ha a szolgáltató a szolgáltatói berendezésekkel, illetőleg a hőközpontból más felhasználó távhőigényét továbbra is kielégíti.

#### **4.2. Az ÁKSZ felmondása a felhasználó részéről**

Az ÁKSZ-t a Felhasználó a mindenkor hatályos jogszabályokban foglalt feltételek szerint mondhatja fel, 30 napos felmondási időpontra, a TKSZ-ben meghatározott módon, ha együttes feltételként:

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

Amennyiben a felhasználó az ÁKSZ-t a fentiek alapján felmondja, a közszolgáltatási szerződés ismételt megkötéséhez az alábbi feltételek teljesítése szükséges:

A Távhőszolgáltató az alaplíjra visszamenőleg, a felmondás időtartamának hosszától függően jogosult igényt tartani az alábbiak szerint:

- ha a Felhasználó egy éven belül újra igénybe kívánja venni a szolgáltatást, a Távhőszolgáltató jogosult a fogyasztási helyre vonatkozó alaplíjakat visszamenőleg az adott időszakban érvényes jegybanki kamatokkal együtt kiszámlázni.
- ha a Felhasználó egy éven túl (maximum két évig) kívánja újra igénybe venni a szolgáltatást, a Távhőszolgáltató jogosult a fogyasztási helyre vonatkozó összegét egyedi megállapodás alapján érvényesíteni.

#### **4.3. Az EKSZ megszüntetése**

Az EKSZ-t az egyéb felhasználó a szerződésben meghatározott felmondási idővel, az abban meghatározott időpontra mondhatja fel.

A határozott időtartamú EKSZ-t csak rendkívüli felmondással (súlyos szerződésszegés) illetve közös megegyezéssel lehet megszüntetni, a szerződésben meghatározott módon.

A határozatlan idejű EKSZ – a súlyos szerződésszegés esetét kivéve – a szerződésben meghatározott felmondási idővel, az abban meghatározott időpontra mondható fel.

A határozatlan idejű EKSZ súlyos szerződésszegés esetén a szerződésben meghatározott módon mondható fel.

#### **4.4. A közszolgáltatási szerződés megszűnésének időpontja.**

A közszolgáltatási szerződés és a felhasználó, illetve a díjfizető díjfizetési kötelezettsége a felmondási idő lejártával, abban az időpontban szűnik meg, amikor a felhasználó a (2), (4) és az (5) bekezdésekben előírt valamennyi feltételt teljesítette és ezt a távhőszolgáltatónak írásban bejelentette.

#### **4.5. A Távhőszolgáltató felmondása.**

A közszolgáltatási szerződést a Távhőszolgáltató felmondhatja

- a) a Tsz. 49. § (2) bekezdés *b) pontjában meghatározott szerződésszegés esetén,*
- b) *a Tsz. 49. § (2) bekezdés e) pontjában meghatározott szerződésszegés esetén (ha a díjfizetés kötelezettje a Távhőszolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg).*
- c) valamint akkor, ha tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses kapcsolatban álló felhasználó a távhő vételezését a felhasználási helyen megszüntette. (Ebben az esetben a közszolgáltatási szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben bekövetkező kár a felhasználót terheli.)
- d) ha a felhasználó vagy a díjfizető a Tsz. 49. § (2) bekezdésének g) pontjában meghatározott szerződésszegést követi el.

A Tsz. 51. § (3) bekezdés esetére az önkormányzat rendeletében csökkentett mértékű szolgáltatási kötelezettséget írhat elő a Távhőszolgáltatónak.

#### **5. A közszolgáltatási szerződés felmondása alóli mentesség**

Kormányrendeletben meghatározott állami vagy önkormányzati feladatot ellátó szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi, egészségügyi vagy közoktatási intézmény (a továbbiakban: közintézményi felhasználó) kezdeményezheti a Távhőszolgáltatónál a közszolgáltatási szerződés - távhőszolgáltatás díjára vonatkozó fizetési késedelem miatt történő - felmondása alóli mentesség (a továbbiakban: moratórium) biztosítását.

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

Ha a közintézményi felhasználó a Tsz.-ben és a jelen 5. pont szerinti kormányrendeletben meghatározott feltételeknek megfelel, a Távhőszolgáltató köteles a moratóriumot a közintézményi felhasználó kezdeményezésében meghatározott időszakra biztosítani.

Ha a közintézményi felhasználó a Tsz.-ben és a jelen 5. pont szerinti kormányrendeletben meghatározott kötelezettségeknek eleget tesz, a közintézményi felhasználó közszolgáltatási szerződésének fizetési késedelem miatti felmondása a moratórium alatt nem kezdeményezhető, amely azonban nem érinti a távhőszolgáltató azon jogát, hogy követelését bírósági vagy egyéb törvényes úton érvényesíthesse.

A közintézményi felhasználó akkor kezdeményezheti ismételten moratórium biztosítását, ha a korábbi fizetési késedelemből eredő, fizetési, valamint a korábbi moratóriumból származó kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tett.

A moratóriumot biztosító Távhőszolgáltató a moratórium következtében felmerülő költségét nem háríthatja át más felhasználókra. E költségek a Távhőszolgáltató által nyújtott termék vagy szolgáltatás árába közvetlenül vagy közvetve semmilyen formában nem számíthatók be, illetve külön nem számlázhatók ki. E költségek terhét - a közintézményi felhasználó számára teljesített, a közintézményi felhasználó által fizetendő termékértékesítés, szolgáltatás díja és kamata kivételével - a Távhőszolgáltató viseli.

Ha a közintézményi felhasználó a moratórium biztosítását e törvénynek és az (1) bekezdésben meghatározott kormányrendeletnek megfelelően kezdeményezte, a Távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződést fizetési késedelemre történő hivatkozással nem mondhatja fel.

Moratórium esetén a közintézményi felhasználó fenntartója a közintézményi felhasználó moratórium alatt keletkezett tartozásaiért a Ptk. 6:419. § szerint egyszerű kezesként felel.

A moratórium részletes feltételeit, a moratóriummal érintett felek jogait és kötelezettségeit a Kormányrendeletben állapítja meg.

A közszolgáltatási szerződés felmondása alóli mentesség, és a moratórium kapcsán a Távhőszolgáltató a Rendelet 17/J. §, 17/K. §, 17/L. § és 17/M. § rendelkezéseit alkalmazza, illetőleg az ezen §-ok rendelkezéseiben foglaltak alapján és szerint jár el.

## **6. Szerződésszegés és jogkövetkezményei**

### **6.1. Szerződésszegés a Távhőszolgáltató részéről**

A Távhőszolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- 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 üzletszabályzatban vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti;
- e) felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tszt. 40-41. §-okban foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza;
- f) a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

A d) és e) pontjában meghatározott szerződésszegés esetén, ha a Távhőszolgáltató a felhasználóval szemben fennálló távhőszolgáltatási kötelezettségének folyamatosan három napot meghaladóan, - neki felróható okból vagy - a Tszt. 40. § (2) bekezdése szerinti előzetes értesítés mellőzésével nem tesz eleget, az erre irányuló panasz bejelentésétől kezdve a közszolgáltatási szerződésben meghatározott éves alapdíj szerződésszegéssel érintett időszakra eső arányos része kétszeresének a visszafizetésére köteles.

### **6.2. Szerződésszegés a felhasználó részéről**

A felhasználó, illetőleg díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a) a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi;
- b) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződészerű 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 fogyasztó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított - ezek sérülését, illetve hiányát a Távhőszolgáltatónak 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 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.

### **6.3. A közszolgáltatási szerződés megszegésének következménye:**

A közszolgáltatási szerződés megszegésének következménye:

- a) díjvisszatérítés, illetőleg pótdíjfizetés,

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

Az a)-f) pontokban említett egyes következmények együttesen is alkalmazhatók.

Ha a felhasználó, illetőleg a díjfizető a távhőszolgáltatás felfüggesztése okának megszüntetéséről a Távhőszolgáltatót írásban értesítette, az értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást meg kell kezdeni.

A Távhőszolgáltató a felhasználó vagy a díjfizető (a díjfizetés kötelezettje) részére a 6.1. pontban rögzítettek szerint köteles a díj arányos részét visszatéríteni.

A Távhőszolgáltató a felhasználó vagy a díjfizető (a díjfizetés kötelezettje) részére köteles kötbért fizetni, ha a 6.1. pont a)-d) vagy f) pontjában meghatározott szerződésszegést követi el. A kötbér a szerződésszegéssel érintett szolgáltatás díja után jár és annak mértékét a szerződés határozza meg.

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

A díjfizetés kötelezettje köteles a Távhőszolgáltató részére pótdíjat fizetni szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén, továbbá ha a 6.2. pont a), c)-d), vagy f)-g) alpontjaiban meghatározott szerződésszegést követi el. A pótdíj mértéke a felhasználóra (díjfizetőre) vonatkozó éves alapidíj háromszorosa.

#### **6.4. A Távhőszolgáltató által alkalmazható további jogkövetkezmények:**

A Távhőszolgáltató

a) a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a felhasználó vagy a díjfizető a 6.2. pont c)-d) alpontjaiban meghatározott szerződésszegést követi el vagy a távhőszolgáltatás díját az Ökr.-ben meghatározott határidőn túl nem vagy késedelmesen fizeti meg;

b) a távhőszolgáltatást felfüggesztheti vagy a közszolgáltatási szerződést felmondhatja, ha a felhasználó vagy a díjfizető a 6.2. pont b) alpontjában meghatározott szerződésszegést követi el;

c) a közszolgáltatási szerződést felmondhatja, ha a felhasználó vagy a díjfizető a 6.2. pont g) alpontjában meghatározott szerződésszegést követi el.

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

A 6.3. pont d)-f) alpontjában meghatározott következményeket a Távhőszolgáltató csak oly módon alkalmazhatja, hogy azok ne érintsék a teljesítő díjfizetőt vagy felhasználót.

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.

#### **6.5. A felhasználási helyre történő bejutás biztosítása**

Az illetékes járásbíróság nemperes eljárásban elrendelheti a Távhőszolgáltató bejutását a felhasználási helyre, ha a felhasználó, illetve díjfizető nem teszi lehetővé:

- a) a távhőelszámolási vagy költségmegosztó mérőeszköz leolvasását, ellenőrzését,
- b) szerződésszegés vagy szabálytalan vételezés esetén a távhőszolgáltatás felfüggesztését, illetve
- c) a felhasználói berendezés ellenőrzését.

A Távhőszolgáltató akkor kezdeményezheti a felhasználási helyre való bejutás biztosítása iránti kérelem elbírálását, ha

- a) a felhasználót a felhasználási helyre történő bejutás lehetőségének biztosítására legalább két alkalommal írásban felhívta, és
- b) az adott felhasználási helyre történő bejutási kísérlete sikertelen volt.

## **6.6. A szerződésszegés és szabálytalan vételezés felderítésének módszerei, ellenőrzések.**

### **6.6.1. Általános szabályok**

A Távhőszolgáltató szem előtt tartja a szabályosan (szerződésszerűen) vételező Felhasználók érdekeit, és ellátásbiztonságuk érdekében fokozott figyelmet fordít a szerződésszegők és a szabálytalan vételezők felderítésére.

A Távhőszolgáltató jogosult a felhasználó vételezését, a felhasználói berendezés állapotát a felhasználási helyen ellenőrizni. Az ellenőrzést az ingatlan tulajdonosának, illetőleg használójának személyes érdekei figyelembevételével - a veszélyhelyzet, vagy annak gyanúja esetét kivéve - munkanapokon, 8 és 20 óra között lehet elvégezni. Az ellenőrzést végző személyt az arra feljogosító, fényképes igazolvánnyal kell ellátni.

A Távhőszolgáltató a **közszolgáltatási** szerződésszegés és a szabálytalan vételezés felderítését a műszaki területen dolgozók, az ügyfélszolgálati munkatársak feladatai közé sorolja.

A Távhőszolgáltató fokozott figyelmet fordít arra, hogy a felülvizsgálatot szakmailag megfelelően felkészült alkalmazottak (megbízottak) folytassák, az eljárás szabályszerűségének megtartásával. A Távhőszolgáltató az ellenőrzést végző munkatársait (a továbbiakban: ellenőrök) névre szóló fényképes megbízólevéllel látja el, melyet az ellenőrzés megkezdésekor az ellenőrök kötelesek felmutatni.

### **6.6.2. Helyszíni ellenőrzés:**

A helyszíni ellenőrzést a Távhőszolgáltató a fogyasztási helyen folytatja le.

Az ellenőrzés, a szabálytalan vételezésre utaló körülmények vizsgálata, továbbá a Tszt. 51. § (3) bekezdés a) és b) pontjai szerinti távhőszolgáltatás felfüggesztésének érdekében a felhasználó, illetőleg a díjfizető köteles a távhőszolgáltató alkalmazottja számára a felhasználási helyre való bejutást lehetővé tenni.

Helyszíni ellenőrzés esetén a Távhőszolgáltató köteles előzetes értesítést küldeni.

A Távhőszolgáltató az ellenőrzésről alábbiak szerinti jegyzőkönyvet vesz fel :

A helyszíni ellenőrzés jegyzőkönyve:

Az olyan ellenőrzés során ahol Tszt. 49. §. (2) bekezdés b), c), d) pontjai szerinti közszolgáltatási szerződésszegés vagy szabálytalan vételezéssel kapcsolatos rendellenességet tapasztalnak az ellenőrök, a vételezés körülményeit kötelesek jegyzőkönyvben rögzíteni. Az olvasható írással

kitöltött jegyzőkönyveket a ellenőrzés során jelenlévők aláírásukkal látják el. Amennyiben a jelenlévők bármelyike a helyszíni jegyzőkönyvben rögzítettekkel nem ért egyet, nyilatkozatát a jegyzőkönyvre - saját kézírásával – rávezetheti.

A helyszíni műszaki felülvizsgálati jegyzőkönyv felvétele során az ellenőrök annak szem előtt tartásával járnak el, hogy az, az esetleges jogi eljárások okirati bizonyítékául szolgálhat. Az okmányban történő bármilyen utólagos javítás, csak a javításra utaló „jav” és a javítás keltének dátumszerű feltüntetésével, továbbá javítást végző ellenőr(ök) aláírásával ellátva eszközölhető. Javításnak csak elírás, illetőleg szám-, vagy számítási hiba esetén van helye. Kiegészítés pedig csak a Felhasználó vagy képviselője jelenlétében és aláírásával történhet a kiegészítésre utaló "kieg." Megjelöléssel, keltezéssel és az eljáró ellenőrök aláírásával.

A jegyzőkönyv kizárólag az ellenőrzés helyszínén vehető fel. A jegyzőkönyv tartalmazza az eljárás helyét, időpontját, célját, a jelenlévő személyek (nevét, ott tartózkodásuk jogcímét, minőségét is tartalmazó) felsorolását, a tényállás rövid leírását, az ellenőrzést végzők megállapításait, a jelenlévők nyilatkozatait.

Szabálytalan vételezés gyanúja esetén a Szolgáltatónak azt kell elsődlegesen vélelmeznie, hogy nem történt szabálytalan vételezés.

A szabálytalan vételezés esetén a műszaki felülvizsgálat során műszaki felülvizsgálati jegyzőkönyv felvétele szükséges.

Amennyiben minden kétséget kizáróan megállapítható, hogy a gyanú alaptalan, a műszaki felülvizsgálat lefolytatását illetve annak jegyzőkönyvben való rögzítését el kell végezni. A vizsgálatot követően a Szolgáltató tájékoztatja a bejelentőt a vizsgálat eredményéről, amennyiben kiléte ismeretes.

A szabálytalan vételezés tényét jegyzőkönyvvel, felszólítással kell dokumentálni.

Az ellenőrzés során:

- A mérőeszköz ellenőrzését el kell elvégezni.
- Ha a mérő ellenőrzésnél semmilyen külsérelmi nyom nincs, és a felszerelt plombák sértetlenek ezt a jegyzőkönyvben rögzíteni kell.
- Amennyiben a mérőn külsérelmi nyom látható, vagy a jogi zár (plomba) sérült, a jegyzőkönyvben rögzíteni kell.
- A mérő leszerelése esetén, ha a szerződösszegés ténye nem bizonyított, a Felhasználó nem zárható ki a fogyasztásból.

## **VII. Ügyfélszolgálat.**

### **1. Az ügyfélszolgálat intézménye**

A Távhőszolgáltató a megfelelő tájékoztatás érdekében, a Felhasználókkal/díjfizetőkkel, valamint a fogyasztói társadalmi érdekképviselői szervekkel és a fogyasztói érdekeket képviselőkkel történő kapcsolattartás biztosítására valamint a szolgáltatással kapcsolatos igények fogadására, kielégítésére, a reklamációk, észrevételek intézésére, a szolgáltatás ellenértékének beszedésére ügyfélszolgálatot működtet.

A felhasználói elégedettség elérése érdekében, a Távhőszolgáltató, az Ügyfélszolgálat keretében a felhasználói igényekhez igazodó szolgáltatásként biztosítja a közvetlen személyes kapcsolatot a felhasználók, díjfizetők és a Távhőszolgáltató között, továbbá a személyes ügyintézés működtetését a felhasználóbarát szemlélet alapján.

### **2. Az ügyfélszolgálati tevékenység**

Az ügyfélszolgálati tevékenység magában foglalja mindazon ügyek intézését, amelyek a szolgáltatói jogviszonyból adódnak, a Felhasználói/Díjfizetői szolgáltatói jogviszony létrejöttét, hatályát és megszűnését érintik és lehetőséget biztosít a felhasználókkal történő kapcsolattartásra, a felhasználók tájékoztatására, a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyek intézésére, az igények megismerésére és a panaszok kezelésére.

A szolgáltató olyan ügyfélszolgálatot működtet, amelynek keretében a felhasználó/díjfizető részére minden lényeges tájékoztatást megad, észrevételeit, az ügyfélszolgálat keretében a felhasználó/díjfizető a panaszait bejelentheti és bejelentéseire, megkereséseire ésszerű időn – de legfeljebb 30 napon - belül választ kap, a Távhőszolgáltató által orvosolható panaszait orvosolják

### **3. Az ügyfélszolgálat tevékenységi körébe tartozik különösen:**

- tájékoztatás:
  - - az igénybevétel, a csatlakozás, a bővítés, a megszüntetés feltételeiről,
  - - a közszolgáltatási szerződések típusairól, a fűtési és vízfelmelegítési célú távhőszolgáltatás mérés szerinti elszámolásának lehetőségeiről és feltételeiről,
  - - az áralkalmazás feltételeiről, az elszámolási módokról, távhőszolgáltatás díjtételeiről, a számlázás és a díjfizetés rendjéről,
  - - a távhőszolgáltatást érintő jogi szabályozásról,
  - - a szociális és egyéb támogatások igényléséről,
- szerződéskötési és módosítási igények ügyintézése,
- a felhasználási helyek, valamint az elszámoló mérők alapadatainak és változásainak nyilvántartása,
- a Felhasználók/Díjfizetők adatainak és azok változásainak nyilvántartása, valamint a változás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása,
- az elszámoló mérőkkel kapcsolatos bejelentések (meghibásodás, felülvizsgálat, csere, mérő pontossági vizsgálatának kezdeményezése, mérőállás leolvasása stb.) intézése,
- az ügyfelek tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével összefüggő feladatok (megrendelések) továbbítása az érintett egységek felé,
- a mérőhelyek állapotának és a Felhasználók/Díjfizetők vételezésének ellenőrzésével kapcsolatos feladatok ellátása, rendellenességre utaló körülmények esetén az ellenőrzés/felülvizsgálat kezdeményezése,
- a szolgáltatás teljesítésével és minőségével kapcsolatos ügyek intézése,
- a Felhasználók/Díjfizetők tájékoztatása a követelések és befizetések egyenlegéről,
- a követelésérvényesítési tevékenység,
- ügyfélszolgálati pénztár működtetése, díjfizetéssel kapcsolatos ügyintézés,
- a távhőszolgáltatással összefüggő ügyviteli feladatok ellátása,
- együttműködés a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználói érdekképviselőkkel, az ügyfelek tájékoztatása a jogorvoslati lehetőségekről,
- a Felhasználók/Díjfizetők tájékoztatása a szociális és egyéb támogatások igényléséről, az adósságkezelési programokról, a felhasználókat érintő pályázati lehetőségekről,
- a szolgáltatással kapcsolatos hibák, panaszok fogadása, kivizsgálása, orvoslása,
- egyéb bejelentések intézése.

Az ügyfélszolgálat tájékoztatja a Felhasználókat/Díjfizetőket a távhőszolgáltatás igénybevételének feltételeiről, változásáról, ezeket az információkat a Felhasználó és Díjfizető kívánságára térítésmentesen rendelkezésére bocsátja.

Az ügyfélszolgálat a közszolgáltatási szerződésről, a díjmegosztás módjáról és az adott díjfizetőre vonatkozó díjmegosztási arányról tájékoztatja a felhasználót/díjfizetőt. Az arányok megállapításával kapcsolatos esetleges díjfizetői kifogások, egyet nem értés rendezése azonban a felhasználó feladata.

#### **4. Ügyfélszolgálat működésére vonatkozó általános szabályok**

Az ügyfélszolgálat a fogyasztói bejelentések intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezetekkel.

A kapcsolattartás nyelve a magyar.

A dokumentumok esetén a Távhőszolgáltató jogosult 30 napnál nem régebbi eredeti (hiteles) okirat bekérésére.

Idegen nyelvű megkeresés, dokumentum esetén a Távhőszolgáltató jogosult a hiteles magyar nyelvű fordításra, melynek költségei a Fogyasztót/díjfizetőt terhelik.

Az ügyfélszolgálat egyértelműen és közérthetően, magyar nyelven köteles a felhasználókat/díjfizetőket tájékoztatni a távhőszolgáltatás igénybevételének feltételeiről, változásairól, különös tekintettel a számlázás rendjére és a szolgáltatás minőségére.

A Felhasználó/Díjfizető személyesen vagy meghatalmazottja útján kezdeményezheti ügye intézését, illetve kérhet tájékoztatást.

#### **5. Ügyfélszolgálat elérhetőségei és működési rendje**

A távhőszolgáltató ügyfélszolgálatát az ügyfelek részére nyitva álló alábbi (5.1. pontban megjelölt) helyiségben (ügyfélszolgálati iroda) működteti.

A Fvtv. szerinti fogyasztóknak lehetőségük van elektronikusan (az alábbi email címen) és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a Távhőszolgáltató személyes ügyfélfogadási időpontot biztosít a fogyasztó számára.

##### **5.1. Ügyfélszolgálat elérhetőségei**

Személyesen: 8230 Balatonfüred, Köztársaság u. 9. szám alatti ügyfélszolgálati iroda

Levél cím: 8230 Balatonfüred, Köztársaság u. 9.

Telefon: 06 87 482-251

Mobil: 06 20 4176588

E-mail: furedho.iroda@vistanet.hu

##### **5.2. Ügyfélfogadás**

###### **5.2.1. Személyes ügyfélfogadás:**

Hétfő: 08:00-15:00

Kedd: 08.00-15.00

Szerda: 08:00-15:00

Csütörtök: 07:00-19:00

Péntek: 08:00-15:00

###### **5.2.2. Telefonos ügyfélszolgálat:**



Személyes ügyfélfogadási időben és ezen túl:  
06/87/482-251

### **5.3. Hibabejelentés és pénztári befizetés.**

#### **5.3.1. Hibabejelentés**

Személyesen, telefonon és email útján az 5.2.1. pont szerinti ügyfélfogadási időben.  
Személyes ügyfélfogadási időn túl telefonon a 06/87/482 251. számon.

#### **5.3.2. Pénztári befizetés**

Az 5.2.1. pont szerinti ügyfélfogadási időben

## **VIII. Fogyasztóvédelem, honlap, panaszkezelés, reklamáció.**

### **1. Fogyasztóvédelem**

A Távhőszolgáltató a szükséges adatok és információk rendelkezésre bocsátásával együttműködik a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, a Jegyzővel és a Veszprém Megyei Kormányhivatal Balatonfüredi Járási Hivatalával, valamint a lakossági felhasználókat, illetve a természetes személy díjfizetőket érintő kérdésekben a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználói érdekképviselletekkel.

A fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban a fogyasztónak igazolnia kell, hogy a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos és az eljárás alapjául szolgáló panaszt a Távhőszolgáltató felé megtette.

A Távhőszolgáltató együttműködik a helyi és országos fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználói érdekképviselletekkel annak érdekében is, hogy az ügyfeleket érintő kérdésekben megismerje a véleményüket, tájékoztassa a szolgáltató tervezett intézkedéseiről, visszajelzést adjon az érdekképviseltek által közvetített panaszok és észrevételek eredményeiről.

### **2. Honlap**

A Távhőszolgáltató közzétételi kötelezettségei teljesítése érdekében honlapot tart fenn, és azon – az Fvtv.-ben meghatározott adatokon, információkon túl - a Tszt. 57/C. §-ában, a TKSZ 3. melléklet 26.3. pontjában és a Rendelet 4. mellékletben meghatározott adatokat, információkat, dokumentumokat közzéteszi **és a Rendelet 17/I. § rendelkezései szerint jár el.**

A Távhőszolgáltató a honlapon közzéteszi:

- Az üzletszabályzatot;
- Az előző gazdálkodási év adatait, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvénynek megfelelő formában;
- A Távhőszolgáltató gazdálkodásával kapcsolatos, a távhőszolgáltatás hatósági árait befolyásoló, a cégbíróságnál elérhető vagy egyéb nyilvános, üzleti titkot nem képező információkat;
- A Távhőszolgáltató szolgáltatási területén elérhető, a távhőszolgáltatással kapcsolatos támogatások feltételeit, pályázatok adatait;
- Az illetékes fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói társadalmi érdekképviseltek elérhetőségét;
- A felhasználói panaszok intézésével kapcsolatos információkat;
- A Rendelet 4. mellékletében meghatározott információkat, továbbá
- A Fvtv. 17/B. § (9) –(11) bekezdéseiben meghatározottakat.

A honlapon Távhőszolgáltató ügyfélportált üzemeltet, ahol a Lakó/ Díjfizető regisztrációt követően nyomom tudja követni számláit, melegvíz óra állást tud közölni.

### 3. Reklamáció, panaszügyek

#### 3.1. Általános szabályok

A panaszügyintézés helye megegyezik a Távhőszolgáltató székhelyével és ügyfélszolgálatának helyével: 8230 Balatonfüred, Köztársaság u. 9. (forgalmazás, illetve értékesítés helye).

A Távhőszolgáltató tájékoztatja a felhasználót/díjfizetőt a panaszkezelésnek a tevékenysége sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint a panaszok közlése érdekében a ügyfélszolgálatának levelezési címéről, és elektronikus levelezési címéről, illetve, telefonszámáról.

A tájékoztatásnak fogyasztói jogvita esetén kiterjed a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére, valamint tartalmazza kell a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét. A békéltető testületekről történő tájékoztatási kötelezettséget a Távhőszolgáltató világosan, érthetően és könnyen elérhető módon teljesíti internetes honlapján.

#### 3.2. A panasz közlése, szóbeli panasz elbírálása

Az Fvtv. szerinti fogyasztó (a továbbiakban: fogyasztó) a Távhőszolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a Távhőszolgáltatóval.

A szóbeli panaszt a Távhőszolgáltató azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Távhőszolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadja,
- b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az alábbi 3.5. pont szerinti érdemi válasszal egyidejűleg megküldi,

egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan az alábbi 3.5. pontban írtak szerint jár el.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Távhőszolgáltató egyedi azonosítószámmal látja el.

#### 3.3. Jegyzőkönyv

A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza az alábbiakat:

- a) a fogyasztó neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a Távhőszolgáltató nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

### 3.4. Egyéb rendelkezések

A Távhőszolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Távhőszolgáltató köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

A Távhőszolgáltató, mint közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás, a fogyasztói panaszok intézésére, a fogyasztók tájékoztatására a VII. fejezet szerint gondoskodik ügyfélszolgálat működtetéséről, oly módon, hogy az, az ügyfelek részére nyitva álló ügyfélszolgálati helyiségben került kialakításra.

Az ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. Ha a hangfelvétel tartalmazza a 3.3. pont szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető.

A hangfelvételt a Távhőszolgáltató egyedi azonosítószámmal látja el, öt évig megőrzi, és a fogyasztó kérésére, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátja. A Távhőszolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a vállalkozás 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 vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti. (A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.)

Az ügyfélszolgálat a fogyasztói panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.

A 3.2. – 3.5. pontok értelmezésében az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

### 3.5. Számlareklamáció

Jogos számlareklamáció esetén, ha a kifogásolt számla tévesnek, ill. hibásnak bizonyult és a Felhasználót visszatérítés illeti meg, a Távhőszolgáltató a bejelentés érdemi elbírálásától számított 8 napon belül teljesíti a Felhasználó felé, vagy a Felhasználó kívánságának megfelelően következő havi számlájában jóváírja.

### 3.6. Mérővel kapcsolatos reklamáció

A távhőellátó berendezések létesítésére, átalakítására és üzemeltetésére vonatkozó előírásokat, továbbá Felhasználó és a Távhőszolgáltató jogait és kötelezettségeit a vonatkozó jogszabályok tartalmazzák.

A Távhőszolgáltató a tulajdonában lévő elszámoló mérők állapotát köteles folyamatosan - a jogszabályi előírásoknak és a közszolgáltatási szerződésnek megfelelően – ellenőrizni.

Az elszámoló mérők meghibásodását, vagy egyéb észlelt rendellenességet Felhasználó/Díjfizető köteles a Távhőszolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni, ha a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a Felhasználó/Díjfizető állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított.

Ha Távhőszolgáltató a mérő meghibásodását észleli, vagy Felhasználó/Díjfizető bejelenti a rendellenességet, a Távhőszolgáltató köteles a meghibásodott mérőt az észrevételt követően 5 munkanapon belül megvizsgálni, és a meghibásodás jellegétől függően intézkedni a mérés szerinti elszámolás feltételeinek helyreállításáról.

A leszerelt és/vagy cserélt mérőeszköz adatai jegyzőkönyvben kerülnek rögzítésre, melyben a rögzített adatok valódiságát és helyességét Felhasználó/Díjfizető és Távhőszolgáltató képviselője igazolja.

A meghibásodott mérőt a Távhőszolgáltató saját tulajdonú mérő esetében köteles leszerelni és mielőbbi javítást biztosítani. A javítás időtartamára a hőfogyasztás meghatározása átalány alapján történik. A felhasználói tulajdonú mérő esetén a Távhőszolgáltató egyedileg állapodik meg a meghibásodott mérőt helyettesítő hiteles mérésről, vagy a mérés nélküli időszakra vonatkozó hőfogyasztás meghatározásáról.

Ha a Felhasználó a mérő pontosságát kifogásolja, a mérő ellenőrzése történhet:

- a pontosság helyszíni ellenőrzésével,
- a mérő leszerelésével és bevizsgálási/hitelesítési eljárás lefolytatásával.

Ha a leszerelt mérőről a beépítés helyén nem, csak a helyszínről történő elszállítást követően a bevizsgálás során állapítható meg, hogy sérült vagy alkalmatlan a felhasználás mérésére, akkor Távhőszolgáltató erről és a hiba okáról (esetleges sérülésről), valamint az elszámolás módjáról írásban értesíteni az érintett Felhasználót/díjfizetőt.

A Távhőszolgáltató tulajdonában vagy fenntartásában lévő, az elszámolás alapját képező mérőeszköz mérésügyi megfelelőségét és a mérés technológiai helyének az Ökr.-ben foglaltak szerinti megfelelőségét **a felhasználó kérésére** a Távhőszolgáltató köteles a külön jogszabályban meghatározott szervvel megvizsgáltatni. Ha a mérőeszköz mérési hibája a mérésügyi előírásokban meghatározott mértéket túllépi vagy más ok miatt hiteles mérésre alkalmatlan, a mérő vizsgálatával felmerült minden költség és a mérőcsere költsége a Távhőszolgáltatót terheli. Ha a vizsgálat szerint a mérő helyesen működik, illetőleg a megengedett hibahatárt nem lépi túl, az előző költségeket a Távhőszolgáltató jogosult a felhasználóra áthárítani.

A felhasználó jogosult ellenőrző mérőt felszerelni, ez azonban a szolgáltatott távhő mennyiségének elszámolására nem alkalmazható.

Ha bebizonyosodik, hogy a mérő hibásan mér(t), a leolvasás adatai – a hibás méréssel érintett időszakra vonatkozóan - a számlázás alapjául nem szolgálhatnak.

Ha a meghibásodás időtartama és mértéke igazolható, a leolvasott adatokat ennek ismeretében kell helyesbíteni.

Felhasználót/Díjfizetőt az elszámolás elkészítése előtt, vagy a számla benyújtásával egy időben tájékoztatni kell a hőmennyiségmérő meghibásodásából eredő hibás mérés okáról és a korrekció mértékéről.

### 3.7. A szolgáltatás minőségével kapcsolatos reklamáció

Amennyiben a Felhasználó/díjfizető a szolgáltatás minőségét kifogásolja, a Szolgáltató megvizsgálja a jellemző felhasználási helyeken a kifogásolt szolgáltatási paramétereket. A Távhőszolgáltató az esetleges hibák megszüntetésére megteszi az azonnali intézkedéseket, amennyiben az a Távhőszolgáltatónak felróható okokra vezethető vissza. Más esetben felhívja a Felhasználók figyelmét a felhasználói berendezések folyamatos és szakszerű karbantartásának szükségességére.

## IX. A távhőszolgáltatás árképzési rendszere, ármegállapítás, díjak, költségek, mérés, díjszabás

A lakossági, valamint a külön kezelt intézményi Felhasználónak/Díjfizetőnek nyújtott (hatósági áras) távhőszolgáltatás díját (fűtés és vízfelmelegítés) a Díjrendelet határozza meg.

A csatlakozási díjat, annak fizetési feltételeit, valamint a lakossági Felhasználónak/Díjfizetőnek és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatásra vonatkozó, a Díjrendeletben nem szabályozott díjalkalmazási és díjfizetési feltételeket a Ökr. határozza meg.

Az egyéb Felhasználó által fizetendő távhőszolgáltatási díjakat a Távhőszolgáltató és az egyéb felhasználó az EKSZ-ben foglalt megállapodásukban határozzák meg. Az egyéb felhasználónak nyújtott távhőszolgáltatás díja és annak szerkezete – a felek közötti megállapodás alapján - az egyéb felhasználóval kötött EKSZ-ben kerül rögzítésre.

### 1. A távhőszolgáltatás ellenértékeként fizetendő díj, és annak részei.

A mérés szerinti távhőszolgáltatásért a felhasználók, díjfizetők által fizetett ellenérték: a díj.

A díj részei:

a) **Alapdíj:** a díjnak a Távhőszolgáltató hődíj nélküli költségeit és ráfordításait fedező része.

Az éves alapdíjat a Felhasználó/Díjfizető havonta, 12 egyenlő részletben, a tárgy hó első napját követően a megállapított fizetési határidőig, számla ellenében fizeti meg.

A Felhasználó/Díjfizető akkor is köteles az éves alapdíjat a Távhőszolgáltató részére megfizetni:

- ha a tulajdonában vagy kezelésében lévő felhasználói berendezések hibája vagy alkalmatlansága miatt nem teljesíthető a szolgáltatás,
- ha távhőt nem vételezett,
- ha a Távhőszolgáltató a Tszt. 51. § (3) bekezdésének a) és b) pontjában szabályozott jogával élve a távhőszolgáltatást felfüggesztette, továbbá

- a közszolgáltatási szerződés megszűnéséig abban az esetben is, ha a Távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződést a Tszt. 38. § (7) bekezdése alapján felmondta.

b) **Hődíj:** mely a közszolgáltatási szerződésben rögzített feltételek szerint a Felhasználó/Díjfizető által - az elszámoló mérőn mért tényleges hőmennyiség után - fizetendő díj-rész. (Az ellátás célja szerint lehet fűtési, ill. vízfelmelegítési hődíj.)

c). **Víz- és csatornadíj:** Mivel a hőközponti használati melegvíz készítéshez a távhőszolgáltató vásárolja meg a vezetékes ivóvizet, a Felhasználónak/Díjfizetőnek ezen díj-részt is meg kell fizetnie. Ezért a távhőszámlában a vízfelmelegítési hődíj mellett tartalmazza a vásárolt ivóvíz víz- és csatornadíját, valamint a vízterhelési díjat is.

## 2. Csatlakozási díj.

Új vagy növekvő távhőigénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre kérhető (mértékegysége Ft/kW).

## 3. A távhő ellátás módja és a hőmennyiségmérés

### 3.1. Fogalmak, meghatározások:

- 1.1. Hőhordozó közeg: Maximum 65 °C előremenő, - a külső hőmérséklet függvényében szabályozott - hőmérsékletű melegített víz.
- 1.2. Fűtési időszak: az év október 15. napja és a következő év április 15. napja közötti időszak.
- 1.3. Hiteles mérés: amely a mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény szerint joghatással járó mérésnek minősül.
- 1.4. Teljesítési hely: a csatlakozási pont, mely a hőfogadó, annak hiányában az épület (felhasználási hely) fűtési hő felhasználását mérő hőmennyiségmérő felhasználó felé eső oldala.

### 3.2. A Távhőszolgáltató általi távhőellátás (távhőszolgáltatás) az ellátás módja szerint:

**3.2.1.** Hő átalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás: a Szolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói vezetékhálózat hőhordozó közegét felmelegítve adja át a felhasználónak.

A felhasználói fűtési vezetékhálózat hőhordozó közegének, valamint a használati meleg víznek a felhasználói cirkulációs vezetékben történő keringetése a Szolgáltató feladata, a keringetés lehetőségének biztosítása a Felhasználó feladata.

**3.2.2.** A 3.2.1. pont szerinti hő átalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás az ellátás célja szerint:

**3.2.2.1.** fűtési célú távhőszolgáltatás, amely esetben a Szolgáltató a távhőt a hő átalakító berendezés működtetésével a felhasználói fűtési-vezetékhálózat részére adja át a felhasználónak, és

**3.2.2.2.** használati melegvíz-szolgáltatási (a továbbiakban: HMV) célú távhőszolgáltatás, amely esetben a Szolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével, a közműves ivóvizet felmelegítve adja át a felhasználónak. A melegvíz-szolgáltatás esetében a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítése történik.

### 3.3. A Szolgáltató általi fűtési célú távhőszolgáltatás a hőmennyiségmérés helye szerint:

Hőfogyasztói mérés szerinti távhőszolgáltatás, amikor a Távhőszolgáltató az elfogyasztott távhő mennyiségét a hőfogyasztó állomáson hiteles hőmennyiségmérővel méri (a továbbiakban: hőfogyasztói mérés).

A hőmennyiségmérés tényleges helye: a távhőszolgáltatással érintett épület hőfogyasztó állomása.

**3.4.** A hőfogyasztó állomáson történő hőmennyiségmérés a szolgáltatott fűtési célú hőmennyiség elszámolásának alapja.

**3.5.** Az épületrészekben felhasznált HMMV elszámolás alapja az épületrészben elhelyezett HMMV-mérőn mért vízmennyiség. A vízfelmelegítési hődíjat (206Mj/m<sup>3</sup>) a HMMV-mérőn ténylegesen mért melegvíz mennyiség alapján számolja el Szolgáltató és külön kiszámlázza a vízmelegítéshez felhasznált ivóvíz víz- és csatornahasználati díját.

**3.6.** A fűtési hőmennyiségmérő meghibásodása esetén Szolgáltató köteles a tulajdonát képező mérőt megjavíttatni, vagy kicserélni. Szolgáltató elvégezteti a hőmennyiségmérő időszakos hitelesítését. A HMMV-mérő meghibásodása esetén ezen kötelezettségek a díjfizetést terhelik.

**3.7.** A fűtési hőmennyiségmérő meghibásodása esetén a meghibásodás időtartamára az előző év azonos időszakában mért, azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményeire korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni. Ilyen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő, vagy a meghibásodás időpontját megelőző, legalább egy hónap fűtési hő hőfelhasználása képezi a korrekció alapját. HMMV mérő meghibásodása esetén az előző évi átlagfogyasztás képezi az elszámolás alapját.

**3.8.** A felhasználási helyet ellátó hőfogyasztó azonosító adatait, tulajdonosát, üzemeltetőjét és fűtési célú távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérő azonosító adatainak megjelölését az ÁKSZ 1. sz. melléklete tartalmazza.

- A hőfogyasztó állomást a Szolgáltató üzemelteti, a Felhasználó – ingatlan tulajdonosa - a berendezés elhelyezésére szolgáló helyiség zavartalan megközelítését, és használatát térítésmentesen köteles a Szolgáltató részére biztosítani.

A hőfogyasztó állomást és azok tartozékait magában foglaló helyiség belső karbantartása a Felhasználó feladata.

A hőfogyasztó állomást, valamint az összekötő vezetéket magában foglaló helyiség, épületrész használatáért a Felhasználó a Szolgáltatótól térítésre nem tarthat igényt (Tsz. 56. § /2/ bekezdés).

**3.9.** A felhasználási helyen lévő berendezések fenntartása a Felhasználó feladata, azzal azonban, hogy a Szolgáltató tulajdonát képező szolgáltatási berendezést a Szolgáltató köteles fenntartani, üzemeltetni, fejleszteni, és az ezekkel kapcsolatos költségeket viselni.

A Távhőszolgáltató a szolgáltatott távhő mennyiségét a felhasználói hőközpontban, illetőleg a szolgáltatási hőközpontban és a hőfogyasztó állomáson köteles mérni és

#### **4. Mérés, elszámolás, díjfizetés.**

1. A szolgáltatott és a felhasznált távhő díjának elszámolása hiteles hőmennyiségmérés alapján történik.
2. A Szolgáltató a felhasznált fűtési hő mennyiségét az Ökr.-ben meghatározott helyen, a hőfogyasztó állomáson hiteles hőmennyiségmérővel méri és számolja el.

3. A Szolgáltató a távhőszolgáltatás díjait az Ökr.-ben foglaltak szerinti ár(díj)alkalmazási-, elszámolási- és számlázási feltételekkel számlázza.
4. A lakossági (háztartási célú), valamint a külön kezelt intézményi hő felhasználásért a Díjrendeletben meghatározott díjakat kell fizetni. A távhőszolgáltatás díját a számlán feltüntetett esedékességi időpontig kell megfizetni. Fizetési késedelem esetén a Ptk. vonatkozó rendelkezései szerinti késedelmi kamatot a Szolgáltató felszámítja.
5. A Felhasználó/díjfizető éves alapdíjat, továbbá a hőfogadóban mért, elfogyasztott, mért hő (ide értve mind a fűtési, mind a HMV vízfelmelegítési hődját is) mennyisége után hődíjat, az elfogyasztott HMV után pedig víz- és csatornadíjat is köteles fizetni a Távhőszolgáltató számára.
6. A díj kiegyenlítése külön-külön épületrészenként történik. A távhőszolgáltatás díját, a díj épületrészek (hővételezési helyek) közötti szétosztása útján a Díjfizetők külön-külön fizetik. A díj épületrészenkénti (lakásonkénti) megosztását és a díjfizetők részére történő számlázását - a tulajdonosok által meghatározott, és a Szolgáltató részére a Felhasználó képviselője által közölt arányok szerint - a Szolgáltató végzi.
7. A fűtési célú távhőszolgáltatás és a HMV szolgáltatás díjának megfizetésére köteles Díjfizetők: az épületrészenkénti díjmegosztásra tekintettel, az egyes épületrészeknek (lakások, nem lakás céljára szolgáló helyiségek) tulajdonosai, a Tsz.-ben meghatározott esetekben az épületrész használói.
8. Szolgáltató az éves alapidíj 1/12-ed részét és az előző évi hőfelhasználás alapján számított hődíj-előleget tárgyhónapot követő hó 10. napjáig számlázza a Díjfizetők részére.
9. A fűtési hődíj költségosztók alapján történő utólagos elszámolását a Felhasználóval szerződéses jogviszonyban álló vállalkozó/vállalkozás végzi, naptári évre bontva.
10. A Felhasználó személyében bekövetkezett változást a régi és az új Felhasználó írásban köteles a Távhőszolgáltatónak a felhasználó személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül bejelenteni. A Távhőszolgáltató a bejelentést követő 15 napon belül az új felhasználó részére a közszolgáltatási szerződés megkötésére írásban ajánlatot tesz. (TKSZ 21.1. pont)
11. A díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új díjfizető - a felhasználó képviselőjének egyidejű értesítése mellett - írásban köteles a Távhőszolgáltatónak a díjfizető személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül bejelenteni (TKSZ 21.2. pont).
12. A bejelentésnek tartalmaznia kell az új felhasználó vagy a díjfizető személyének azonosításához szükséges adatokat a felhasználási hely, illetőleg az épületrész pontos megjelölését és a változás időpontját. A Távhőszolgáltató jogosult a tulajdonváltozás igazolására alkalmas okirat bemutatását igényelni. A számlázás módosítását az előbbi bejelentésben megjelölt időponttól, - ha a bejelentés az előírt határidőn túl történik - legkorábban a bejelentés beérkezése időpontjától lehet igényelni a Távhőszolgáltatótól.
13. A díjfizetők személyében bekövetkező változások nem érintik a Felhasználó és a Távhőszolgáltató között létrejött jelen ÁKSZ érvényességét. A díjfizető a változás időpontjától jogosult az ÁKSZ-ben foglaltak szerint a szolgáltatás igénybevételére és ugyanezen időponttól köteles a távhőszolgáltatás díjainak megfizetésére.
14. Az épületrész tulajdonosa és a használó együttes kérelmére a Távhőszolgáltató a díjat közvetlenül a használó részére számlázza. A díj a használó által történő megfizetéséért - a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek



lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján az állam vagy a települési önkormányzat tulajdonában lévő lakóingatlanok kivételével - a tulajdonos egyszerű (sortartó) kezesként felel.

15. A díjfizetési kötelezettség a Felhasználó (társasház) tulajdonostársait nem terheli egyetemlegesen. Tekintettel az épületrészenkénti külön-külön történő díjfizetésre, a Felhasználó az egyes díjfizetők, továbbá a díjfizető más díjfizetők díjtartozásának megfizetéséért nem tartozik felelősséggel.

16. A távhőszolgáltatás Balatonfüred Város területén érvényesülő díjalkalmazás feltételeit az Ökr. tartalmazza. A lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját - mint legmagasabb hatósági árat - és azok szerkezetét a Magyar Energia Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) javaslatának figyelembevételével az energiapolitikáért felelős miniszter a Díjrendeletben állapítja meg. A rendelet – módosítás(ok) esetén a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt - mindenkor hatályos szövege az Üzletszabályzat 7. számú függelékét képezi.

## 5. A hődíj számlázása, fizetése, elszámolása

A díjakat a távhőszolgáltató által kiállított számlán feltüntetett, a számla keltétől számított 8 naptári napnál nem rövidebb fizetési határidő lejártáig kell megfizetni.

A díj kiegyenlítése a tulajdonosok egymással történő megállapodása szerint együttesen vagy külön-külön épületrészenként is történhet. Külön történő díjfizetés esetén a díj épületrészenkénti (pl. lakásonkénti) megosztása és a díjfizetők részére történő számlázása - a tulajdonosok által meghatározott arányok, valamint az üzletszabályzat rendelkezései szerint - a távhőszolgáltató feladata. Az érdekeltek megállapodásának hiányában és egyebekben a díjfizetés feltételeire az önkormányzatnak a díjalkalmazási feltételekről szóló rendelete az irányadó

Az épület, építmény, épületrész tulajdonosa és a bérlő vagy a használó együttes kérelmére a távhőszolgáltató a díjat (ide értve a fűtési hődíjat és a HMV hődíjat is) közvetlenül a bérlő vagy a használó részére számlázza

Mivel a vízfelmelegítéshez a közműves ivóvizet a Távhőszolgáltató bocsátja a felhasználó rendelkezésére, a víz- és csatornadíjat a távhőszolgáltató jogosult a felhasználónak, díjfizetőnek továbbszámolnia a használati melegvíz hődíjfizetésének módja szerint.

A Távhőszolgáltató a fűtési célú és a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőt az önkormányzat képviselő-testülete által meghatározott időponttól kezdődően a TKSZ-ben meghatározott módon és feltételekkel külön köteles meghatározni és számlázni. (Tsz. 43. § /3/ bekezdés.)

A fűtési hődíjat az egyes épületek hőfogaadóiban felszerelt hiteles hőmennyiségmérővel mért hőmennyiség után az alábbiak szerint a felhasználó/díjfizető fizeti.

A hőmennyiségmérők leolvasására és az elszámoló számla benyújtására évente egy alkalommal kerül sor. A közbenső időszakban a távhőszolgáltató részszámlázásos módszert alkalmaz. Az épületrészek felhasználói (díjfizetők) részfizetesként havonta, utólag az előző év hőfelhasználása 1/12-ed részének megfelelő – ilyen időszak hiányában a távhőszolgáltató és a felhasználó megállapodása szerinti – hőmennyiség hődíját fizetik.

Az elszámoló számla alapját képező időszakban történt árváltozás esetén a távhőszolgáltató a hőfelhasználást és annak díját a számlán megosztja. Ennek alapja a felhasználóktól beszerzett, továbbá a hőközpontban leolvasott, az árváltozás időpontjának megfelelő mérőállás. Az új díjat az előbbi mérőállásokat követő hőfelhasználásra kell alkalmazni. Az elszámoló számlában az egy éves teljes időszakot kell elszámolni a közbenső mérőállás és az alkalmazandó árak figyelembe vételével.

Felhasználó változás esetén a korábbi és az új felhasználó a mérőállást és a változás időpontját közösen írásban rögzíti és 15 napon belül a Távhőszolgáltatónak bejelenti. Ennek alapján a Távhőszolgáltató elszámoló számlát készít a korábbi felhasználó részére a leadott melegvízóra állás alapján a HMV hődíj tekintetében, legkésőbb a felhasználó változás és a mérőleolvasási adat bejelentését követő második hónapban. A fűtési hő elszámolására vonatkozóan a korábbi felhasználó nyilatkozatban vállalja, hogy az éves elszámolást követően a rá vonatkozó fűtési hődíj összegét kiegyenlíti. A bejelentés elmaradása esetén a Távhőszolgáltató időarányos hődíjmegosztást alkalmaz.

A HMV hődíjat (melegvíz szolgáltatási díj) az egyes épületrészekben (lakásokban, nem lakás céljára szolgáló és egyéb helyiségekben) felszerelt, a díjfizető tulajdonát képező HMV mérőeszközzel (m<sup>3</sup>-ben) mért elfogyasztott vízmennyiség után a hődíjat a díjfizető fizeti. A HMV mérőeszköz beszerzése felszerelése/felszereltetése a díjfizető kötelezettsége. A HMV mérőeszköz leolvasása havonta történik. A leolvasás és a leolvasott mérőállás bejelentése a díjfizető kötelezettsége. Az elfogyasztott HMV mennyiséget a díjfizető minden hónap 25. napjáig köteles leolvasni és a Távhőszolgáltatónak bejelenteni. A mérőeszköz, ill. a mérőállás ellenőrzésére a Távhőszolgáltató jogosult.

A HMV hődíjat a leolvasott és bejelentett (a két bejelentés közötti időszakra vonatkozó) HMV mennyiség alapján a szolgáltató a Díjrendeletben foglaltak alkalmazásával kiszámítja és a díjfizető felé erről számlát bocsát ki.

Díjfizető változás esetén a korábbi és az új Díjfizető a HMV mérőállást és a változás időpontját közösen írásban rögzíti és 15 napon belül a távhőszolgáltató rendelkezésére bocsátja. Ennek alapján a távhőszolgáltató elszámoló számlát készít a korábbi Díjfizető részére, legkésőbb a Díjfizető változás és a mérőleolvasási adat bejelentését követő második hónapban.

A távhőszolgáltatási díjfizetési kötelezettség szempontjából az ellátott épületrészen (lakáson, az egy önálló rendeltetési egységet képező, nem lakás céljára szolgáló helyiségeken), valamint a közös használatra szolgáló helyiségeken belül az egyes helyiségek ellátottsági különbsége (fűtési, illetőleg használati melegvíz-szolgáltatási célú hőellátás) nem vehető figyelembe.

A tulajdonos felelőssége: A távhő-szolgáltatási díj a bérlő vagy a használó által történő megfizetéséért a tulajdonos a Tsz. 44. § (3) bekezdése szerinti helyállási kötelezettséggel tartozik.

## 6. A számlázás rendje

A felhasználás elszámolásának részletes szabályait a vonatkozó jogszabályok, a **TKSZ** és az Üzletszabályzat tartalmazzák. A számlázásra vonatkozó jogszabályok előírásainak betartásával a szolgáltató a távhőszolgáltatás ellenértékéről számlát állít ki.

A Felhasználó/**díjfizető** köteles a távhőszolgáltatás ellenértékének rendszeres megfizetésére. A Felhasználó/**díjfizető** a távhőszolgáltatás díját készpénz-átutalási megbízás, banki átutalás, banki csoportos beszedési megbízás, avagy az ügyfélszolgálat házipénztárába történő készpénzbefizetés útján teljesítheti.

Készpénzfizetés esetén a Távhőszolgáltatás a díjfizető részére a készpénzbefizetés megtörténtéről és azzal egyidejűleg az adós- és számviteli jogszabályoknak megfelelő bizonylatot állít ki és ad át a befizetőnek.

A számla összege készpénzátutalás, banki átutalás, ill. csoportos beszedési megbízás esetén csak a Távhőszolgáltató bankszámláján történő jóváírással, a jóváírás napján, készpénzfizetés esetén pedig a házipénztárba történő befizetés időpontjában tekinthető teljesítettnek.

A Távhőszolgáltató által kiállított számlák fizetési határideje a számlán feltüntetett időpont.

A felhasználó, illetve a díjfizető az alapdíj 1/12 részét a tárgyhónapot követő hó első napját követően, utólag fizeti, a Távhőszolgáltató által a tárgyhót követő hó legkésőbb 10. napjáig kiállított számla alapján.

A felhasználó, illetve a díjfizető a fűtési hődíj részszámlát havonta a tárgyhónapot követő hó első napját követően, utólag fizeti, a Távhőszolgáltató által a tárgyhót követő hó legkésőbb 10. napjáig kiállított számla alapján.

A felhasználó, illetve a díjfizető a melegvíz hődíj részszámlát havonta a tárgyhónapot követő hó első napját követően, utólag fizeti, a Szolgáltató által a tárgyhót követő hó legkésőbb 10. napjáig kiállított számla alapján.

Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó vagy a díjfizető folyószámláján túlfizetés mutatkozik, a felhasználó, vagy a díjfizető eltérő kérésének hiányában, a távhőszolgáltató

a) 3 000 forintot meg nem haladó összeg esetében a díjfizetőt megillető összeget a felhasználó vagy a díjfizető következő számlájában számolja el,

b) 3 000 forintot meghaladó összeg esetében a díjfizető fizetési módja szerinti módon a számla kibocsátásától számított 8 napon belül köteles a felhasználónak vagy a díjfizetőnek visszafizetni.

A Távhőszolgáltató a felhasználó, ill. a díjfizető számára az elektronikus számlázás lehetőségét térítésmentesen biztosítja. Elektronikus számlázás esetén a számla tartalma és fogyasztási adatokról való tájékoztatási kötelezettség - jogszabályban eltérő rendelkezése hiányában - megegyezik a nyomtatott számla tartalmával és a nyomtatott számla esetében előírt tájékoztatási kötelezettséggel.

## 7. A késedelmes díjfizetés jogkövetkezményei

Amennyiben a Felhasználó/díjfizető a kibocsátott számlán megjelölt határidőre a tartozását nem egyenlíti ki, felszólító levelet kell a részére – ajánlott, tértivevényes postai küldemény útján - kiküldeni. Ha a felszólító levélben megjelölt határidőre a tartozás nem kerül kiegyenlítésre, a Távhőszolgáltató a Tsz. 51. § (3) bekezdés a) pontja alapján a távhőszolgáltatást felfüggesztheti. A tényleges felfüggesztés időpontjáról a Felhasználót legalább 2 nappal megelőzően írásban értesíteni kell.

A Szolgáltató a késedelmesen fizetők felé kiküldött írásbeli felszólítás után az értesítés költségeit, továbbá a szolgáltatás felfüggesztés és a visszakapcsolás költségeit kiszámlázza.

A számla késedelmes kifizetése esetén a Ptk. szerinti késedelmi kamat fizetendő.

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

A díjtarozás miatti felfüggesztés alapját képező szerződészegés akkor szűnik meg, ha:

- a szolgáltatási díj, késedelmi kamatával együtt megfizetésre kerül,
- továbbá a szerződészegő viseli a kizárás és visszaadás költségeit (kiszállás, dolgozó óra díja stb.).

Ha a fenti feltételek teljesülnek a Távhőszolgáltató a szolgáltatást a szerződészegés megszűnése utáni munkanapon belül visszaállítja.

Tartozás esetén, amennyiben a fizetési felszólítások nem vezettek eredményre a Távhőszolgáltató az

elévülési időn belül a tartozás hivatalos úton történő behajtását kezdeményezi, illetőleg a Tszt. és az Üzletszabályzat erre vonatkozó rendelkezéseinek betartásával jogosult a szerződés felmondására.

### **8. Hátralék-nyilvántartás, hátralékkezelés.**

A Távhőszolgáltató a díjfizetőkkel szemben fennálló, a távhőszolgáltatási jogviszonyból származó követeléseit – ide értve a díjfizető által nem teljesített díjfizetés miatti hátralékokat is – díjfizetőnként vezetett egyedi számlán tartja nyilván. A számlán kerülnek nyilvántartásra – díjfizetőnként - a távhőszolgáltatás igénybevételével kapcsolatos fizetési kötelezettségek (díjak), ide értve azok tőkeösszegeit és járulékait (késedelmi kamatok, költségek) is.

A Távhőszolgáltató az esedékessé vált, lejárt, de a díjfizetők által megfizetni elmulasztott tartozások (a továbbiakban: hátralék) kezelését, behajtását saját szervezetén belül, illetőleg megbízott(ak) útján végezheti, a vonatkozó hatályos jogszabályi, ill. adatvédelmi előírások betartásával.

A Távhőszolgáltató a hátralék behajtása kapcsán felmerült költségeit az érintett díjfizetőre hárítja

### **9. Felhasználó/díjfizető és/vagy a fogyasztás jellegének megváltozása**

Ha a közszolgáltatási szerződéssel rendelkező Felhasználó/Díjfizető személyében változás következik be a régi és az új felhasználó/díjfizető a változástól számított 15 napon belül köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. A bejelentés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén, az új Felhasználó/Díjfizető bejelentésig az régi Felhasználó/Díjfizető felel a szolgáltatási díjak megfizetéséért, szerződésszegő magatartás esetén a következményekért. A felhasználó változástól számított 15 napon belül a régi felhasználó fennálló tartozásait a Szolgáltató felé köteles maradéktalanul rendezni.

Amennyiben a Felhasználó a fogyasztási hely rendeltetését megváltoztatni szándékozik, köteles azt a Távhőszolgáltatónak még a változtatást megelőzően bejelenteni.

## **X. A távhőszolgáltatás minősége, üzemi események, üzemzavar-elhárítás**

### **1. A távhőszolgáltatás minőségi jellemzői**

A szolgáltatás során elvárt belső hőmérsékletértékeket, a távhőszolgáltatásra vonatkozó jogszabályok (ide értve az Ökr.-t is) és szabványok szerint köteles a szolgáltató biztosítani illetve garantálni. Ha a fenti jogszabályok egyes helyiségekre nem tartalmaznak utalásokat, akkor helyiségenként az MSZ-040-140-2:1981 szabványban előírt hőmérsékleteket kell alapul venni.

A hőmérsékleti értékeket helyiség funkciójától függően kell biztosítani. A Szolgáltató köteles legalább olyan mennyiségű hőenergiát a fogyasztási helyre eljuttatni, hogy az emberi tartózkodás céljára szolgáló fűtött helyiségek belsőhőmérsékleti értékei – 6 és 22 órak özött – megfelelő teljesítményű és műszaki állapotú felhasználói berendezések üzemeltetése mellett – fűtési és pótfűtési időszakban legalább a következők legyenek:

– előszoba, konyha, WC:	+16 C <sup>0</sup>
– hall, lakószoba, iroda:	+20 C <sup>0</sup>
– mosdó, fürdő:	+24 C <sup>0</sup>
– közös használatú helyiségek:	+12 C <sup>0</sup>

Fenti hőmérsékletek biztosítása csak fogyasztói tulajdonban lévő megfelelő hőteljesítményű fűtőtestek és helyesen méretezett csőkeresztmetszetek mellett biztosíthatók. Amennyiben a külső

hőmérséklet 15° C alá süllyed, a szolgáltató a fűtendő helyiségek hőszigetelésének és a berendezések teljesítményének figyelembevételével a legoptimálisabb fűtést garantálja, különös tekintettel a belső hőmérsékletekre.

Hőmérséklet mérése:

- Helyiségekben azok alapterületének mértani középpontjában 1,5 m magasságban.
- Óvodában, bölcsődében a foglalkoztató helyiségek alapterületének mértani középpontjában 0,5m magasságban.

A felhasználó a (fűtési) hőhordozó közegből nem vételezhet, illetőleg azt köteles a Távhőszolgáltatónak a csatlakozási ponton a szerződésben előírt minőségben visszaadni.

## 2. Az üzemzavar és annak elhárítása

Az V. pont 2.2.1. alpontja hatálya alá nem tartozó munkálatokat - meghibásodás kijavítása, veszélyhelyzet megszüntetése, üzemzavar elhárítása - a felek, egymás egyidejű írásbeli értesítése mellett, a lehető legrövidebb idő alatt végzik el.

Az üzemzavar keletkezésének helye:

Az üzemzavar keletkezhet:

- a szolgáltatói rendszeren, illetőleg
- a felhasználói rendszeren.

A szolgáltatói rendszeren keletkezett üzemzavar elhárítása – a lehető legrövidebb időn belül – a Távhőszolgáltató feladata.

A felhasználói rendszeren keletkezett üzemzavar – a lehető legrövidebb időn belüli - elhárítása a felhasználó/díjfizető feladata. Az ennek elmulasztása miatt keletkezett károkért a bejelentést elmulasztó felhasználót/díjfizetőt terheli a felelősség.

A szolgáltatói rendszeren keletkezett üzemzavart, annak észlelését követően a felhasználó/díjfizető köteles bejelenteni a közös képviselő, ill. a Távhőszolgáltató felé.

A bejelentés megtehető telefonon, írásban, telefaxon, vagy email-ben.

## XI. A távhőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

### 1. A távhőszolgáltatás szüneteltetése

A Távhőszolgáltató 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 távhőszolgáltatás szüneteltetése miatt a felhasználói berendezésekben keletkezett károkat, - amennyiben a Felhasználó vétkes - a Távhőszolgáltató köteles megtéríteni. Ezen túlmenően a Tszt. 40. § szerinti szüneteltetésből, illetőleg a 41. § szerinti korlátozásból eredő károkért a távhőszolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli.

A Távhőszolgáltató az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról a Felhasználót a munkálatok megkezdése előtt 8 nappal a helyileg szokásos módon, illetve közös képviselője útján írásban értesíti.

A Távhőszolgáltató a Tszt. 40. §-a szerint jogosult a távhőszolgáltatást szüneteltetni. A távhő vételezés szüneteltetését a felhasználó a tulajdonában, üzemeltetésében lévő felhasználói berendezések terv

szerinti karbantartásának, felújításának idejére vagy váratlan meghibásodás miatt szükséges fenntartási munka elvégzése idejére jogosult igényelni.

## 2. A távhőszolgáltatás korlátozása

A Távhőszolgáltató jogosult az Ökr.-ben foglaltak szerint

a) az országos tüzelőanyag-hiány miatt nála fellépő termeléskiesés esetén, vagy

b) környezetvédelmi érdekből

a szolgáltatást korlátozni.

A korlátozás bevezetéséről és annak okairól a Távhőszolgáltató az Önkormányzatot haladéktalanul tájékoztatja.

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

A felhasználói korlátozás, figyelembe véve a közintézmények saját hőtermelő teljesítményét is, nem veszélyeztetheti a közintézmények egészségügyi és szociális alapszolgáltatásainak ellátását.

A korlátozásra szolgáló okok megszűnése után a korlátozást haladéktalanul fel kell oldani.

A távhő vételezését korlátozó eszközök, berendezések beszerzése, felszerelése, üzemeltetése, karbantartása és ellenőrzése, és az ezekkel kapcsolatos költségek viselése a Távhőszolgáltató kötelessége.

Ha a szolgáltatási terület folyamatos és biztonságos távhőellátása a Kormány döntése szerinti országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi okból veszélybe kerül, a távhőszolgáltató legfeljebb 10%-os hőteljesítmény-csökkentéssel és a rendelkezésre álló más eszközökkel megkísérli a korlátozás okának megszüntetését, illetőleg a hírközlő eszközökön keresztül kéri a Felhasználókat a távhőfogyasztás önkéntes csökkentésére.

Ha a fenti intézkedések hatására sem biztosítható a folyamatos és biztonságos távhőellátás a Távhőszolgáltató a távhőszolgáltatást korlátozza. A döntésről, illetőleg a távhőszolgáltatás bevezetéséről a Felhasználókat hírközlő csatornákon keresztül értesíti.

Korlátozásra csak az Ökr. **vonatkozó rendelkezései** betartásával kerülhet sor.

A távhőszolgáltató létesítményénél országos tüzelőanyag-hiány miatt fellépő termeléskiesésről, a korlátozás szükséges mértékéről és területi kiterjedéséről a távhőszolgáltató köteles haladéktalanul tájékoztatni Balatonfüred város jegyzőjét, továbbá a korlátozással érintett felhasználókat.

A távhőszolgáltatás korlátozásának sorrendje és az egyes fokozatokba tartozó felhasználói csoportok megjelölését az Ökr. **vonatkozó rendelkezése**, a távhőszolgáltatás körzetenkénti korlátozási sorrendjét pedig annak I. sz.melléklete tartalmazza.

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

A korlátozásra szolgáló ok(ok) megszűnése után a Szolgáltató a korlátozást feloldja és erről az érintetteket a hírközlő csatornákon keresztül tájékoztatja.

A korlátozás miatti szüneteltetésből származó károkért a Távhőszolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli.

### **3. A távhőszolgáltatás felfüggesztése**

A Távhőszolgáltató a távhőszolgáltatást a Tszt.-ben meghatározott esetekben és módon függesztheti fel.

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.

## **XII. Adatkezelés, adatvédelem**

A távhőszolgáltató jogosult az érintettek tájékoztatása mellett

**a)** 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 előbbieken megjelölt adatai tekintetében;

**b)** az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek a tevékenységgel összefüggő adatkezelés céljából szükségesek, átadni azoknak, akik a távhőszolgáltató megbízásából a díjak számlázását és beszedését, a követelések kezelését vagy az ügyfél-tájékoztatást végzik.

Amennyiben az adatkezelés nem az a) pontban meghatározott célból történt, a Távhőszolgáltató, mint adatkezelő köteles a kezelt személyes adatot haladéktalanul törölni.

Az a) pontban meghatározott adatok közül az adatkezelés céljához szükséges adatok átadhatóak a Tszt. 45. § (4) bekezdésében meghatározottak részére, a Tszt. 45. § (4) bekezdésében meghatározottak szerint.

A Távhőszolgáltató a belső adatkezelési folyamatainak nyilvántartása és az érintettek jogainak biztosítása céljából Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot alkotott, mely az Üzletszabályzat 4. sz. mellékletét képezi.

Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat célja, hogy az érintettek megfelelő tájékoztatást kaphassanak a Távhőszolgáltató által kezelt, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatokról, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatkezelésbe esetlegesen bevont adatfeldolgozó nevről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá - az érintett személyes adatainak továbbítása esetén - az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.

Az Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat biztosítja az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII törvény (a továbbiakban: Infotv.) 15. §-ában meghatározott érintetti tájékoztatáshoz való jog megvalósulását.

## **XIII. A Távhőszolgáltató megbízottainak azonosítása**

A Távhőszolgáltató azon munkavállalóit, akik tevékenységük végzése alatt bármilyen okból a fogyasztási helyeken megjelennek, a 6. számú melléklet szerinti fényképes megbízó levéllel látja el (TKSZ 15.1.)

A megbízó levél a felmutatóját feljogosítja a Távhőszolgáltató nevében történő intézkedésre. A Távhőszolgáltató alkalmazottai a megbízó levelet kérés, felszólítás nélkül tartoznak felmutatni.

#### **XIV. Az Üzletszabályzat hozzáférhetősége**

Az Üzletszabályzat nyilvános. Hozzáférhető és megtekinthető a Távhőszolgáltató székhelyén lévő ügyfélszolgálati irodájában, ahol az – mellékleteivel és függelékeivel együtt – mindenkor hatályos és az esetleges időközi változtatásokkal, módosításokkal egységes szerkezetben - kifüggesztésre kerül, továbbá a Távhőszolgáltató honlapján.

Az Üzletszabályzat mellett betekintésre megtalálhatók a hivatkozott jogszabályok, dokumentumok, rendeletek. Ezen anyagok jegyzékét a Mellékletek és Függelékek tartalmazzák.

#### **XV. Hatálybalépés és módosítás**

Jelen Üzletszabályzat a Távhőszolgáltató Távhőszolgáltatási Működési Engedélyében meghatározott szolgáltatási tevékenységekre vonatkozik és 2017. .... hó ..... napján, Balatonfüred Város Jegyzőjének jóváhagyása alapján lép hatályba. Előírásait a távhőszolgáltatási tevékenység megkezdésétől a jóváhagyás módosításáig, illetőleg visszavonásáig kell alkalmazni.

Az Üzletszabályzat módosítását kezdeményezni kell, ha a Távhőszolgáltatási Működési Engedély, vagy a jelen Üzletszabályzat érdemi részét érintő olyan változás (pl. jogszabályváltozás) következik be, ami érinti a felhasználók/díjfizetők és a Távhőszolgáltató közötti kapcsolatot.

Az Üzletszabályzatot érintő jogszabályi változás esetén a módosítást a Távhőszolgáltató kezdeményezi.

Az Üzletszabályzatban nem szabályozott kérdésekben az ÁKSZ, az EKSZ, a Tszt., a Rendelet, a TKSZ, a Díjrendelet és az Ökr. szabályait kell alkalmazni.

Balatonfüred, 2017. .... napján