

ÜzletSzabályzat (Távhő üzletág)

BTG Budaörsi Településgazdálkodási
Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

www.btg.hu



ÜZLETSZABÁLYZAT

1.) Az üzletszabályzat célja

A Távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. tv. (Tszt.) továbbá annak végrehajtása tárgyában kiadott 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet rendelkezéseinek megfelelően a BTG Budaörsi Teleptülésgazdálkodási Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság (rövidített elnevezése: BTG Nonprofit.Kft., székhelye: 2040 Budaörs, Dózsa György út 21.) a Távhő üzletág Üzletszabályzatának (továbbiakban : *Üzletszabályzat*) rendelkezéseit az alábbiakban állapítja meg.

2.) Az Üzlet szabályzat hatálya

Területi hatály: Jelen Üzletszabályzat Budaörs Város Közigazgatási területére (azon belül a távhőszolgáltatással érintett területekre) irányadó.

Személyi hatály: Az Üzletszabályzat a lakossági és nem lakossági fogyasztókra is egyaránt érvényes.

Időbeli hatály: A szabályzat határozatlan időtartamra szól, az a - Tsz. 7.§ (1) bek. b.) pontja értelmében - Budaörs Város Önkormányzatának jegyzője által történt jóváhagyását követő napon lép hatályba.

3.) Az Üzletszabályzat tárgya

A Távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. tv. 3.§ y.) pontjával összhangban a BTG Nonprofit Kft. jelen üzletszabályzatával „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;”.

4.) Értelmező rendelkezések (a Tsz. rendelkezései alapján)

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

díjfizető: épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közüzemi szerződésben megnevezett tulajdonosa, az e törvényben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérletje, használója;

engedélyes: a távhőtermelő létesítmény létesítésére, távhőtermelésre, valamint a távhőszolgáltatásra engedéllyel rendelkező;

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

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

felhasználó: a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közüzemi szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészeiben mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó:

a-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 bérletje;

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

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

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

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

hőhordozó közeg átalakítása: a hőhordozó közeg fizikai jellemzőinek megváltoztatása;

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;

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

b) 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. A szolgáltatói hőközpontokkal azonos módon kell kezelni azokat a kazánházakat, melyekből - hőközpont közbeiktatása nélkül - közvetlenül történik a fogyasztók hőellátása;

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

megújuló energiaforrás: a nem fosszilis megújuló energiaforrások (szél-, nap-, víz- és geotermikus energia, biomassza, hulladék-lerakóhelyeken és szennyvíztisztító telepeken keletkező gázok, biogázok energiája);

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

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

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

távhőszolgáltatás: az a közüzemi szolgáltatás, 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;

távhőszolgáltató: az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen vagy a település meghatározott részén a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott; (BTG Kft.)

távhőtermelő: az a gazdálkodó szervezet, amely távhő termelésére engedélyt kapott; (BTG Kft.)

távhőtermelő létesítmény: az erőmű távhő-szolgáltatási célra hő 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;

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;

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

A Tszt. végrehajtására szolgáló 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet rendelkezéseivel, továbbá Budaörs Város Önkormányzatának 3/2005 (I.26.) önkormányzati rendeletével¹ összhangban rögzített értelmező rendelkezések

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

fűtési időny: Az év október 15. napja és a következő év április 15. napja

pótfűtési időszak: Az év szeptember 15. és október 14. valamint a következő év április 16. és május 15. napja közötti időszak;

felhasználási hely fajlagos fűtési hőfelhasználása: a felhasználási helyen egy elszámolási időszakban igénybe vett fűtési hőmennyiségnek és a felhasználási hely épületrészeinek távhőrendszerrel fűtött - a számlázás alapjául szolgáló -égtérfogatának a hányadosa ($GJ/légm^3$);

alapdíj: a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetőségéért és a távhőszolgáltatás igénybevételéért fizetendő, 1 fűtött légköbméterre megállapított éves díj ($Ft/légm^3$);

hődíj: a fogyasztó által vételezett (elfogyasztott) hőmennyiség után fizetendő 1 gigajoul-ra megállapított díj (Ft/GJ); [Megj.: a hődíj lakossági és nem lakossági (közületi) fogyasztókra egyaránt érvényes].

csökkentett értékű szolgáltatás: A távhőszolgáltatás akkor tekinthető csökkent értékűnek, ha a teljesítési helyre (hőközpont) eljuttatott primer hőhordozó közeg hőmérséklete és hőtartama nem teszi lehetővé a fűtési menetrendnek megfelelő fűtési előremenő vízhőmérséklet és hőközpontban mért $45^\circ C$ használati melegvíz hőfok elérését.

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

fűtési költségmegosztó: a fűtési hőmennyiség megosztására alkalmas eszköz vagy műszer, amely megfelel az 5. melléklet szerinti jellemzőknek, és amely lehet

a) elektronikus fűtési költségmegosztó,

b) párologtatós fűtési költségmegosztó,

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

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

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

Budaörs Város Önkormányzatának többször módosított 3/2005 (I. 26) rendelete értelmében:

„fűtöttnek minősülő helyiségek térfogatáról szerkezetei által befoglalt térfogat.

- a számítás alapjaként az engedélyezett tervdokumentáció vagy a földhivatali nyilvántartás adatait kell figyelembe venni,
- alapterületként kell figyelembe venni a falsíkok közötti, valamint a beépített szekrény által elfoglalt területet,
- nem vehető figyelembe a falsíkon kívül eső terület, valamint a falsíkokból kiugró falpillér által elfoglalt terület, ha azok mérete egyenként $0,5 m^2$ -nél kisebb,
- nem vehető figyelembe a éléskamra (kamraszekrény), valamint a helyiség légterének a közműveket védő burkolat mögötti része,
- a fürdőszoba légterének 60%-a vehető figyelembe, ha az előírt hőmérsékletet műszaki tervek alapján kiegészítő fűtéssel (pl. elektromos vagy gázhősugárzó) biztosítják,
- álmennyezet térfogatcsökkentő tényezőként akkor vehető figyelembe, ha $5 cm$ vastagságú hugarocell hőszigetelésével egyenértékű;

fűtött helyiség: Az a helyiség, amelyben fűtőtest, vagy egyéb hőleadó berendezés van, ha azt fűtöttre tervezték és az eredeti rendeltetésének, vagy műszaki megoldásnak megfelelően a helyiség hőmérséklete a távhőszolgáltatás során biztosított;

- lakás

- közös használatra szolgáló helyiség: mosókonyha, szárító helyiség, közös fürdőszoba, közös WC, gyermekocsi és kerékpártároló helyiség, a közös pince, illetve padlástér, a szemétdoboz, szélfogó –

¹ Az önkormányzati rendelet által szabályozott definíciók aláhúzással kerültek megjelölésre

belépő, lépcsőház, a zárt folyosó; (Budaörs Város Önkormányzatának többször módosított 3/2005 (I. 26.) rendelete szerint);

használati melegvíz: távhővel felmelegített közműves ivóvíz;

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

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

5.) A távhő üzletágat meghatározó jogszabályok és rövidítésük

- A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (**Tszt.**).
- A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005 (VIII.15.) Korm. rendelet (**Tszt.Vhr.**)
- A Tszt.Vhr. 3. sz. mellékletében kihirdetett Távhőszolgáltatási Közülemi Szabályzat (**Tksz**);
- a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (**Fgytv.**)
- Budaörs Város Önkormányzat Képviselő-testületének „A távhőszolgáltatásról szóló **2/2005 (I.26.)**” sz. rendelete
- Budaörs Város Önkormányzat Képviselő-testületének „A távhőszolgáltatás legmagasabb hatósági díjáról és a díjalkalmazás feltételeiről szóló **3/2005. (I.26.)**” sz. rendelete;
- A rezsielőirányzat végrehajtásáról szóló **2013.évi LIV. törvény**,
- Az egységes közszolgáltatási számlaképről szóló **2013. évi CLXXXVIII. törvény**;

6.) A Távhőszolgáltató BTG Nonprofit Kft.

6.1. A társaság adatai

A társaság elnevezése:	BTG Budaörsi Településgazdálkodási Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság
A társaság rövidített elnevezése:	BTG Nonprofit Kft.
Székhely:	2040 Budaörs, Dózsa György út 21.
Telephely:	2040 Budaörs, Lévai utca 37. (Budaörsi Fűtőmű)
Levelezési cím:	2041 Budaörs, Pf. 57.
A társaság cégjegyzékszám:	Cg.: 13-09-064364
Nyilvántartó cégbíróság:	Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága
Működési engedély száma:	távhőtermelői 79/2012 távhőszolgáltatói 80/2012
Adószám:	10639205-2-13
Statisztikai számjel:	10639205-3530-113-13
KÜJ azonosító:	100388332
KTJ azonosító:	102011770
A társaság fő tevékenysége:	38.11'08 – Nem veszélyes hulladék gyűjtése

A társaság határozatlan időre alakult, az üzleti év január 1-től december 31-ig tart.

A társaság alapítója és egyszemélyes tulajdonosa: Budaörs Város Önkormányzata, a tulajdonosi jogokat Budaörs Város Önkormányzatának Képviselő-testülete gyakorolja.

A társaság vezető tisztségviselője: Tamás Ervin ügyvezető

6.2. A társaság tevékenysége

A társaság a távhőszolgáltatás körében a lakosságnak, a külön kezelt intézményeknek és az egyéb fogyasztóknak távhőt szolgáltat. Tevékenységi körébe tartozik a hőtermelés, a hő szállítása, a hőközpontok üzemeltetése, valamint a rendszer működtetéséhez szükséges tüzelőanyag és villamos energia beszerzése.

7.) A távhőrendszer működtetése és fejlesztése

7.1 A távhőtermelő létesítmény működtetése és fejlesztése a távhőtermelő feladata.

7.2 A távhőszolgáltató tulajdonát képező szolgáltatói berendezést, valamint a szolgáltató tulajdonában lévő felhasználói berendezést a távhőszolgáltató köteles fenntartani, üzemeltetni, fejleszteni és az ezekkel kapcsolatos költségeket viselni.

A távhőszolgáltató a nem a tulajdonát képező felhasználói berendezések, eszközök tulajdonosával (tulajdonosaival, a tulajdonosok megbízottjával) kötött szerződés alapján *elláthatja* a tulajdonos helyett a berendezések, eszközök üzemeltetését, karbantartását, felújítását.

A felhasználói hőközpontot és a hőfogadó állomást, valamint az összekötő vezetékét magában foglaló helyiség, épületrész használatáért a tulajdonos a távhőszolgáltatótól térítésre nem tarthat igényt.

A felhasználói hőközpont üzemeltetésére kötött szerződés tartalma kiterjedhet a hőközpont és a hőfogadó állomás működtetésén túl az épületben lévő épületrészek hőellátására is.

7.3. Abban az esetben, ha a távhővezeték-hálózat vagy annak egyes részei nem a távhőszolgáltató vagy a felhasználó tulajdonát képezik, a vezeték és részei tulajdonosát az engedélyes távhőszolgáltatóval a szolgáltatói berendezések fenntartására, üzemeltetésére és fejlesztésére a polgári jog szabályai szerinti éves és hosszú távú szerződéskötési kötelezettség terheli.

7.4. Az előző pontban foglalt szerződéskötési kötelezettség nem vonatkozik a felhasználó tulajdonában lévő - a távhővezeték-hálózat részét képező - azon vezetékszakaszra, amely a szolgáltatói hőközpontot az ellátott épület felhasználói berendezésével köti össze a csatlakozási pontig bezáróan. E vezetékszakaszt a távhőszolgáltató köteles fenntartani, üzemeltetni, fejleszteni és az ezekkel kapcsolatos költségeket viselni.

7.5. 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. (Tsz. 33.§ és 34.§)

8.) Tájékoztatás kérése, igénybejelentés, csatlakozási feltételek

8.1. A távhőszolgáltatótól a már szerződéses jogviszonyban álló fogyasztókon kívül a távhőt vételezni kívánó *új fogyasztók* is felvilágosítást, tájékoztatást kérhetnek az alább rögzítettek szerint.

8.2.1. A távhőt vételezni kívánó új vagy többletteljesítményt igénylő meglevő felhasználási hely tulajdonosának kérelmére (igénybejelentésére) a távhőszolgáltató köteles 30 napon belül az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről *előzetes tájékoztatást* adni, és a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában az igénylővel kölcsönösen együttműködni.

8.2.2. A távhőszolgáltató a tájékoztatójában (feltételrendszer) a műszaki-gazdasági feltételek mellett köteles tájékoztatást adni annak a költségnek, csatlakozási díjnak az összegéről, amely a felhasználót terheli, továbbá a szolgáltató a csatlakozást érintő lényeges körülményekről, feltételekről is iránymutatást nyújt.

Az igény bejelentése *írással kérelem* alapján történik, amelynek tartalmaznia kell

- a bejelentő nevét, elérhetőségét (*természetes személy* esetén: név, anyja neve, lakcíme, értesítési címe, *egyéb fogyasztók esetén*: név, cégjegyzék (ill. azonosító szám) székhely, adószám, st. számjel, [pld.

- tulajdoni közösség, lakóközösség esetén] -> képviselőre jogosult neve, titulusa, kapcsolattartó neve, elérhetősége, titulusa, a megválasztást illetve a képviselőt igazoló okiratot;)
- az üzembehelyezés várható időpontját,
 - a bejelentéssel érintett (hőenergiát felhasználó) ingatlan illetve a felhasználási hely pontos megnevezését, műszaki adatait, címét, feltüntetve a távhőmennyiség-mérés helyével;
 - az igényelt fűtési célú, használati melegvíz, (továbbiakban: HMV) ill. egyéb célú csúcshőigényt [KW],
 - a technológiai célú csúcshőigényt,
 - az összes csúcshőigényt,
 - a távhőfelhasználás célját [HMV, technológiai, stb.]

8.2.3 A hőenergiát felhasználó létesítmény, berendezés létesítéséhez, továbbá a csatlakozáshoz szükséges szakmai jog létesítésével, idegen ingatlan igénybevételevel kapcsolatos engedélyek beszerzése, a rendszer kiépítéséhez szükséges tervek elkészítése, s az előbbieken rögzítettek költségeinek viselése az igénybejelentőt terhelik. Az elkészült tervek az igénybejelentő köteles a távhőszolgáltató részére jóváhagyás és záradékolás végett három (3) példányban megküldeni.

8.3.3 A rendszer kiépítése, (a rendszerre történő csatlakozás) csak az elfogadott tervek és engedélyek, továbbá a szolgáltató által megadott műszaki feltételek alapján, szakképzettséggel és szakképesítéssel rendelkező kivitelezővel kötött vállalkozási szerződés alapján történhet. Az elkészült létesítmény kapcsán a felhasználó és a szolgáltató okiratban rögzítik az elkészült rendszer tulajdoni viszonyait, egymás jogait és kötelezettségeit. A felhasználónak nyilatkoznia kell, hogy az elkészült rendszer a műszaki paramétereket, irányadó szabvány előírásoknak megfelelően készült el. A kivitelezőnek a rendszer elkészültét követően nyomáspróbát kell tartania, megfelelőségi nyilatkozatot kell adnia, s be kell mutatnia a beépített alkotórészek ill. tartozékok műbizonylatát.

8.2.3. Az igénybejelentői (fogyasztói) rendszernek a szolgáltatói rendszerre történő rácsatlakozása csak a szolgáltató által történhet, amennyiben bármilyen csatlakozási munka a szolgáltatói rendszert érinti, úgy ezen eljárásokra a szolgáltatót meg kell hívni.

8.2.4. A szolgáltatás kapcsán a feleknek közüzemi szerződést kell kötniük, ezt a kivitelezés (csatlakozás) megkezdésekor írásban is rögzíteniük kell. A közüzemi szerződés megkötéséhez szükséges bármely adatot, igazolást, okiratot az igénylőnek kell a szolgáltató rendelkezésére bocsátania, amennyiben ez nem történt meg, úgy a szolgáltató az igénybejelentőt írásban felhívja, hogy a hiányosságokat 15 napon belül pótolja. Valamennyi feltétel teljesülése esetén a feleknek 30 nap áll rendelkezésükre a szerződés megkötésére, amennyiben – felszólítás ellenére – az esetleges hiányosságokat az igénybejelentő nem teljesíti, úgy a szolgáltatónak a szolgáltatás nyújtására vonatkozó ajánlattételi kötelezettsége, megszűnik.

8.2.4. Az elkészült új rendszer vonatkozásában tulajdonjogi határnak a csatlakozási pont tekintendő [4.) pont értelmező rendelkezések] . A szolgáltatói berendezések akkor is a szolgáltató tulajdonát képezik, ha azok már a felhasználó tulajdonát képező rendszerbe kerültek beépítésre.

8.3. A csatlakozás létesítése kapcsán **betartandóak az alábbi Tszt. 54.§ és 55.§-ában rögzített előírások:**

54. § (1) A felhasználói berendezés létesítése - más megállapodás hiányában - a felhasználási hely tulajdonosának kötelessége.

(2) A felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez a távhőszolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni.

(3) A lakóépületek és a vegyes célra használt épületek felhasználói hőközpontjainak kiviteli tervét a távhőszolgáltató köteles díjmentesen felülvizsgálni.

(4)⁸⁸ A (3) bekezdés szerinti hőközpontok üzembe helyezési eljárásához a távhőszolgáltatót meg kell hívni, az eljárásban a távhőszolgáltató köteles közreműködni és nyilatkozni. A közreműködésért díj nem számítható fel.

(5) Az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel - a szerződésben meghatározott feltételek mellett - csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze. Ezzel egyidejűleg a távhőszolgáltató köteles felszerelni a távhőfogyasztás mérésére és elszámolására alkalmas, a mérőeszköz hitelességét tanúsító jellel ellátott mérőt. A hőközpontban vagy hőfogadó állomáson elhelyezett mérőeszközt a távhőszolgáltató üzemelteti.

(6) A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt felhasználó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával

a) létesíthet új felhasználói berendezést;
b) helyezhet át, alakíthat át és - a szerződés felmondásának esetét kivéve - szüntethet meg meglévő felhasználói berendezést.

(7) A távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásáról a felhasználót 30 napon belül köteles értesíteni. A hozzájárulás megtagadása esetén annak indokairól a felhasználót köteles tájékoztatni.

55. § (1) A felhasználói berendezés üzemeltetése és fenntartása - a (2) bekezdésben foglaltak kivételével - a felhasználó kötelessége.

(2) A szolgáltató tulajdonában lévő felhasználói berendezés, valamint a szolgáltatói hőközpontot a felhasználói berendezéssel a távhővezeték-hálózat részeként összekötő vezeték üzemeltetése és fenntartása, az ezzel kapcsolatos költségek viselése - a csatlakozási pontig bezárólag - a távhőszolgáltató feladata.

(3) A felhasználói berendezés üzemeltetője a folyamatos és biztonságos ellátás érdekében köteles az általa üzemeltetett berendezés üzemképes állapotáról gondoskodni.

8.4. Az adott év október 15. napja és a következő év április 15. napja közötti időszakot nevezzük fűtési idénynek, a pótűtési időszak alatt pedig az év szeptember 15. és október 14. valamint a következő év április 16. és május 15. napja közötti időszakot értjük.

A fűtési idényben az üzemviteli megállapodás szerinti szabályozott üzemmódú fűtési szolgáltatás történik, a szolgáltatás kikapcsolására csak a felhasználó erre felhatalmazott képviselőjének írásos kérelmére van lehetőség, az ebből esetleg származó kártérítési kötelezettség kizárólag a felhasználót ill. képviselőjét terheli.

A pótűtési időszakban a fűtés megkezdésére illetve leállítására a felhasználó erre meghatalmazott képviselőjének írásos megrendelése alapján van mód. A távhőszolgáltató a fűtési idényben és a pótűtési időszakokban is a rendszert készenléti állapotban tartja annak érdekében, hogy a szolgáltatást minél hamarabb el tudja indítani, az átfutási idő azonban - a kérelem beérkezésétől számítva - minimum 24 óra. A beüzemelés/leállítás díjmentes.

8.5. A felhasználónak az üzemviteli megállapodás keretében jogában áll a **hőellátás értékének** (HMV és fűtési hőmérséklet) **módosítását kérni**. Az épületben mért értékek ellenőrzése a felhasználó kötelessége, az épületek egyedi sajátosságaiból adódóan (pld. tájolás szerinti elhelyezkedés, szigetelés, berendezések állapota, stb.) az egyes épületrészekben mért értékek eltérőek lehetnek, a kívánt érték csak általánosságban vizsgálható. Ebből adódóan a távhőszolgáltató nem tudja garantálni, hogy az egyes épületrészekben belül eltérés ne legyen tapasztalható.

8.6. A távhőszolgáltató kizárólagos jogát képezi a **fűtési rendszer üritése**, amelyet a felhasználó (pld. a felhasználói berendezések meghibásodása, a fűtési rendszer felújítása, átalakítása esetén) erre feljogosított képviselője ill. a díjfizető írásban kérhet a távhő-szolgáltatótól. A rendszer üritését, töltését, légtelenítését a távhőszolgáltató térítés ellenében teljesíti.

8.7 Leválás a szolgáltatói rendszerről

A felhasználónak írásban kell jeleznie a szolgáltató részére, amennyiben a távhő-szolgáltatási rendszerről az adott épületrész le kíván válni. A bejelentésre a szolgáltató 15 napon belül írásban tájékoztatást ad arról, hogy a leválás mely feltételekkel történhet, s milyen okiratok aláírása szükségeltetik.

Ettől eltérő megállapodás hiányában a lecsatlakozás mind a fűtési, mind a HMV rendszerről történő leválást jelenti. A szolgáltatás vonatkozásában a díjfizetés megszűnése akkor következik be, amikor a leválás megtörtént, s az erre vonatkozó okiratok aláírására (közüzemi szerződés módosítása, Tszt. 38.§ (5) bekezdése) a felek sort kerítettek.

A felhasználó köteles tervekkel alátámasztani, hogy a leválás következtében a leválással nem érintett épületrészek hőellátása továbbra is biztosított lesz, a felhasználó a megváltozott hőszükségletre vonatkozóan számításokat, beszabályozási tervet köteles elkészíteni, s azt a szolgáltatónak megküldeni. A szolgáltató 30 napon belül írásban tájékoztatást nyújt arról, hogy a leválás álláspontja szerint a tervek alapján megvalósítható-e. Utóbbi szolgáltatói hozzájárulás a kivitelezés megkezdésének feltétele is egyben. A leválás csak az elfogadott tervek és engedélyek, továbbá a szolgáltató által megadott műszaki feltételek alapján, szakképzettséggel és szakképesítéssel rendelkező kivitelezővel kötött vállalkozási szerződés alapján történhet

A felhasználó tulajdonában álló illetve az ingatlan tulajdonosának tulajdonát képező felhasználói berendezésekkel kapcsolatos munkák elvégzése a felhasználó kötelezettsége.

Az átalakítás elkészültét a felhasználó az készre jelentést követő 8 napon belül bejelenti a szolgáltató részére, a szolgáltató pedig 8 napon belül helyszíni ellenőrzést végezni, melyről jegyzőkönyv kerül felvételre.

9.) Közüzeti szerződés

9.1. A távhő szolgáltatása közüzeti szolgáltatás, amely közüzeti szerződés alapján történik. A közüzeti szerződés értelmében a szolgáltató köteles meghatározott időponttól a felhasználó számára folyamatosan és biztonságosan a felhasználó igénye szerint meghatározott közüzeti szolgáltatást nyújtani, a felhasználó pedig köteles időszakonként díjat fizetni.

Közüzeti szerződés létrejötte

9.1.2 A távhőszolgáltató és a felhasználó között a közüzeti szerződés - a jogszabályokban és az üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel - a szolgáltatás igénybevételével is létrejön. A Közüzeti szerződés a fogyasztó és a szolgáltató jogait, kötelezettségeit, a jogviszony részletes szabályait rögzíti.

9.1.3 A szolgáltatás díjának megfizetése a távhőszolgáltatóval szerződéses jogviszonyban álló felhasználó kötelessége, lakossági felhasználók esetében a távhőszolgáltatás legmagasabb hatósági díjáról és díjalkalmazás feltételeiről szóló rendeletben, valamint az alábbiakban foglaltak figyelembe vételével.

9.1.4 Ha a felhasználó távhőszolgáltató kétszeri felszólítása ellenére sem köti meg a közüzeti szerződést a távhőszolgáltatásra és díjfizetésre, de a szolgáltatást folyamatosan igénybe veszi, akkor a távhőszolgáltató *elfogadottnak* tekinti a szerződést. Felhasználói közösség esetén a közösség képviselőjének rendelkeznie kell a képviseleti jogosultságot alátámasztó okirattal, mely kiterjed a szerződés aláírására és a távhő-szolgáltatással kapcsolatosan a fogyasztói közösség részéről nyilatkozattételeire.

9.1.5 Amennyiben a tulajdonos személye nem egyezik meg a díjfizetővel, abban az esetben a távhőszolgáltatóval a tulajdonos köt szerződést a szolgáltatásra. A díjfizetőt a tulajdonos nevezi meg.

9.1.6. Az előző pont esetében, ha a díjfizető nem fizeti a távhőszolgáltatás ellenértékét, akkor a fogyasztási hely tulajdonosa köteles a távhőszolgáltatási díjakat kiegyenlíteni, feltéve, ha a szolgáltatás igénybevevője 90 napos távhőszolgáltatási díjhátralékkal rendelkezik és várhatóan a vele szembeni bírósági eljárás sem vezet eredményre.

9.1.7 A díjfizetőkre vonatkozó adatok változását a szerződött fél (a tulajdonos vagy a felhasználói közösség törvényes képviselője) köteles 8 napon belül a távhőszolgáltatónak bejelenteni. Szolgáltató a díjfizető személyében történt változást a bejelentést követő hónap 1. napjától veszi nyilvántartásba.

A közüzeti szerződéseket tárgya szerint megkülönböztethetjük:

- (1) hőszolgáltatási
- (2) hőszolgáltatási fűtési és vízfelmelegítési célra
- (3) hőszolgáltatási fűtési célra
- (4) hőszolgáltatási vízfelmelegítési célra

kötött szerződés szerint.

A közüzemi szerződések tartalmi követelményei:

Hőszolgáltatási szerződés:

- Fogyasztó adatai (természetes személy esetén: név, lakcím, továbbá egyéb fogyasztók esetén: székhely, cégjegyzékszám, adószám, képviselőre jogosult adatai, bankszámlaszám;)
- Szolgáltató elnevezése, székhelye, adószáma és képviselőre jogosult adatai, bankszámlaszáma, szolgáltatás helye
- Épület tulajdonosa, fogyasztói közösség (pld. társasház esetén társasházi közösség, képviselőre jogosult nevének feltüntetésével) megnevezése
- távhőszolgáltatás módja (mérés jellege szerint – pld. átalány vagy mérés szerinti)
- a vételezni kívánt ill. szolgáltatott hőmennyiség mennyiségének és teljesítményének rögzítése,
- az alapidő és a hőidő egységára, fizetés és az elszámolás módja, elszámolási időpontok,
- elszámolás alapját képező hőmennyiségmérő helyének meghatározása, a mérő gyári száma, a mérő állása;
- jogok és kötelezettségek köre, szerződésszegés és következményei,
- a szerződés hatálya, vételezés megkezdésének időpontja, felmondási lehetőségek,
- jogszabályi hivatkozások;

Hőszolgáltatási szerződés fűtési és/vagy vízfelmelegítési célra:

- Fogyasztó adatai (természetes személy esetén: név, lakcím, továbbá egyéb fogyasztók esetén: székhely, cégjegyzékszám, adószám, képviselőre jogosult adatai, bankszámlaszám;)
- Szolgáltató elnevezése, székhelye, adószáma és képviselőre jogosult adatai, bankszámlaszáma
- A szolgáltatás helye
- Épület tulajdonosa, fogyasztói közösség (pld. társasház esetén társasházi közösség, képviselőre jogosult nevének feltüntetésével) megnevezése,
- az alapidő és a hőidő egységára, fizetés és az elszámolás módja, elszámolási időpontok,
- elszámolás alapját képező hőmennyiségmérő helyének meghatározása, a mérő gyári száma, a mérő állása;
- a felmelegített vezetékes ivóvíz mérésére szolgáló vízmérő helyének meghatározása, a mérő gyári száma, a mérő állása;
- jogok és kötelezettségek köre, szerződésszegés és következményei,
- a szerződés hatálya, vételezés megkezdésének időpontja, felmondási lehetőségek,
- jogszabályi hivatkozások;

Amennyiben a szolgáltatás ellenértékének megfizetése külön (pld. épületrészenként, lakásonként) történik, a díjmegosztás arányait, költségmegosztók (fűtési és vízfelmelegítési) illetve hőmennyiségmérők alkalmazása esetén, a meg/felosztás eljárásának rendjét a Feleknek okiratban kell meghatározniuk. (Ld. Üzletszabályzat „Távhőidő tartalma és elszámolása c. pontot)

9.2. A szolgáltató a szerződés megkötését csak jogszabályban meghatározott esetekben tagadhatja meg, illetőleg a szerződés tartalmát csak jogszabályban meghatározott feltételektől teheti függővé. A szolgáltató a felhasználóval szemben a teljesítést csak jogszabályban meghatározott esetekben szüneteltetheti, illetőleg korlátozhatja. A szolgáltató a szerződést csak a jogszabályban meghatározott feltételek esetén mondhatja fel.

9.3. A távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval általános közüzemi szerződéskötési kötelezettség terheli. Az általános közüzemi szerződés létrejöhet a távhő hőközponti (hőfogadó állomási) vagy épületrészenkénti mérés szerinti szolgáltatására. Az általános közüzemi szerződés alapján a távhőszolgáltató a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra, a lakossági felhasználó vagy az e törvényben meghatározott esetekben a díjfizető a távhőszolgáltatás díjainak rendszeres megfizetésére köteles.

9.4. Az egyéb felhasználó és a távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közüzemi szerződést köt a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatására, illetőleg ellenértékének megfizetésére. Nem köteles a távhőszolgáltató a közüzemi szerződés megkötésére, ha a felhasználói igénnyel jelentkező az üzletszabályzat 8.2.1. bekezdése szerinti tájékoztatóban foglaltakat nem teljesítette.

9.5. A díjfizetők személyében bekövetkező változások nem érintik a felhasználó és a távhőszolgáltató között létrejött általános közüzemi szerződés érvényességét. A díjfizető a változás bejelentésének hónapját követő 1. naptól jogosult az általános közüzemi szerződésben foglaltak szerint a szolgáltatás igénybevételére és ugyanezen időponttól köteles a távhőszolgáltatás díjainak megfizetésére.

9.6. Az általános közüzemi szerződés **határozatlan időre** szól. Az **egyedi közüzemi szerződés határozatlan és határozott időtartamra is** köthető (fő szabály a határozott időtartamú szerződés). A közüzemi szerződés felmondása írásban történhet.

Eltérő megállapodás hiányában a felmondás kiterjed mind a fűtési célú hőszolgáltatás, mind a használati melegvíz célú szolgáltatás megszüntetésére. (TKSZ. 27.2)

9.7.1. Az általános közüzemi szerződést **a felhasználó 30 napos felmondási időpontra**, a 157/2005 (VIII.15.) sz. Korm. rendeletben meghatározott módon mondhatja fel, 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, használati, bérleti 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 általános közüzemi szerződést 9.7.1. bekezdés alapján felmondja, ismételt távhő-szolgáltatási közüzemi szerződés megkötéséhez a távhőszolgáltató üzletszabályzatában rögzített feltételek teljesítése szükséges.

9.7.2. Egyedi közüzemi szerződés a határozott időtartam lejártával szűnik meg, amennyiben a felmondás lehetősége – egy határozatlan időtartamra irányuló szerződésben – biztosított, úgy az egyéb felhasználó a szerződést hat (6) hónapos - felmondási idővel mondhatja fel.

9.8. A közüzemi szerződés közös megegyezéssel történő módosítás lehetősége adott. 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 közüzemi 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, használati, bérleti 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 közüzemi szerződés és a felhasználó, illetve a díjfizető díjfizetési kötelezettsége a felmondási idő lejártával, abban az időpontban szűnik meg, amikor a felhasználó a 9.6., 9.7.2., 9.8., bekezdésekben előírt valamennyi feltételt teljesítette és ezt a távhőszolgáltatónak írásban bejelentette.

9.9. A közüzemi szerződést a távhőszolgáltató a Tsz. 49. § (2) bekezdés b) és e) pontjában meghatározott szerződésszegés esetén **felmondhatja vagy a szolgáltatást felfüggesztheti**, valamint akkor, ha tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses kapcsolatban álló felhasználó a távhő vételezését a felhasználási helyen megszüntette. Ebben az esetben a közüzemi szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben bekövetkező kár a felhasználót terheli.

A távhőszolgáltató a közüzemi szerződést **felmondhatja**, ha a felhasználó vagy a díjfizető a 49. § (2) bekezdésének g) pontjában meghatározott szerződésszegést követi el, továbbá ha a díjfizetés kötelezettje a

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

A közüzemi szerződésnek a távhőszolgáltató által a Tszt. 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. (TKSZ. 27.1).

Utóbbi esetben 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. (TKSZ. 27.3)

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

9.11. A távhőszolgáltató az általános közüzemi szerződés 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 közüzemi szerződést a Tszt. 51. § (3) bekezdés *b)* és *c)* pontjai, valamint a (4) bekezdésben foglaltaknak megfelelően mondta fel.

9.12. A jogszabályi változások esetén a közüzemi szerződésnek a változással érintett rendelkezései helyébe az új jogszabályi rendelkezések lépnek.

10.) Jogok és kötelezettségek köre

10.1. A távhőszolgáltató köteles:

- a szolgáltatói és az általa üzemeltetett felhasználói berendezések állandó üzemképes állapotáról gondoskodni,
- az új vagy növekvő hőigények kielégítésére a szükséges fejlesztéseket elvégezni,
- a felhasználói berendezés létesítéséhez díjmentesen segítséget nyújtani (adatszolgáltatás, terv-felülvizsgálat, üzembehelyezési eljáráson való részvétel),
- megtagadni a Közüzemi szerződés megkötését, ha a felhasználó által létesíteni kívánt felhasználói berendezés az életet, egészséget vagy a vagyoni biztonságot veszélyezteti,
- a mérőhelyek kialakítását a hőközpontokban saját költségre elvégezni,
- a szolgáltatott távhő mennyiségét a hőközpontokban mérni és a szerint elszámolni,
- a fogyasztásmérők adatait adategyeztetés céljából a felhasználóknak megküldeni,
- a hőközponti hőmennyiségmérőt a felhasználó kérésére megvizsgáltatni,
- a távhőszolgáltatást a Közüzemi szerződésben meghatározott időpontban megkezdeni,
- a távhőszolgáltatás felfüggesztési okának megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő napon a távhőszolgáltatást megkezdeni, ha a távhőszolgáltató meggyőződött a felfüggesztés okának megszüntetéséről,
- a felhasználó kérésére a pótűtési időszakban a felhasználó igényei szerinti fűtési célú hőenergiát biztosítani.

A távhőszolgáltató jogosult:

- a felhasználó vételezését a felhasználói berendezés vételezését, a felhasználói berendezés állapotát a fogyasztási helyen ellenőrizni,
- a felhasználói vételezés, a felhasználói berendezés állapotának ellenőrzése, illetve a szabálytalan vételezésre utaló körülmények vizsgálata céljából a fogyasztási helyre bejutni;

10.2. A felhasználó köteles:

- a távhőszolgáltatás ellenértékének rendszeres megfizetésére,
- a tulajdonosválozást a távhőszolgáltatónak 8 napon belül bejelenteni,
- a fogyasztásmérő leolvasásának lehetőségét megteremteni,
- megtéríteni a szolgáltatás felfüggesztésének költségeit (pl.: melegvíz szolgáltatás kizárásának és visszaállításának költségeit);

A felhasználó jogosult:

- a folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű szolgáltatásra,
- a szolgáltatást mérés szerint igénybe venni,
- a felhasználói berendezéseire szabályozó szelepeket, költségosztó készüléket felszerelni,
- a díj épületszénként (lakásonként) történő kiegyenlítésére,
- a távhőszolgáltatótól az alkalmazott mérőeszköz mérésügyi felülvizsgálatát kérni, ha a mérőeszköz vizsgálata indokolt volt, annak költsége a távhőszolgáltatót terheli, ellenkező esetben a költséget a felhasználó köteles viselni,
- igényei szerint fűtési célú hőenergiát kérni a pótűtési időszakban,
- a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával a felhasználói berendezést létesíteni, meglévőt áthelyezni vagy megszüntetni;

10.3. Ellenőrzési jogosultság, hibás mérőberendezések

A felhasználói berendezéseket a szolgáltató jogosult ellenőrizni, a felhasználónak a berendezésekhez történő hozzáférést biztosítani kell. Amennyiben a szolgáltató a rendszer kapcsán hibát, hiányosságot (továbbiakban: hiba) észlel, úgy az jelzi a fogyasztónak, aki köteles a hibát orvosolni. Ha a felhasználó a hibát nem javítja meg, úgy a szolgáltató jogosult a szolgáltatást szüneteltetni, kikapcsolni.

Ha igazolást nyer, hogy a mérőberendezések meghibásodása a fogyasztónak róható fel, úgy a TKSZ 23.1 és 23.2. pontjának rendelkezéseit kell alkalmazni:

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

23.2. A Tsz. 43. § (4) bekezdése szerinti költségmegosztó mérőműszer meghibásodása esetén az egy hőközpontból ellátott felhasználók a hőközpontban mért hőmennyiség egymás közötti szétosztásáról megállapodhatnak. Megegyezés hiányában a távhőszolgáltató ezt a hőmennyiséget az előző év azonos időszakának a költségmegosztó mérőműszerek által meghatározott fogyasztási arányai szerint, ilyen időszak hiányában a felhasználási helyek légtérfogatának egymáshoz viszonyított arányában osztja szét a felhasználók között.

Egyéb a vételezést érintő kérdésekben a TKSZ. 14-16 pontjainak rendelkezései az irányadóak.

11.) Szerződésszegés és következményei, Szünetelés és korlátozás

11.1 A távhőszolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a) a távhőszolgáltatást a közüzemi szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg;
- b) a távhőt nem a közüzemi 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 Tsz. 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.

11.2 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 szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;
- c) a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy - amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a 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 Tsz. 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.

A szolgáltatás kikapcsolása

A tulajdonos ill. a tulajdonosok (több tulajdonos/tulajdonközösség esetén a Tsz. 38.§ (2) bek. a.) pont szerinti hozzájárulás birtokában) a közüzemi szerződést – a felhasználási hely egészére kiterjedően – írásban jogosult(ak) felmondani (9.6 és 9.7 pontok szerint).

A felmondás kézhezvételét követő 15 napon belül a szolgáltató tájékoztatja a felhasználót a felmondás Tsz. 38.§ (2) bekezdés (jelen üzletszabályzat 9.7.1 pontja) feltételeiről. A szolgáltatás megszüntetése esetén a korábbi komfortfokozatot biztosító hőellátást kell megvalósítani.

A távhőszolgáltató hozzájárulása nélkül a felhasználói berendezéseken végzett átalakítás esetén a felhasználó köteles a felszólítástól számított 15 napon belül az eredeti állapotot visszaállítani.

A távhőszolgáltató által nem engedélyezett, a felhasználói rendszeren végzett átalakításból adódó hiányosságokat a távhőszolgáltató megszünteti, amennyiben a felhasználó ezt felszólítás ellenére nem végzi el. A helyreállítás költsége a felhasználót terheli.

Ha a távhőszolgáltató távhőszolgáltatási kötelezettségének neki felróható okból folyamatosan 72 órát meghaladóan nem tesz eleget vagy a Tsz. 37.§ (2) bekezdése szerint előzetes értesítési kötelezettségét nem teljesíti, akkor az alapidj – a szünetelés időtartamával arányos részének – kétszeresét fizeti vissza az érintett fogyasztóknak.

Ha a távhőszolgáltatás a teljesítési helyen (hőközpont) csökkent értékű, akkor a fogyasztókat annak időtartamával arányos alapidj visszatérítés illeti meg szolgáltatási fajtánként.

Ha a fogyasztó tulajdonában lévő fogyasztói berendezések hibája miatt nem teljesíthető a távhőszolgáltatás, akkor a fogyasztónak annak időtartamával arányos – az adott szolgáltatásra vonatkozó – alapidj összegével egyenlő díjat kell fizetnie a távhőszolgáltató számára.

A fogyasztó felemelt díjat köteles fizetni szerződésszegés esetén (Tsz. 44.§ (2) bekezdésében felsorolt esetekben) és a közüzemi szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén. A felemelt díj az egy hónapra jutó alapidj kétszerese, melyet a fogyasztó esetenként egy alkalommal köteles megfizetni.

A távhőszolgáltató hozzájárulása nélkül a felhasználói berendezéseken végzett átalakítás esetén a felhasználó köteles a felszólítástól számított 15 napon belül az eredeti állapotot visszaállítani. Az átalakítás időtartamára de legfeljebb 6 hónapra a felhasználó felemelt díjat köteles fizetni.

A távhőszolgáltató által nem engedélyezett, a felhasználói rendszeren végzett átalakításból adódó hiányosságokat a távhőszolgáltató jogosult megszüntetni, amennyiben a felhasználó ezt felszólítás ellenére sem végzi el. A helyreállítás és az okozott kár költsége a felhasználót terheli.

11.4. A szolgáltatás felfüggesztése, szünetelés

Tszt.: 40. § (1) *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.*

(2) A távhőszolgáltató köteles az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról az üzletszabályzatban vagy a szerződésben rögzített módon az érintett felhasználókat előre értesíteni.

TKSZ. 16.1. *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.*

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

A felhasználó indokolt esetben kezdeményezheti a szolgáltatás szüneteltetését (pld. átépítés).

A szolgáltató jogosult a szolgáltatást szüneteltetni, amennyiben a Tszt. 49.§ (2) bek. a.) – g.) pontjában (üzletszabályzat 11.2 pontja) rögzített szerződésszegésre kerül sor. Egyéb esetekben a szolgáltatás szüneteltetése akkor lehetséges, ha ezt a szolgáltató a felhasználóval előzetesen egyeztetí.

Korlátozás

Tszt.: 41. § (1) *A távhőszolgáltató jogosult az önkormányzat rendeletében foglaltak szerint*

a) az országos tüzelőanyag-hiány miatt nála vagy a vele szerződéses jogviszonyban álló távhőtermelőnél fellépő termelés kiesés esetén, vagy

b) környezetvédelmi érdekből

a szolgáltatást korlátozni. A korlátozás általános feltételeit a kormány az e törvény végrehajtásáról szóló rendeletben határozza meg.

(2) A korlátozás bevezetéséről és annak okairól a távhőszolgáltató az önkormányzatot haladéktalanul tájékoztatni köteles.

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

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

Tszt.Vhr. 16. § (1) *A felhasználói korlátozás, figyelembe véve a közintézmények saját hőtermelő teljesítményét is, nem veszélyeztetheti a közintézmények egészségügyi és szociális alapszolgáltatásainak ellátását.*

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

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

12.) Mérés, elszámolás, díjfizetés

12.1 Távhődíj tartalma és elszámolása

A szolgáltatott távhő elszámolása csak hőmennyiségmérés szerint történhet.

A távhőszolgáltatásért a fogyasztó az 1. sz. mellékletben rögzített egységarak figyelembevételével megállapított

- alapidíjat és
- hődíjat (továbbiakban: távhőszolgáltatási díj) fizet.

Az **alapidíj**: a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetőségéért és a távhőszolgáltatás igénybevételéért fizetendő, 1 fűtött légköbméterre megállapított éves díj (Forint/légköbméter, Ft/légm³)

Az üzletszabályzat hatályba lépésének napján irányadó alapidíjakat az 1. sz. melléklet tartalmazza.

Hődíj fogalma

A hődíj csak a hőenergia előállításához felhasznált tüzelőanyag árát és a vásárolt hőmennyiség értékét tartalmazza. A hődíj 1 GJ-ra megállapított, a teljesítési helyen átadott hőmennyiség után fizetendő díj.

A hőmennyiség mérése primer és szekunder ágban történhet. Az elszámolás és díjfizetés alapját a primer ágban lévő hőmennyiségmérőn mért hőmennyiség képezi.

Az üzletszabályzat hatályba lépésének napján irányadó hődíjakat az 1. sz. melléklet tartalmazza.

Fűtési és vízfelmelegítési célú hőfelhasználás elszámolása

A tárgyhót követő elsején a szolgáltató tulajdonában lévő hőközponti primer ágba beépített elszámoló hőmennyiségmérő és vízmérő egyidejű leolvasására kerül sor, melynek eredményéről jegyzőkönyv kerül felvételre.

A vételezett hőmennyiség felhasználása fűtési és vízmelegítési célra fordítható. A mért összes hőmennyiségből az egyes szolgáltatásokra jutó részt számítással kell meghatározni az alábbiak szerint:

- a **vízfelmelegítésre fordított hőmennyiség egyenlő** a felmelegített hidegvíz (hőközpontban hiteles vízmennyiség-mérőn mért HMV mennyisége, vagy 100 %-os al-vízmérőszítés esetén az al-vízmérőkön megmért HMV mennyisége) és a fajlagos felmelegítési hőszükséglet szorzatával. A fajlagos felmelegítési hőszükségletet, a fűtési időszak kezdetét megelőző négy hónap (május 1-szeptember 1.) hőközpontban hitelesen mérőkön mért hő felhasználásának és a felmelegített hidegvíz mennyiségének a hányadosaként két tizedes értékre kerekítve kell meghatározni. A fajlagos felmelegítési hőszükséglet értékének megváltoztatására csak évente egyszer, október 1-ei hatállyal van lehetőség.
- a **fűtési célú hőmennyiség egyenlő** (a primer ágban mért) összes hőmennyiség és a vízfelmelegítésre fordított hőmennyiség különbszetével.
- a primer ágban mért összes hőmennyiség és a vízfelmelegítésre fordított hőmennyiség különbszete a **fűtési szezonban** (október 15-től április 15-ig) **fűtési hődíj elszámolása**, **fűtési szezonon kívüli időszakban** (április 16-tól október 14-ig) **vízfelmelegítés különbszet elszámolása** címen kerül leszámításra.

A vételezett havi hőmennyiség fűtött helyiségek légköbmétere szerinti felosztása esetén a közös helyiségek és garázsok vonatkozásában az alábbi értékeket kell figyelembe venni:

- fűtött közös helyiség légköbméterének 60%-át,
- fűtött garázs légköbméterének 50%-át.

A távhőszolgáltatási díj nem tartalmazza:

- a használati melegvíz előállításához,
- a felhasználói berendezések üzemképes állapotban tartásához,
- a felhasználói kérésére történő fűtési rendszer leürítését követő visszatöltéshez

felhasznált hálózati hidegvíz és csatornahasználat díját.

Épületrészek (lakások, egyéb helyiségek) közötti felosztás:

Tszt: 43.§ (5) bekezdése: *A felhasznált távhő mennyisége épületrészenként (pld. lakásonként) is mérhető és elszámolható, ha a felhasználók a távhő mennyiségének hiteles mérésére alkalmas mérőeszköz felszerelését, valamint a felhasználói berendezés ehhez szükséges átalakítását a saját költségükön, az épület valamennyi épületrésztében megvalósítják és a hiteles mérés feltételeit folyamatosan biztosítják.*

A fentiek értelmében Felhasználó a lakás-hőmennyiségmérők és a lakás al-vízmérők leolvasását tárgyhót követő elsején elvégzi és a teljesítési helyen (hőközpont) megmért hőmennyiség szétosztásához szükséges adatokat Díjfizetői bontásban a Szolgáltató részére tárgyhót követő 5-éig átadja.

Adatszolgáltatás hiányában a Szolgáltató a fűtési célú hőfelhasználást légköbméter arányosan osztja fel a Díjfizetők között.

Adatszolgáltatás hiányában a Szolgáltató a vízfelmelegítésre fordított hőmennyiséget a megelőző időszak átlagos vízfogyasztása alapján határozza meg.

Fűtési célú hőfelhasználás épületen belüli felosztása történhet:

- az épület fűtött helyiségei légköbméterének arányában,
- a fűtési szezonban havonta az épület fűtött helyiségei légköbméterének arányában, mely a fűtési szezon végeztével a költségmegosztók alapján kialakult arányszámok alapján korrigálásra kerül,
- szekunder ágba beépített költségmegosztóként funkcionáló lakás hőmennyiségmérők alapján,
- szekunder ágba beépített lakás hőmennyiségmérőkön mutatott fogyasztási értékek alapján azzal, hogy az al-hőmennyiségmérőkkel meg nem mért hőfelhasználás fogyasztójának a felhasználói közösséget (társasház, szövetkezeti tulajdonú ház) kell tekinteni

A felhasználói közösség a költségmegosztók alkalmazását a fűtési szezont megelőzően szeptember 30-ig kérheti a szolgáltatótól, amennyiben a költségosztók alkalmazására vonatkozó jogszabályi feltételeknek eleget tett. A felhasználói közösségnek a költségosztók leolvasására a fűtési szezon végén egyszer van lehetősége. A költségmegosztók leolvasását, kiértékelését a felhasználói közösség helyett az általa megbízott, szerződéssel rendelkező szakcég is elláthatja.

A szekunder ágba beépített lakás hőmennyiségmérők tárgyhó elsejei leolvasása és az adatok szolgáltató felé történő időbeni átadása a felhasználói közösség feladata. Szolgáltató, a Felhasználóval kötött külön megállapodás alapján a lakásmérők leolvasását átvállalhatja.

A mérést szolgáló eszközök

A szolgáltató tulajdonában lévő hőközponti elszámoló hőmennyiségmérő és vízmérő jogszabályban meghatározott időszakos hitelesítéséről és működőképes állapotban tarásáról szolgáltatónak kell gondoskodnia. Mérőcsere esetén szolgáltató a mérő cseréjéről felvett jegyzőkönyv megküldésével köteles tájékoztatni felhasználót.

A felhasználói közösség tulajdonában lévő lakás hőmennyiségmérők, költségosztók és lakás al-vízmérők jogszabályban meghatározott időszakos hitelesítéséről és működőképes állapotban tarásáról a felhasználói közösségnek kell gondoskodnia. Mérőcsere esetén felhasználó a mérő cseréjéről felvett jegyzőkönyv megküldésével köteles tájékoztatni szolgáltatót.

12.2. Díjfizetés, elszámolás

A távhő-szolgáltatásról havonta számla kerül kiállításra, felhasználási helyenként (beleértve a díjfizetők részére kiállított számlákat a távhőszolgáltatóval kötött megállapodás értelmében).

A HMV és a fűtési célú hő külön kerül a számlában feltüntetésre.

A 12.1. pontban rögzítettek értelmében lehetőség van arra, hogy a felhasználó (díjfizető) a fűtődíj ellenértékét

- havonkénti mérés alapján légköbméter arányosan teljesítse a hőközponti primer ágba beépített elszámoló hőmennyiségmérőn mért fogyasztást alapul véve,
- fűtési költségmegosztók alkalmazása esetén, hőközponti primer ágba beépített elszámoló hőmennyiségmérőn mért fogyasztást alapul véve, a tárgyhót követő számla légköbméter arányosan kerül kiállításra (részszámlázás), majd – a fűtési szezont követően erre irányuló felhasználói felhatalmazás alapján – elszámoló számla kerül a díjfizetők részére kiállításra,
- lakás hőmennyiségmérők alkalmazása esetén, havonkénti mérés alapján az adott díjfizetőhöz tartozó hőfelhasználás kerül leszámlázásra azzal, hogy a hőközponti elszámoló mérőn regisztrált hőfelhasználás és a lakásmérőnkön mutatott felhasználások összesenje közötti különbség felhasználójának a fogyasztói közösséget (társasházat, lakásszövetkezetet) kell tekinteni.

Szolgáltató és felhasználó a díjfizetésre és az elszámolásra vonatkozó megállapodását a Távhőszolgáltatási Közüzemi Szerződés 1. sz. mellékletében rögzíti.

Felhasználó évente egyszer a fűtési szezont megelőző szeptember hónap 30. napjáig kezdeményezheti a díjfizetésre és az elszámolásra vonatkozó korábbi megállapodás megváltoztatását. A határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

A díjfizetés és az elszámolás visszamenőleges megváltoztatására felhasználó csak abban az esetben jogosult, ha a korábbi díjfizetés és elszámolás bizonyíthatóan téves adatok felhasználására, számszaki hibára vezethető vissza.

A távhőszolgáltató a visszamenőleges elszámolást abban az esetben teljesíti, ha az elszámoláskor nyilvántartott fogyasztói közösség minden tagja (díjfizetők) a visszamenőleges elszámolás alapját képező hőmennyiségek valódiságát aláírásával elismeri.

A távhőszolgáltató, a fűtési szezont követően költségmegosztók alapján, vagy a visszamenőleges elszámolási igény esetében a felosztási arányok kézhezvételét követő második hónap számláján jóváírás vagy terhelés formájában érvényesíti a hődíj különbözetet.

Költségmegosztók alkalmazásakor és visszamenőleges elszámoláskor az egyes díjfizetőknél jelentkező hőmennyiség különbözetet az elszámoláskor érvényes egységárral és az elszámolás időpontjában a távhőszolgáltató nyilvántartásában lévő díjfizetővel kell elszámolni.

Az elszámolás időpontja:

alapdíj tekintetében:	tárgyhóban
hődíj esetében:	tárgyhót követően

Lakásonkénti és üzlethelyiségkénti számlázás, díjbeszedés:

A szolgáltató az alapdíj tekintetében tárgyhóban, a hődíj tekintetében tárgyhót követően jogosult a számla benyújtására.

A díjfizetés készpénzben, pénzügyintézeteknél vezetett folyószámláról vagy készpénzáttutalási megbízással (postai csekk) történhet.

A szolgáltatás ellenértékének megfizetése a számlán feltüntetett időpontban válik esedékessé.

Az érdekeltek más megállapodásának hiányában, vagy ha fogyasztó adatszolgáltatási kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, a távhőszolgáltatás díját a fűtött légtérfogatok arányában kell elszámolni. A használati melegvíz vonatkozásában az előző időszak átlagos vízfogyasztása alapján számított melegvízhő kerül számlázásra.

Számla tartalom

A számla tartalmát a 2013. évi CLXXXVIII. törvény (az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló jogszabály) és annak távhőszolgáltatásra irányadó mellékletei határozzák meg. A számlán szerepeltetett díjsorok megnevezését az 1. sz. melléklet tartalmazza.

A számlák a hődíj elszámolásának alapját képező hónapot követő hó 10-e és 12-e között kerülnek kiállításra. A fizetési határidő a számlákon feltüntetésre kerül (számla kiállítását követő 15-ik nap), a számlákat a fizetési határidőt megelőző legalább 8 nappal kell kézbesíteni. Az E-számlát a kibocsátás napján a díjfizető részére meg kell küldeni.

Késedelmes díjfizetés esetén a szolgáltató jogszabályban rögzített késedelmi kamatra jogosult, melynek kezdő időpontja az esedékességet követő nap. A szolgáltató jogosult arra, hogy a fogyasztó / díjfizető késedelmes teljesítése esetén először a késedelmes teljesítésből adódó költségeket, késedelmi kamatokat, végezetül a díjtartozást érvényesítse.

Követelés érvényesítése: Szolgáltató a fogyasztó részére fizetési felszólítást küld, amennyiben a szolgáltatás díjának kiegyenlítésében elmaradás tapasztalható.

A fizetési felszólítás eredménytelen eltelte esetén – amennyiben a szolgáltató a díjfizetővel ettől eltérő részletfizetési megállapodást nem kötött - a szolgáltató követelését jogi úton érvényesítheti (fizetési meghagyásos ill. peres eljárás). A részletfizetési megállapodásban rögzített részletek elmaradása esetén további fizetési felszólításra nincs szükség, a hátralévő teljes tartozás egyösszegű, lejárt tartozásnak minősül, s a fogyasztó elveszti a részletfizetési megállapodással esetlegesen részére biztosított kedvezményeket (pld. késedelmi kamat elengedése).

Az eljárás jogerős befejezésével a szolgáltató jogosult a bíróság által is megítélt (fizetési meghagyásos eljárás esetében ellentmondás hiányában: közjegyzői jogerős záradékkal ellátott) követelését végrehajtási eljárás keretében érvényesíteni.

A számla összege, ill. a tartozás kiegyenlítése történhet:

- pénztári befizetéssel,
- banki áttutalási megbízással,
- készpénz-áttutalási megbízással; (csekk)

A **jóváírások** (pld. elszámolási különbözet, támogatás) a számlán negatív előjellel kerülnek feltüntetésre. Amennyiben a számla – pld. az időközben teljesített befizetések miatt – negatív előjelű, úgy az összeget a felhasználó / díjfizető részére vissza kell téríteni. A visszautalás ismert bankszámla esetén a számlaszámra, számlaszám hiányában postai úton történik. Ötszáz (500) forintnál kisebb összegű számla esetén postai kézbesítésre nem kerül sor, az összeg átvétele a pénztárban történhet, továbbá a fogyasztó / díjfizető által megadott számlaszámra kerül áttutalásra.

Az áttutalásban közleményként a számla sorszámát és a felhasználó / díjfizető nevét kell feltüntetni.

12.3 Támogatás rendszere

Budaörs Város Önkormányzata a lakosság részére, kérelemre lakásfenntartási illetve közüzemi-díj támogatást ítélt meg, amelyet a távhőszolgáltató a lakosság részére kibocsátott számlákon ír jóvá.

13.) Ügyfélszolgálat

Ügyfélszolgálati Iroda

Szolgáltató az Ügyfeleket a 2040 Budaörs, Dózsa György út 21. sz. alatti Ügyfélszolgálatán személyesen fogadja, ahol az Ügyfelek részére az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

- tájékoztatás (számlainformációk, egyenleg-egyeztetés, közüzemi szerződés, követelés érvényesítése, szolgáltatás nyújtása kapcsán [nem műszaki jellegű kérdésekben]),
- szerződéskötési/szerződésmódosítási kérelem benyújtása (közüzemi szerződések, utólagos elszámolásra vonatkozó megállapodás, stb.),
- számlázással kapcsolatos tájékoztatás,
- részletfizetési kérelmek benyújtása,
- adategyeztetés, adatváltozás bejelentése,
- pénztári befizetés és a további fizetési módokra történő tájékoztatás adása;
- igazolások kiadása (pld. „nullás igazolás”).
- hibabejelentések rögzítése;
- potenciális ügyfelek tájékoztatása,
- beszédés, behajtással kapcsolatos tájékoztatás nyújtása,

Ügyfélfogadási idő: H, K, SZ, P: 7.30 - 15.30.

CS: 7.30 – 19.30.

Levelezési cím: BTG Nonprofit Kft., 2041 Budaörs, Pf. 57.

Ügyfélszolgálat telefonos elérhetősége: +36 23 421-010

Távho számlázással kapcsolatosan - telefonos ügyintézés: +36 23 421-016
- email: tavho@btg.hu

Műszaki kérdésekben [távho szolgáltatást illetően]: +36 23 420-201
- email: energetikus@btg.hu

Hibabejelentés: +36 23 420-201
- email: energetikus@btg.hu

A Szolgáltató honlapja kapcsán ld. a „Tájékoztatás” menüpontban leírtakat.

14.) Kifogás, Panaszkezelés

14.1 Kifogás

A felhasználó / díjfizető a részére érkezett számlával kapcsolatosan kifogással élhet, a szolgáltatónak a beérkezett kifogásra 15 napon belül kell választ adnia.

Jogos kifogás esetén a szolgáltatónak a fogyasztó részére visszatérítést illetve jóváírást kell teljesítenie, melynek határideje ennek megállapításától számított legkésőbb 8 nap illetve a soron következő számla kibocsátásának határideje. Szolgáltatónak a jóváírást és a visszatérítést csak akkor kell a fogyasztó / díjfizető részére teljesítenie, amennyiben a fogyasztónak / díjfizetőnek a szolgáltató irányába tartozása nem áll fenn.

Hibás mérőberendezés

Az elszámolás alapját képező, **hőközponti primer ágban lévő hőmennyiségmérő** a szolgáltató tulajdonát képezi, a mérőberendezést a szolgáltatónak az Országos Mérésügyi Hivatallal kell a jogszabályban rögzített időközönként hitelesíteni, a berendezéssel kapcsolatos panaszokat 15 napon belül kivizsgálni.

A meghibásodott mérőberendezés kicseréléséről, megjavíttatásáról a szolgáltatónak kell gondoskodnia.

A szolgáltató előzetesen értesíti a felhasználót, amennyiben mérőcserére, javításra, le-és felszerelésre kerül sor, azonban amennyiben előzetes értesítés ellenére a felhasználó ill. képviselője nincs jelen, ez nem képezi akadályát a munkák elvégzésének. A mérőcseréről, a le-és felszerelt mérőberendezések állását és azonosító adatait a Felek jegyzőkönyvben rögzítik. Amennyiben a felhasználó a munka során nem képviselteti magát, úgy a szolgáltató a jegyzőkönyvet megküldi a fogyasztó részére.

A felhasználó kifejezett kérésére a szolgáltató az elszámolás alapját képező (primer ágban található) mérőműszer megfelelőségét az arra jogosult szervvel köteles megvizsgáltatni. Amennyiben megállapítást nyer, hogy a mérőműszer hibás, nem megfelelően működik, a szolgáltató a vizsgálat költségeinek megtérítésén túlmenően ugyancsak köteles saját költségére köteles a mérőműszer cseréjét/javítását végrehajtani. Abban az esetben, ha a vizsgálat azt az eredményt állapítja meg, hogy a mérőműszer rendeltetésszerűen működik, a fenti költségeket felhasználónak kell viselnie, a szolgáltatót azt jogosult a felhasználóra áthárítani.

A **szekunder (esetleg tercier) ágban található hőmennyiségmérő ill. költségmegosztó** a felhasználó / díjfizető tulajdonát képezi, ennek hitelesítéséről, cseréjéről és javításáról a tulajdonosnak kell gondoskodnia. A mérőműszer meghibásodása vagy a hitelesítés lejártá esetén a fogyasztó kötelessége a meghibásodást, ill. a hitelesítés lejártát követő 15 napon belül a meghibásodást orvosolni ill. új hiteles víz mérő vagy hőmennyiségmérő beépítéséről gondoskodni. A mérőcsere időpontjáról, a lecserélt és az új mérő állásáról a felhasználó köteles a szolgáltatót írásban tájékoztatni.

14.2 Panaszbejelentés

A felhasználó és a díjfizető panaszát *személyesen* az ügyfélszolgálaton, *írásban* a postafiókcímre és az ügyfélszolgálati címre elküldött okiratban, továbbá faxon és emailben tehet. Az írásban beérkezett panaszokat a szolgáltató a nyilvántartásba rögzíti, majd a beérkezéstől számított 15 napon belül megválaszolja. (Fgytv. 17/B § (5) bekezdése).

A *szóbeli* panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát a felhasználónak átadni.

Amennyiben a felhasználó a szolgáltatóval megkísérelte a vitás ügy rendezését, s a felhasználói panasz elutasításra kerül, az elutasítást a szolgáltatónak indokolnia kell, s a felhasználót /díjfizetőt a részére megküldött válaszlevélben tájékoztatni kell arról, hogy panaszával mely illetékes Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz, ill. Békéltető testülethez fordulhat.

Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége (1135 Budapest, Lehel utca 43-47) – a Tszt-ben rögzített esetekben, (Tszt. 11.§ (2) bek, 36.§-ban, a 40.§ (2) bek., a 43.§ (1) – (4) bek., a 46.§-ban, továbbá az 53.§-ban foglalt rendelkezések megszegése esetén,

Budaörs Város Jegyzője (2040 Budaörs, Szabadság út 134.) – az üzletszabályzat rendelkezéseinek megsértése tárgyában-,

Magyar Energia-és Közmű Szabályozási Hivatal (1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 7) – működési engedélyben előírtak megsértése, előírások be nem tartása esetén;

A panaszkezelésre vonatkozóan az itt nem szabályozott kérdések tekintetében a szolgáltató „Panaszkezelési Szabályzatában” rögzített előírások az irányadók.

14.3 Minőségi hibabejelentés

A minőségi hibabejelentésre vonatkozóan a 14.2. pontban rögzítettek az irányadók.

Abban az esetben, ha megállapítható, hogy a szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi jellemzői eltérnek a közüzemi szerződésben rögzítettektől, a felhasználó minőségi hibabejelentéssel élhet a szolgáltatónál, s jogos hibabejelentés esetén a felhasználót a jogszabályban rögzített visszatérítés illeti meg.

15.) Tájékoztatás

A szolgáltatással vagy a számlázással kapcsolatos változásokról, új információkról a szolgáltató folyamatos tájékoztatást nyújt a felhasználók, díjfizetők részére (Hírlevél, honlapon történő közzététel).

A szolgáltató honlapja:

A távhőszolgáltatással kapcsolatosan a szolgáltató a www.btg.hu honlapján is folyamatos tájékoztatást nyújt, továbbá az *aktuális híreket, információkat* közzéteszi. A *gyakran ismételt kérdések* menüpontban a leggyakrabban felmerült kérdések, s az arra adott válaszok olvashatóak.

A „*Díjak*” menüpont alatt az éppen aktuális távhődíjak olvashatóak.

Ugyancsak a honlapon találhatóak a *távhődíj tartalmával és elszámolásával* kapcsolatos lényeges információk.

A honlapon lehetőség nyílik továbbá a melegvíz-fogyasztás és egyéb más észrevételek online formában történő bejelentésére, nyomtatványok letöltésére.

A szolgáltató a honlapján hozzáférhetővé teszi a jogszabályok által (Tszt, Tszt. Vhr.) kötelezően *előírt és közzéteendő információkat, adatokat*.

16.) Energiatakarékosság, Környezetvédelem

A felhasználók jelentős része él azon lehetőséggel, hogy az ingatlanok energia-megtakarítása céljából – pld. a panelprogramban rejlő lehetőségeket kihasználva – a külső szigetelést korszerűsítsenek, nyílászárók cseréjére sort kerítenek, továbbá egyedileg kívánják szabályozhatóvá tenni a fűtési rendszert.

A szolgáltató az adott ingatlanban található távhő berendezések kapcsán adatok közlésével, tájékoztatás nyújtásával segíti a szigetelési- és fűtési rendszer hatékonyságát célzó beruházásokat, a számlázási rendszer átalakításával lehetővé teszi a jogszabályokban rögzített tartalmú díjfelosztási lehetőséget, amennyiben ezzel a lehetőséggel a felhasználó élni kíván.

Energia-megtakarítást és környezetvédelmet szolgál az a felhasználók számára biztosított lehetőség, hogy az épületek fűtöttségét, ill. a használati melegvíz kívánt hőmérsékletét a szolgáltató részére megadják. Az éjjeli fűtési hőmérséklet csökkentésével jelentős energia-megtakarítás érhető el.

Budaörsön a távhő üzem a felhasználókhoz közel található, ezért is különösen fontos, hogy a lakókörnyezetben lég-szennyezés ne legyen tapasztalható. A távhőtermelés az egyedi fűtési módokhoz képest környezetbarátnak tekinthető technológia, mivel a magas kéményeken keresztül távozó, alacsony emisszióval rendelkező füstgázok kibocsátása minimális, ezáltal a környezeti terhelés alacsony szinten tartható.

A szolgáltató folyamatosan eleget tesz a tulajdonában álló távhőtermelő és távhőszolgáltató berendezések kapcsán karbantartási, továbbá a hatóságok részére adatközlési kötelezettségének. A rendszeres átvizsgálás és karbantartás biztosítja a folyamatos és biztonságos ellátást.

17.) Adatvédelem

A Tszt. 45.§-a értelmében:

(1) A távhőszolgáltató jogosult az érintettek tájékoztatása mellett

