


**VÁROSÜZEMELTETŐ ÉS FENNTARTÓ KFT**  
**TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI ÜZEMEGYSÉG**

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

Mosonmagyaróvár, 2014. november 20.

Jóváhagyta:



  
Mosonmagyaróvár Város jegyzője



## Tartalom

<b>1. Az Üzletszabályzat tárgya, hatálya, hatálybalépése, módosítása és érvényessége .....</b>	<b>6</b>
<b>2. A távhőszolgáltató bemutatása .....</b>	<b>7</b>
2.1. A távhőszolgáltató legfontosabb adatai .....	7
2.2. A távhőszolgáltató tevékenysége .....	7
2.3. Működési terület.....	8
2.4. A távhőszolgáltató székhelye, telephelyei .....	8
2.5. A távhőszolgáltató szervezeti tagozódása .....	8
2.5.1. A tulajdonosi jogok gyakorlása.....	8
2.5.2. Ügyvezető Igazgató .....	8
2.5.3. Felügyelő Bizottság.....	8
2.5.4. Könyvvizsgáló .....	9
2.6. Általános működési feltételek és jogszabályi keretek .....	9
2.8. Fogalom meghatározások .....	10
<b>1. Felhasználási helyek létesítésének, bővítésének, átalakításának folyamata .....</b>	<b>12</b>
1.1. Előzetes tájékoztatás .....	12
1.2. Igénybejelentés és tájékoztatás .....	13
1.2.1. Igénybejelentés .....	13
1.2.2. Tájékoztatás .....	13
1.3. Csatlakozási feltételei .....	14
1.3.1. Műszaki feltételek .....	14
1.3.2. Pénzügyi feltételek .....	16
1.3.3. Egyéb feltételek.....	16
1.4. Felhasználói berendezések átalakítása .....	16
1.5. Idegen ingatlan használata .....	17
<b>2. A távhőszolgáltatás minősége.....</b>	<b>18</b>
2.1. A távhőszolgáltatás minőségi jellemzői .....	18
2.2. Minőségbiztosítás .....	18
<b>3. A távhőszolgáltató és a felhasználó jogai és kötelezettségei a szolgáltatás során .....</b>	<b>19</b>
3.1. A távhőszolgáltató jogai és kötelezettségei .....	19
3.1.1. A távhőszolgáltató jogai .....	19
3.1.2. A távhőszolgáltató kötelezettségei .....	19
3.2. A felhasználó jogai és kötelezettségei .....	21
3.2.1. A felhasználó jogai.....	21
3.2.2. A felhasználó, díjfizető kötelezettségei .....	21
3.3. A szolgáltatás korlátozása .....	22
3.4. A szolgáltatás szüneteltetése.....	23
3.5. A szolgáltatás felfüggesztése .....	23
3.6. Kizárás a szolgáltatásból .....	23
<b>4. Közüzemi szerződések .....</b>	<b>24</b>
4.1. Szerződéstervezet készítése, szerződéskötés .....	24
4.1.1. A távhőt vételezni kívánó új, vagy többletteljesítményt igénylő meglévő felhasználó esetén .....	24
4.1.2. Meglévő felhasználók esetén .....	24
4.2. A közüzemi szerződések típusai .....	25
4.2.1. Általános közüzemi szerződés .....	25
4.2.2. Egyedi közüzemi szerződés .....	27
4.3. Közüzemi szerződések tartalmi követelményei .....	27
4.3.1. Általános közüzemi szerződés .....	27
4.3.2. Egyedi közüzemi szerződés .....	28
4.4. A szerződés időbeni hatálya, módosítása .....	28
4.4.1. Általános közüzemi szerződés .....	28
4.4.2. Egyedi közüzemi szerződés .....	29

4.5.	A közüzemi szerződés felmondása .....	29
4.5.1.	A szerződés felmondása a felhasználó részéről .....	29
4.5.2.	A szerződés felmondása a távhőszolgáltató részéről .....	30
4.6.	Szerződésszegés és következményei .....	30
4.6.1.	Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről .....	30
4.6.2.	Szerződésszegés a felhasználó, illetőleg díjfizető részéről .....	31
4.6.3.	Vis major .....	32
<b>5.</b>	<b>A távhőszolgáltatás díjai.....</b>	<b>32</b>
5.1.	A díjak megállapításának szabályai .....	32
5.2.	Átláthatóság, költségkalkuláció .....	33
5.3.	A távhőszolgáltatásra vonatkozó árképzési elvek .....	33
5.3.1.	Költségfedezeti elv .....	33
5.3.2.	Legkisebb költség elve .....	33
5.3.3.	Költségviselési elv .....	33
5.3.4.	Komplexitás elve .....	33
5.4.	Táv hőszolgáltatás díjtételrendszere .....	33
5.4.1.	Táv hőszolgáltatási díjak .....	33
5.4.2.	Pótdíjak .....	34
5.4.3.	Díjvisszatérítés .....	34
<b>6.</b>	<b>A szolgáltatott távhő ellenértékének elszámolása.....</b>	<b>34</b>
6.1.	Mérés.....	34
6.1.1.	Hőmennyiségmérés .....	34
6.1.2.	Használati melegvíz mérés .....	35
6.1.3.	A fogyasztás megállapítása méretlen időszakban.....	36
6.1.4.	A fogyasztás megállapítása a leolvasás meghiúsulása esetén .....	36
6.2.	A szolgáltatott távhő díjának elszámolása.....	37
6.2.1.	A felhasználó tulajdonában lévő hőközpont esetén .....	37
6.2.2.	A távhőszolgáltató tulajdonában, kezelésében lévő hőközpont esetén .....	37
6.2.3.	Épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén .....	38
6.3.	Számlázás.....	39
6.3.1.	A számlázás általános rendje .....	39
6.3.2.	Adatmódosítás, számlahelyesbítés .....	39
6.4.	A távhőszolgáltatási díjak megfizetése .....	41
6.4.1.	A díjak kiegyenlítése.....	41
6.4.2.	Késedelmi kamat.....	41
6.4.3.	Hátralékok nyilvántartása, kezelése .....	41
<b>7.</b>	<b>Ügyfélszolgálati tevékenység .....</b>	<b>41</b>
7.1.	Az ügyfélszolgálat küldetése, célja .....	41
7.2.	Az ügyfélszolgálat feladatai .....	42
7.3.	Ügyfélszolgálati helyek, ügyfélfogadási idők .....	43
7.4.	Az ügyfelekkel kapcsolatos dolgozói magatartás főbb követelményei .....	43
7.5.	Az ügyfelekkel kapcsolatban álló dolgozók magatartása telephelyen kívül .....	44
7.5.1.	Helyszíni szerelés esetén a dolgozóktól elvárható minimális követelmények .....	44
7.5.2.	A mérők és a felhasználói rendszer ellenőrzésénél a dolgozóktól elvárt követelmények .....	46
7.5.3.	A melegvíz díjhátralék miatti szolgáltatás felfüggesztésnél a dolgozóktól elvárt magatartás .....	47
7.6.	Reklamációk, panaszügyek kezelése.....	47
7.6.1.	Kifogás számla ellen .....	47
7.6.2.	Minőségi reklamáció .....	48
7.7.	Hibabejelentés és hibaelhárítás.....	48
7.7.1.	Hibabejelentés .....	48
7.7.2.	A hibaelhárítás rendje .....	48
7.8.	Panaszügyek kezelése.....	49
7.8.1.	Fogyasztóvédelmi referens .....	49
7.8.2.	Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezeti egységek .....	49

7.8.3. Ügyintézési határidő.....	49
7.8.4. Panaszforumokhoz küldött beadványok intézése .....	50
<b>8. A távhőszolgáltatással kapcsolatos kiegészítő tevékenységek .....</b>	<b>50</b>
8.1. Felhasználói berendezések szerződés alapján történő karbantartása, üzemeltetése .....	50
8.2. Felhasználói berendezéseken megrendelésre végzett munkák.....	50
<b>9. Kapcsolattartás .....</b>	<b>51</b>
9.1. Tulajdonossal, Médiaikkal.....	51
9.2. Hatóságokkal.....	51
9.3. Fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviselőkkel .....	51
9.4. Kapcsolat kiemelt beszállítókkal .....	51
9.4.1. MESZ Mosonmagyaróvár Kft .....	52
9.4.2. EON Áramszolgáltató Zrt .....	52
9.4.3. AQUA Vízzolgáltató Kft .....	52
9.4.4. Nordest Energy Kft .....	52
9.5. Távhőszolgáltató nevében eljáró személyek azonosítási rendszere .....	52
9.6. A felhasználó, díjfizető azonosítása .....	53
<b>10. A távhőszolgáltató etikai normái .....</b>	<b>53</b>
10.1. Tisztességtelen piaci magatartás .....	53
10.2. Titoktartási kötelezettség szabályai .....	54
10.3. Együttműködés .....	54
10.4. A társaság hírneve.....	54
10.5. Egészség-és környezetvédelem .....	54
<b>11. Az üzletszabályzat hozzáférhetősége .....</b>	<b>54</b>

# I. Általános rész

## **Előszó**

Az Országgyűlés 2005. április 11-én elfogadta a távhőszolgáltatásról szóló, - 2005. július 1-vel hatályba lépő – 2005. évi XVIII. törvényt, ami szellemiségét tekintve a korábbi távhő törvényre épül, de új elemek is megjelennek benne a fogyasztóvédelem, az engedélyezés, a mérés, elszámolás, díjfizetés és árszabályozás területén. Ezt követően 2005. szeptember 29-én hatályba lépett a Kormány 157/2005. (VIII.15.) Kormány rendelete, a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról. Végül a törvényi és kormányrendeleti felhatalmazás alapján Mosonmagyaróvár Város Önkormányzata Képviselő-testülete megalkotta a távhőszolgáltatásról szóló 5/2006.(II.28.) ÖKT számú rendeletét.

A távhőszolgáltatásról szóló törvény, illetve a végrehajtásra kiadott rendeletek módosítása szükségessé tette a Városüzemeltető és Fenntartó Kft Távhőszolgáltató Üzemegység (továbbiakban: távhőszolgáltató) üzletszabályzatának módosítását is. Az üzletszabályzat tartalmazza a távhőszolgáltató, a felhasználó és a díjfizető közötti jogviszony jogszabályokban foglaltakon túlmenő szabályait. Az üzletszabályzat tükrözi a távhőszolgáltató legfontosabb célkitűzését, amely: a felhasználói igényeknek jól megfelelő, megbízható és korrekt, gazdaságos távhőszolgáltatás folyamatos biztosítása.

## **1. Az Üzletszabályzat tárgya, hatálya, hatálybalépése, módosítása és érvényessége**

Az üzletszabályzat tárgya a távhőszolgáltató és a felhasználók, díjfizetők közötti jogviszonyban a távhőszolgáltatással, illetve a hőenergia vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek rögzítése, a felhasználók, díjfizetők tájékoztatása, a szolgáltatási-felhasználási feltételrendszer egyértelműsítése, valamint e területen az érdekek kölcsönös érvényesülésére vonatkozó igények biztosítása a kiegyensúlyozott szolgáltató-felhasználó kapcsolat kialakítása érdekében.

Az üzletszabályzat előírásait kell alkalmazni a távhőszolgáltató vonatkozásában a részére kiadott működési engedélyben meghatározott területen végzett, társaság alapító okirata szerinti főtevékenysége során, valamint a társaságtól hőt vételező, vele szerződéses jogviszonyban álló felhasználókra, díjfizetőkre.

Az üzletszabályzat Mosonmagyaróvár Város Jegyzője jóváhagyásával lép hatályba és határozatlan időre szól. Ezzel egyidejűleg a 2009. november 1-jén jóváhagyott üzletszabályzat érvényét veszti.

A távhőszolgáltató a szolgáltatást érintő körülmények miatt kezdeményezett működési engedély módosítása esetén- amennyiben az az üzletszabályzatban foglaltakat is érinti – üzletszabályzatát köteles módosítani.

Ha a távhőszolgáltató üzletszabályzatát

- jogszabályi változás,
- a tevékenység gyakorlása közben történt változás

miatt módosítja, a módosítást új üzletszabályzatként kell benyújtani a jegyzőhöz jóváhagyásra.

A módosítani kívánt üzletszabályzat tervezetét a területi fogyasztóvédelmi felügyelőség véleményének kikérése után hagyja jóvá – új eljárás keretében – a jegyző. A jegyző jóváhagyása államigazgatási határo-

zatnak minősül, amely ellen a határozat közlésétől számított 15 napon belül a Közigazgatási Hivatalnak címzett, a jegyzőhöz benyújtott fellebbezéssel élhet a távhőszolgáltató.

Hatályát veszti az üzletszabályzat, ha azt jogszabály hatályon kívül helyezi, vagy a működési engedélyt kiadó a távhőszolgáltató működési engedélyét visszavonja.

## 2. A távhőszolgáltató bemutatása

### 2.1. A távhőszolgáltató legfontosabb adatai

Neve:	Városüzemeltető és Fenntartó Kft Távhőszolgáltató Üzemegysége
Rövidített neve:	VÜF Táv hő
Neve	angolul: VUF Heat Supply Ltd. Mosonmagyaróvár, Hungary németül: VUF Fernwärme Gmbh Mosonmagyaróvár, Ungarn
Székhelye:	9200. Mosonmagyaróvár, Szent István király út 25.
Postacíme:	9201 Mosonmagyaróvár Pf.:139.
Jogelődök:	Mosonmagyaróvári Városgazdálkodási Vállalat Távhőszolgáltató részlege, Flexum Kommunális Vállalat Távhőszolgáltató részlege, Flexum Termelő és Szolgáltató Részvénytársaság Távhőszolgáltató részlege, JOULE Hőszolgáltató és Szerelő Kft.
Cégbejegyzés	helye: Győr-Moson-Sopron megyei Cégbíróság, Győr száma: CG.08-09-002406
Táv hőtermelői működési engedély száma:	21-241/2000; VFO/986-2/2010
Táv hőszolgáltatói működési engedély száma:	21-241-2/2000; VFO/986-1/2010
Működés kezdeti időpontja:	2008.08.07., illetve 1993.10.15., 1970.
Működési időtartam:	határozatlan
Üzleti év kezdete és vége:	01.01.-12.31.

### 2.2. A távhőszolgáltató tevékenysége

**A társaság alapvető feladatai:** hőenergia termelése, elosztása, hőenergia-, fűtés- és használati melegvíz szolgáltatás a Mosonmagyaróvár város területén lévő, távhőszolgáltatásba kapcsolt lakossági és egyéb felhasználók részére. E tevékenységhez tartozóan további feladata a minőségi szolgáltatás érdekében a szolgáltatói berendezések létesítése, azok üzemeltetése, fenntartása, javítása és fejlesztése.

További feladata a távhőszolgáltatással kapcsolatos adminisztratív tevékenység, melynek során pontos nyilvántartást vezet a mindenkori felhasználói, díjfizetői körrel, számlázza és könyveli a távhőszolgáltatási díjakat.

Ügyeletén és ügyfélszolgálatán keresztül folyamatosan arra törekszik, hogy a tevékenység ellátása mindig megfeleljen a felhasználói, díjfizetői elvárásoknak.

Ezen kívül a társaság foglalkozik még a szolgáltatásokhoz kapcsolódó tevékenységekkel, felhasználói berendezések megrendelésre történő javításával, felújításával és cseréjével.

## 2.3. Működési terület

A távhőszolgáltató távhőszolgáltatási tevékenysége szempontjából működési területnek minősül Mosonmagyaróvár város közigazgatási területén belül az a terület, amelyre a távhőszolgáltatási működési engedélye kiterjed.

Mosonmagyaróvár város területén elhelyezkedő, az üzletszabályzat hatálybalépésének időpontjában a távhőszolgáltatásba bekapcsolt épületek tételes felsorolása a 1. sz. mellékletben található.

## 2.4. A távhőszolgáltató székhelye, telephelyei

Székhely: 9200. Mosonmagyaróvár, Szent István király ú 25.  
Telefon (vonalas)\*: (96) 579 587, (96) 579 588  
(mobil hálózattól): +36 30 509-1405, +36 30 509-2194

Ügyfélszolgálati iroda: 9200. Mosonmagyaróvár, Szent István király út 25.  
Telefon (vonalas)\*: (96) 579 587, (96) 579 588  
(mobil hálózattól): +36 30 509-1405, +36 30 509-2194

\* A telefonközpontban mellékválasztó menü működik. A menüből választható mellékállomások, irodák:

Ügyfélszolgálat (számlázási ügyek)	1 (R)
Ügyfélszolgálat (hátralékos ügyek)	2 (R)
Üzemvitel ügyelet (hibabejelentés)	3 (R)
Titkárság	4
Irodavezető	5
Üzemviteli menedzser	6
Minőségügyi vezető	8

Ügyelet: 9200. Mosonmagyaróvár, Szent István király út 25.  
Telefonszám: (96) 215 028 (R)

(R) = Hangrögzítés történik

## 2.5. A távhőszolgáltató szervezeti tagozódása

### 2.5.1. A tulajdonosi jogok gyakorlása

A tulajdonosi jogokat Mosonmagyaróvár Város Önkormányzatának Képviselő-testülete gyakorolja.

### 2.5.2. Ügyvezető Igazgató

A távhőszolgáltató élén a Mosonmagyaróvár Város Önkormányzatának Képviselő-testülete által megválasztott és kinevezett Városüzemeltető és Fenntartó Kft ügyvezető igazgatója áll, aki jogszabályok keretei között önállóan és egyéni felelősséggel irányítja a cég és az üzemegység tevékenységét, a képviselő testületi határozatokban foglaltak szerint.

### 2.5.3. Felügyelő Bizottság

A Felügyelő Bizottság a távhőszolgáltató ügyvezetésének ellenőrzése céljából megválasztott, kizárólag a Képviselő-testületnek alárendelt testület. Ellenőrzi a tulajdonosi érdekeknek megfelelő jogszerű és gaz-



daságos ügymenetet. A Felügyelő Bizottságra a képviselő-testületi határozatok kötelező érvényűek. A Felügyelő Bizottság ügyrendjét, működésének szabályait maga alakítja ki. Feladatának ellátásához – a távhőszolgáltató költségére – szakértőket is igénybe vehet.

#### **2.5.4. Könyvvizsgáló**

A könyvvizsgáló a tulajdonosi és hitelezői érdekek törvényes védelmére megválasztott, kizárólag a Képviselő-testületnek alárendelt személy. A könyvvizsgáló ellátja a vonatkozó törvények és jogszabályok, valamint a Társasági Szerződés és Képviselő-testület által részére megállapított feladatokat.

### **2.6. Általános működési feltételek és jogszabályi keretek**

A távhőszolgáltató a hatályos jogszabályok, valamint a Szervezeti és Működési Szabályzatában, illetve belső szabályzataiban meghatározott feltételekkel és a Képviselő-testületi határozatok keretei között működik. Tevékenysége Mosonmagyaróvár városban a távhőszolgáltatási rendszerbe bekapcsolt felhasználók részére nyújtott távhőszolgáltatásra – távfűtésre és használati melegvíz ellátásra –, valamint az önkormányzat által hatáskörébe utalt egyéb fűtési rendszerrel üzemeltetett intézmények hőszolgáltatással történő ellátására irányul.

#### **A távhőszolgáltatásra vonatkozó jogszabályok:**

- A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (továbbiakban: Tsz.),
- A Kormány 157/2005. (VIII.15.) Korm. számú rendelete a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról (továbbiakban: Vhr.),
- Mosonmagyaróvár Önkormányzata Képviselő-testületének 5/2006. (II.28.) rendelete a távhőszolgáltatásról (továbbiakban: Ökt.)
- Mosonmagyaróvár Város Önkormányzatának a távhőszolgáltatás díjak megállapításáról szóló, mindenkor hatályos rendelete,
- 1997. évi CLV törvény a fogyasztóvédelemről,
- 50/2011. (IX.30.) NFM rendelet a távhőszolgáltatás értékesített távhő árának, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézményeknek nyújtott távhőszolgáltatás díjának megállapításáról,
- 51/2011. (IX.30.) NFM rendelet a távhőszolgáltatás támogatásáról
- 36/2009. (VII.22.) KHEM rendelet – A távhőszolgáltatás csatlakozási díjának és a lakossági díjának, valamint a hőenergia távhőtermelő és a távhőszolgáltató közötti szerződésben alkalmazott árának meghatározása során figyelembe veendő szempontokról és a Magyar Energia Hivatal által lefolytatott eljárásban kötelezően benyújtandó adatok köréről.
- 2013. évi LIV törvény – A rezsicsökkentés végrehajtásáról
- 2013. évi CLVXXXVIII. törvény – Az egységes közszolgáltatói számlaképről

A felsorolt jogszabályok által nem szabályozott kérdésekben a Ptk. előírásai iránymutatók.

A felsorolt jogszabályok definiálják a szolgáltatás fogalmkörét, a tevékenység végzésének szükséges módját és minőségét, a szolgáltató és felhasználó kötelességeit és jogait.

## 2.8. Fogalom meghatározások

A távhőszolgáltatásra vonatkozó jogszabályok alkalmazásában:

- (1) **távhő:** az a hőenergia, amelyet a távhőtermelő létesítményből hőhordozó közeg (gőz, melegített víz) alkalmazásával, távhővezeték-hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak;
- (2) **táv hőszolgáltatás:** 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;
- (3) **táv hőszolgáltató:** az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen, vagy a település meghatározott részén távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott, Mosonmagyaróváron Városüzemeltető és Fenntartó Kft Táv hőszolgáltató Üzemegysége;
- (4) **távhőtermelő:** az a gazdálkodó szervezet, amely távhő termelésére engedélyt kapott, Mosonmagyaróváron MESZ Mosonmagyaróvá Kft, illetve VÜF Távhő;
- (5) **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 tulajdonostársak). Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás, vagy a hőszolgáltatás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, 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;
  - b) **egyéb felhasználó:** az ea) pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;
- (6) **díjfizető:** épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrész tulajdonosa, a Tsz-t-ben meghatározott esetekben az épület, építmény, vagy az épületrész bérlője, használója;
- (7) **távhővel ellátott épület:** az egy felhasználói hőközponttal ellátott épület, vagy szolgáltatói hőközpontból történő távhőszolgáltatás esetén egy hőfogadó állomásról ellátott épületegység;
- (8) **épületrész:** a távhővel ellátott épületnek, építménynek ingatlan funkcionálisan önálló, külön, vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.)
- (9) **távhőtermelő létesítmény:** az erőmű távhő-szolgáltatási célra hő termelő létesítménye, távhőt ellátó futómű, kazántelep, kazán, hulladékégető mű, geotermikus energiát távhőszolgáltatás céljára kitermelő, vagy más megújuló energiát (pl. biokazán, hőszivattyú, napkollektor) és hulladékégetőt hasznosító távhőtermelő berendezés;
- (10) **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 (primer távhővezeték), valamint a szolgáltatói hőközpontból kiinduló és az átalakított hővel ellátott épület, vagy építmény hőfogadó állomása a főelzáró szerelvényig, ennek hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan telekhatáráig terjedő vezeték (szekunder távhővezeték);
  - a) **gerincvezeték:** a primer távhővezeték hálózat átlagosnál nagyobb terhelésű és csőátmérőjű, a hőszállítás súlyvonalában elhelyezkedő szakasza

- b) **elosztóvezeték:** a primer távhővezeték hálózat gerincvezeték és bekötővezeték közötti része, ami több hőközpont hőellátását szolgálja
- c) **bekötővezeték:** az elosztóvezeték (esetleg gerincvezeték) és az ellátott hőközpont első elzáró szerelvénye közötti vezeték, ami egy hőközpont hőellátását szolgálja.
- (11) **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 ellátása 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
- (12) **hőközponti átdadó blokk:** a hőközpontban a primer hőhordozó közeg fogadására, mérésére szolgáló technológiai berendezéseket (főelzáró, finomszűrő, térfogatáram- és nyomáskülönbség szabályozó szelep, hőmennyiségmérő, nyomás és hőmérséklet ellenőrző műszerek tartalmazó egység.
- (13) **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.
- (14) **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;
- (15) **felhasználói berendezés:** a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezeték-hálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók;
- (16) **felhasználói vezeték-hálózat:** az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja;
- (17) **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. A távhőszolgáltató és a felhasználó külön megállapodása alapján a csatlakozási pont a fentiekől eltérhet.
- (18) teljesítési hely:
- a) hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a csatlakozási pont
- b) épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a felhasználói vezeték-hálózaton elhelyezett hiteles hőmennyiségmérő felhasználó felé eső oldala
- (19) **felhasználási hely:** az az épület, illetve épületrész, amelynek távhővel történő ellátására a szerződéses jogviszony létrejött.
- (20) **használati melegvíz:** távhővel felmelegített közműves ivóvíz;
- (21) **fűtési időszak:** az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időszak;

- (22) **fűtött légtérfogat:** A teleszerű többszintes épületek esetében a szolgáltatási díj alapját képező fűtött légtérfogat megállapításánál a műszaki tervek adatait kell figyelembe venni az alábbiak szerint:
- A fűtött légtérfogatot a fűtött helyiség alapterületének és átlagos magasságának (lakás esetében maximum 3,0 m) szorzataként kell meghatározni. A fűtött helyiség alapterületének megállapításánál a padlószint feletti 1 m magasságban a belső falsíkok között mért területet, továbbá a beépített bútorok által elfoglalt területrészt kell számításba venni. Az éléskamra (kamraszekrény), valamint a lakás (helyiség) légtérének közművezetéseket védő burkolat mögötti része a fűtött légtérfogat megállapításánál nem vehető számításba. Ha a távhő ellátásban részesülő lakás fürdőszobájában az Ökt. 13.§ (2) bekezdés szerinti hőmérsékletet a műszaki tervek alapján kiegészítő fűtéssel (pl. villamos hősugárzó) biztosítják, a lakás fűtött légtérfogatának megállapításánál a kiegészítő fűtéssel ellátott fürdőszoba légtérfogatának 60%-át kell számításba venni.
- (23) **fűtött helyiség:** fűtött az a helyiség, amelyben fűtőtest, vagy a szomszédos helyiségekből átáramló hő biztosítja az Ökt 13. § (2) bekezdés szerinti hőmérsékletet.
- (24) **Költségmegosztó:** az elszámolási hőmennyiségmérő által mért hőmennyiségnek a díjfizetők közötti megosztására, a Tsz. 43. § (4) bekezdésben foglalt esetében a felhasználók közötti megosztására szolgáló mérőműszer, vagy eszköz (pl. radiátorokra felszerelt fűtési költségmegosztó, egyedi melegvíz-mérő);
- (25) **fogyasztási jelleggörbe:** Az elszámolási időszakon belül a hőfogadóban mért összes fűtési hőmennyiségnek a hőfogadói havonta regisztrált hőfogyasztások alapján meghatározott időbeli eloszlása.
- (26) **üzletszabályzat:** a működési engedélyt kiadó közigazgatási szerv által jóváhagyott és az illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség által véleményezett szabályzat, 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 felügyelőségekkel és a felhasználók társadalmi érdek-képviselői szervezeteivel való együttműködését.
- (27) **felhasználói érdekképviselő:** magánszemélyek által az egyesülési jogról szóló 1989. évi II. törvény alapján létrehozott társadalmi szervezet, illetve ezek szövetsége, ha az alapszabályban meghatározott célja a felhasználók érdekeinek védelme, e célnak megfelelően legalább két éve működik és magánszemély tagjainak száma legalább ötven fő.

## II. Kapcsolat a felhasználókkal, díjfizetőkkel, ügyfelekkel

### 1. Felhasználási helyek létesítésének, bővítésének, átalakításának folyamata

#### 1.1. Előzetes tájékoztatás

Az új felhasználási hely létrehozásában, vagy többletteljesítmény lekötésében érdekelt építető, vagy megbízottja (beruházó, tervező, kivitelező, a továbbiakban együtt: érdekelt) kérésére a távhőszolgáltatás, illetőleg a többletteljesítmény iránti igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről még a konkrét igénybejelentés előtt a távhőszolgáltató előzetes tájékoztatást ad.

A távhőszolgáltató együttműködik az érdekelttel a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában, majd a bejelentéstől számított 30 napon belül az előzetes tájékoztatást írásban rendelkezésre bocsátja.

A távhőszolgáltatói előzetes tájékoztatásnak tartalmaznia kell az érdekelt kérelmében előadott és ahhoz mellékelt iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével a szükséges műszaki-gazdasági követelményeket (távhőszolgáltatás paramétereit, kiépítendő vezetékszakaszb. hosszát, érvényes alapidíjat és hődíjat, évközb. szolgáltatási szünetek időpontjait, stb.), a vonatkozó önkormányzati rendeletben meghatározottak szerint fizetendő csatlakozási díj összegét, az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségességét és az eljárás módját, valamint a tervező kérésére a felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez szükséges adatokat.

## **1.2. Igénybejelentés és tájékoztatás**

### **1.2.1. Igénybejelentés**

A távhőhálózatra csatlakozni szándékozó új, vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő meglévő felhasználási hely tulajdonosának konkrét igényét az alábbi tartalommal kell a távhőszolgáltatónak írásban bejelenteni:

- az igénylő neve, címe;
- a felhasználási hely adatai (cím, megnevezés);
- fűtési csúcshőigény (kW);
- használati melegvíz készítés csúcshőigény (kW);
- egyéb célú csúcshőigény (kW);
- összes csúcshőigény (kW);
- fűtött légtérfogat (légm<sup>3</sup>);
- az üzembe helyezés igényelt időpontja;
- egyéb adatok.

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

### **1.2.2. Tájékoztatás**

A konkrét igénybejelentés kézhezvételével a távhőszolgáltatót tájékoztatási kötelezettség terheli.

A felhasználói igénybejelentés alapján hőteljesítmény-lekötési szerződés köthető, mely a felek jogi kötelezettségvállalását fejezi ki arról, hogy a létesítmények elkészülte után a felhasználási helyre vonatkozóan a távhőszolgáltatási közüzemi szerződést egymás között létrehozzák.

A távhőszolgáltató a konkrét igénybejelentésre vonatkozó tájékoztatását

- előzetes tájékoztatás megléte esetén 15 napon belül;
- annak hiányában 30 napon belül

írásban küldi meg az igénybejelentő részére.

A távhőszolgáltatói tájékoztató tartalma:

- a felhasználói konkrét igénybejelentés előzőekben felsorolt adatai,
- a távhővezeték-hálózat legvalószínűbb leágazási pontjának megadása,

- a leágazási pontban a szükséges hőenergia rendelkezésre állására vonatkozó nyilatkozat,
- a távhőszolgáltatási rendszernek a leágazási pontra vonatkozó paraméterei,
- év közbeni szolgáltatási szünetek időpontjai,
- a felhasználási helyig kiépítendő primer vezeték kb. hossza,
- a csatlakozási pont megjelölése,
- a hőközpontra vonatkozó kikötések, tervezési adatok,
- az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségessége és eljárási módjaik,
- észrevételezési tervdokumentációra vonatkozó követelmények,
- a primer vezeték beruházójának és tulajdonosának meghatározása,
- hőmennyiségmérés kiépítésének feltételei,
- a csatlakozás, illetve a szolgáltatás műszakilag indokolt és jogszabályban előírt pénzügyi feltételei, így
  - o a csatlakozási díj összege,
  - o a szükséges létesítmények finanszírozási feltételei,
  - o a szolgáltatás díjára vonatkozó jogszabály megjelölése.
- esetlegesen megegyezésen alapuló egyedi feltételek,
- felhasználási hely(ek) (épület(ek), épületrész(ek)) kialakításának feltételei
  - o új felhasználási helyek létesítése esetén,
  - o meglévő felhasználási hely(ek) átalakítása, bővítése esetén,
- felhasználói berendezések átalakításának feltételei,
- műszaki átadás-átvételen, valamint üzembe helyezési eljáráson való részvétel,
- költségviselő és tulajdonosok meghatározása, feladataik kijelölése,
- közös tulajdont érintő esetekben szükséges teendők meghatározása,
- a távhőszolgáltatói tájékoztatás érvényességi ideje,
- közüzemi szerződés kötésére vonatkozó tájékoztatás,
- a tájékoztatással kapcsolatban felvilágosítást adó személy neve, telefonszáma.

A tájékoztatásnak a csatlakozásra vonatkozó műszaki-gazdasági feltételei az esetlegesen korábbiakban megküldött előzetes tájékoztatásban foglalt feltételekkel, annak érvényességi idején belül meg kell egyezzenek.

## **1.3. Csatlakozási feltételei**

### **1.3.1. Műszaki feltételek**

Új felhasználói berendezést úgy kell tervezni, létesíteni és üzemeltetni, hogy az a távhőrendszer biztonságát, más felhasználó vételezését ne veszélyeztesse, tervezett paraméterei illeszkedjenek a meglévő távhőellátási rendszer nyújtotta lehetőségekhez.

A lehetséges 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 műszaki terveket a távhőszolgáltatói tájékoztatás alapján kell elkészíteni. Az elkészült kiviteli terveket 3 példányban véleményezésre be kell nyújtani. A kivitelezést csak a távhőszolgáltató által véleményezett tervek birtokában lehet elkezdni.

A primer vezeték és a felhasználói rendszer tervezéséhez szükséges műszaki adatokat a távhőszolgáltató a tervező részére megadja. A primer távvezeték méretét tervező határozza meg.

Csak előszigetelt vezetékek tervezhetőek. Indokolt esetben az ettől való eltérést a távhőszolgáltatóval egyeztetni kell.

Új felhasználási hely a távhőrendszerre, felhasználói hőközponttal csatlakozhat.

A felhasználói berendezések (pl.: felhasználói hőközpont, felhasználói vezetékhalózat, hőleadó készülékek stb.) létesítése a felhasználó feladata.

A felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez a távhőszolgáltató köteles díjmentes adatokat szolgáltatni.

A lakóépületek és a vegyes célra használt épület(ek) felhasználói berendezéseinek kiviteli terveit a távhőszolgáltató köteles díjmentesen felülvizsgálni.

Az elkészült felhasználói berendezés átadás-átvételi eljárására, valamint üzembe helyezési eljárására a távhőszolgáltatót meg kell hívni, abban a távhőszolgáltató díjmentesen közreműködni köteles.

Az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel – az előzetesen meghatározott feltételek mellett – csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze. Ezzel egyidejűleg a távhőszolgáltató köteles felszerelni a távhő fogyasztás mérésére és elszámolására alkalmas, a mérőeszköz hitelességét tanúsító jellel ellátott mérőt.

A csatlakozás általános műszaki feltétele: a jóváhagyott tervek szerint elkészült felhasználói és szolgáltatói hőellátási rendszer.

A munka befejeztével a kivitelező által nyomáspróbát, tömörségi vizsgálatot kell végezni és be kell mutatni a beépített berendezések műbizonylatát is.

A felhasználói berendezések szerelését végző szervezet, illetőleg személy a bekapcsolás előtt köteles írásban nyilatkozni, hogy a felhasználói berendezéseket a jóváhagyott tervek alapján, a műszaki előírásokban, kötelezően alkalmazandó szabványokban foglaltaknak megfelelően készítette el.

A távhőszolgáltató a szolgáltatói berendezések üzembiztonsága, a vagyonbiztonság, valamint élet- és egészségvédelem érdekében a felhasználói berendezéseket felülvizsgálhatja és ha azt állapítja meg, hogy az nem felel meg a műszaki előírásoknak, szabványoknak, a bekapcsolást feltételhez kötheti, illetőleg megtagadhatja.

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

A közüzemi szerződés hatálybalépéséig a távhőszolgáltató és az igénybejelentő köteles elvégezni mindazokat a munkákat, amelyek a távhőszolgáltatásához, illetőleg vételezéséhez szükségesek.

Az ingatlan tulajdonosának távhőellátását szolgáló bekötővezeték az adott ingatlanon – tulajdonosi hozzájárulással – vezetékjogi engedély és kártalanítás nélkül létesíthető. A hozzájárulás nem vonható vissza.

### **1.3.2. Pénzügyi feltételek**

Új, vagy növekvő távhő igényvel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a távhőszolgáltató a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre legfeljebb az önkormányzat külön rendeletében meghatározott csatlakozási díjat kérhet. A csatlakozási díj megfizetése a távhőrendszerre való rácsatlakozás lehetőségét biztosítja a távhőszolgáltató által meghatározott helyen, A csatlakozási díj a hőtermelői, a gerinc- és elosztó vezetéki, valamint a hőmennyiségmérő berendezések létesítési, illetve bővítési költségeinek fedezetére szolgál.

A csatlakozási díj nem tartalmazza a bekötővezetékek, hőközpontok – beleértve a hőmennyiségmérő nélküli hőközponti átadó blokkot is – létesítési és bővítési költségeit.

Fenti berendezések közül a felhasználási hely tulajdonosa a távhőszolgáltatónak átadja a bekötővezeték és a hőmennyiségmérő nélküli hőközponti átadó blokkot.

Az átadás feltételeiben a felek külön állapodnak meg.

A csatlakozással járó felhasználói költségek csökkentése és az optimális műszaki megoldás érdekében – üzletpolitikai okokból – a távhőszolgáltató közreműködést vállalhat a csatlakozás elősegítésében (pl. saját költségű beruházásban, saját kivitelezésben, vagy önköltségi áron vállal feladatot, részletfizetési lehetőséget biztosít, stb.).

### **1.3.3. Egyéb feltételek**

A felhasználási hely létesítését, bővítését, átalakítását meg kell tervezni, a terveket véleményezésre a távhőszolgáltató részére 3 példányban meg kell küldeni, melyből 2 példány a távhőszolgáltatónál marad.

A lakossági felhasználó igényének kielégítéséhez szükséges primer vezeték és a felhasználói hőközpont kivitelezési terveit a távhőszolgáltató köteles díjmentesen 30 napon belül felülvizsgálni. A felülvizsgálat során tett, a folyamatos és biztonságos szolgáltatást biztosító távhőszolgáltatói ajánlásokat az igénybejelentő köteles mérlegelni és a távhőszolgáltató bevonásával az általa szükségesnek vélt körben egyeztetni.

A felhasználói hőközpont üzembe helyezési és az azokat magában foglaló épület használatbavételi eljárásához a távhőszolgáltatót meg kell hívni, az eljárásokban a távhőszolgáltató köteles részt venni.

A lakóépület és a vegyes célra használt épület felhasználói hőközpontjának üzembe helyezési eljárásában való közreműködésért a távhőszolgáltató díjat nem számíthat fel.

A felhasználói berendezés üzemeltetése és fenntartása a felhasználási hely tulajdonosának kötelessége. az üzemeltető folyamatos és biztonságos ellátás érdekében köteles az általa üzemeltetett berendezés üzemképes állapotáról gondoskodni.

## **1.4. Felhasználói berendezések átalakítása**

A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt

- a távhőszolgáltató tulajdonában lévő hőközpontról ellátott felhasználó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával, véleményezett tervek alapján:



- létesíthet új felhasználói berendezést.
- helyezhet át, alakíthat át meglévő felhasználói berendezést.
- saját hőközponttal rendelkező felhasználó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával létesíthet olyan új felhasználói berendezést, amely a hőteljesítmény igényt növeli.

A távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásának feltételei:

- A tervezési paraméterek a meglévő rendszerével megegyezők legyenek.
- A tervek tartalmazzák a meglévő rendszer bővíthetőségének felülvizsgálatát.
- A fűtési rendszer feltöltése, leürítése és légtelenítése biztosított legyen.
- A tervezett hőleadók és csővezetékek a meglévő rendszer hőleadóival azonosak, vagy azonos anyagúak legyenek.
- A hőleadók kiszakaszolhatósága (előremenő és visszatérő vezetékben is) és szabályozhatósága – ha szükséges, a beszabályozási értékek megadásával – biztosított legyen.
- A vízmennyiségek elosztását strang szabályozók beépítésével és beszabályozásával biztosítani kell.
- Meglévő fűtési rendszer termosztatikus radiátorszelepekkel történő átalakításakor vizsgálni kell a hőközpontra való kihatást és a beavatkozás szükségességét, módját.
- Az egyedi mérés, vagy a költségmegosztás kialakítása csak a távhőszolgáltatóval történő külön egyeztetés alapján történhet,
- A tulajdonostársak hozzájárulása a munkálatok engedélyezéséhez.

Az átalakított felhasználói berendezést csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze a meglévő szolgáltatói berendezéssel, a szükséges ürítés, feltöltés, légtelenítés elvégzésével, az előzetes megállapodásnak megfelelő összeg felszámítása mellett.

## 1.5. Idegen ingatlan használata

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

Idegen ingatlan használata a megfelelő műszaki-gazdasági indokok alapján megszerzett:

- előmunkálati jog,
- vezetékjog,
- használati jog,
- kisajátítás

birtokában történhet.

A jogok gyakorlása során okozott kárt az engedélyes az ingatlan tulajdonosának köteles megtéríteni.

A jogok megszűnése esetén az engedélyes köteles az ingatlan eredeti állapotát helyreállítani.

## 2. A távhőszolgáltatás minősége

### 2.1. A távhőszolgáltatás minőségi jellemzői

- a) Hőátalakítás nélküli távhőenergia szolgáltatás esetén a távhőszolgáltató felhasználóval kötött közüzemi szerződésben leköötött hőteljesítménnyel áll a csatlakozási ponton a felhasználó rendelkezésére.
- b) Fűtési célú távhőszolgáltatás esetén a fűtési időszakban úgy kell fűteni, hogy a fűtött helyiségek belső hőmérséklete naponta 18-20 óra között átlagosan legalább az épületek és épülethatároló szerkezetek hőtechnikai méretezéséről szóló, mindenkor érvényes MSZ szabványban a téli hőtechnikai méretezéshez a különböző funkciójú helyiségekre megadott hőfokok legyenek, feltéve ha ezt a felhasználói berendezések állapota lehetővé teszi. A távhőszolgáltató és felhasználó ettől eltérőleg is megállapodhat.
- c) A használati melegvíz szolgáltatás esetén a melegvíz hőmérséklete a teljesítési helyen 40 C°-nál kevesebb nem lehet.

### 2.2. Minőségbiztosítás

A folyamatos, biztonságos és egyenletesen jó minőségű távhőszolgáltatáshoz a rendszer minden elemének összehangolt, magas színvonalú működtetése szükséges, a hőszolgáltatás technológiai folyamatától kezdve, a mérés és elszámoláson keresztül a gazdasági, marketing folyamatokkal bezárólag.

Az összehangolt munkát a különböző tevékenységi körökre vonatkozó belső szabályzatok, oktatások segítik.

Táv hőszolgáltató arra törekszik, hogy a felhasználók igényeit – jogszabályokban meghatározott keretek között – a lehető legmagasabb szinten elégítse ki. Ezért a távhőszolgáltató megszerezte az ISO 9001:2008 (MSZ EN 9001:2009), az ISO:14001 (MSZ 14001:2004) és az ISO:28001 (MSZ 28001:2008) szabványok tanúsítványait. Ennek érdekében:

- A szolgáltatás műszaki, minőségi, környezetvédelmi, munkahelyi egészségvédelmi és biztonsági irányítási jellemzőit rendszeresen ellenőrzi, dokumentálja,
- Ügyeletet működtet, fűtési időszakban éjjel-nappal.
- Szolgáltatói berendezéseit folyamatosan karbantartja, fejleszti.
- Belső ügymenetét a jogszabályi és felhasználói igények változásához igazítja, belső szabályzatait rendszeresen felülvizsgálja, szükség szerint módosítja.
- Ügyfélszolgálatot működtet, a felhasználókat, díjfizetőket a távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdésekben tájékoztatja. Kiemelt fontosságúnak tekinti a felhasználói berendezések korszerűsítésével kapcsolatos tájékoztatást, mivel csak akkor nyújtható a felhasználók, díjfizetők részére magas szintű szolgáltatás, ha – a szolgáltatói berendezéseken kívül – a felhasználói berendezések is jó minőségűek, a felhasználói igényekhez alkalmazkodóak.
- A rendszer a belső működési folyamatok rendezettségének, hatékonyságának, megbízhatóságának folyamatos javításán keresztül az ügyfelek elégedettségének emelését és a környezetvédelmét célozza meg a munka és egészségvédelmi előírások fokozott betartásával.
- Alkalmazottainak rendszeres oktatásával segíti a szemléletváltást az integrált irányítási rendszer iránti elkötelezettséget.

### **3. A távhőszolgáltató és a felhasználó jogai és kötelezettségei a szolgáltatás során**

#### **3.1. A távhőszolgáltató jogai és kötelezettségei**

##### **3.1.1. A távhőszolgáltató jogai**

A távhőszolgáltató jogosult:

- előmunkálati-, vezeték-, és használati jog alapján idegen ingatlan használatára;
- a távhőszolgáltatás szüneteltetésére:
  - szolgáltatói berendezés üzemzavara;
  - más módon el nem végezhető munkák elvégzése miatt a legkisebb felhasználói körben és időtartamban;
  - élet-, egészség-, vagy vagyonbiztonság veszélyeztetése miatt.
- országos tüzelőanyag-hiány miatt, vagy környezetvédelmi érdekből a szolgáltatás korlátozására;
- a nem tulajdonát képező eszközök tulajdonosával (tulajdonosaival, vagy megbízottjával) kötött szerződés alapján a tulajdonos helyett, ezen eszközök üzemeltetésére, karbantartására, felújítására;
- a távhőszolgáltatás díját a felhasználóval kötött közüzemi szerződés, ennek hiányában a vonatkozó önkormányzati rendelet és üzletszabályzat előírásai szerint kiszámlázni;
- különdíj felszámítására, ha erre vonatkozó megállapodás alapján a költségmegosztó mérők leolvasását, a díjszétosztási arányok megállapítását a felhasználótól átvállalja;
- a felhasználó, díjfizető vételezését, a felhasználói berendezés állapotát a felhasználási helyen ellenőrizni;
- az ellenőrzés, a szabálytalan vételezésre utaló körülmények vizsgálata, továbbá a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 51.§(3) bekezdés a) és b) pontjai szerinti távhőszolgáltatás felfüggesztésének érdekében a felhasználási helyre bejutni.
- a felhasználási helyen elhelyezett szolgáltatói berendezéseket (pl. hőmennyiségmérő) leolvasni, ellenőrizni, karbantartani,
- a felhasználó, díjfizető tulajdonát képező mérőeszköz felülvizsgálatát kérni;
- a távhőszolgáltatás felfüggesztésére, ha a felhasználó, vagy a díjfizető
  - Tszt. 49. § (2) bekezdés b), c), d) pontjaiban meghatározott szerződésszegést követi el;
  - a távhőszolgáltatás díját határidőn túl nem, vagy késedelmesen fizeti meg;
- a közüzemi szerződés felmondására, ha
  - a felhasználó, vagy díjfizető a Tszt. 49.§ (2) bekezdésének b), g) pontjaiban meghatározott szerződésszegést követi el.

##### **3.1.2. A távhőszolgáltató kötelezettségei**

A távhőszolgáltató köteles:

- a működési engedélyben meghatározott szolgáltatási területen a folyamatos, biztonságos és a szerződésben meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra;
- a lakossági felhasználóval általános-, míg az egyéb felhasználóval egyedi közüzemi szerződést kötni;
- a csatlakozási ponton a közüzemi szerződésben rögzített hőtéljesítménnyel rendelkezésre állni;

- a szolgáltatói berendezések állandó üzemképes állapotáról gondoskodni, azokat rendszeresen ellenőrizni, üzemeltetni, karbantartani és fejleszteni;
- lakossági felhasználói berendezés létesítéséhez díjmentes segítséget nyújtani (adatszolgáltatás, tervfelülvizsgálat, üzembe helyezési eljárásról való részvétel);
- távhő díját a felhasználóval kötött közüzemi szerződésben foglalt módon elszámolni és kiszámlázni;
- a távhőszolgáltató tulajdonában lévő elszámolási mérők OMH előírás szerinti hitelesítéséről, meghibásodás esetén cseréjéről és javításáról gondoskodni;
- a mérőcseréről a felhasználót értesíteni;
- a távhőszolgáltatást a közüzemi szerződésekben meghatározott időpontban megkezdeni és leállítani;
- a keletkezett üzemzavart a lehető legrövidebb időn belül meg kell szüntetni;
- a tervezett karbantartás előtt legalább 8 nappal hirdetményben és a helyi média útján a felhasználókat értesíteni a szolgáltatás szüneteltetéséről;
- a távhőszolgáltatásról készült számlát havonta a felhasználó/díjfizető részére megküldeni;
- a díjfizetők részére tájékoztatást adni a közüzemi szerződésről, a díjszétosztás módjáról és az adott díjfizetőre vonatkozó díjszétosztási arányról,
- a felhasználó/díjfizető figyelmét felhívni a számla ellenértékének késedelmes teljesítése esetén alkalmazandó jogkövetkezményekre;
- a felhasználó/díjfizető panaszát lehetőség szerint azonnal, de legkésőbb 15 napon belül megvizsgálni és ennek eredményéről a felhasználót/díjfizetőt tájékoztatni
- a szolgáltatás során tudomására jutott felhasználói/díjfizetői adatokat, információkat a személyi adatok védelméről szóló jogszabályok szerint nyilvántartani és kezelni.
- olyan nyilvántartási és elszámolási rendszert kialakítani, amely megfelel a külön törvényben előírtaknak és lehetővé teszi az árak és a díjak átláthatóságát
- a felhasználói(többlet) teljesítmény igény bejelentésére 30 napon belül kell válaszolni;
- a szükséges adatok és információk rendelkezésre bocsátásával együttműködni az engedélyező hatósággal, valamint a felhasználókat, illetve díjfizetőket érintő kérdésekben a fogyasztóvédelmi felügyelőségekkel, továbbá a felhasználói érdekképviseletekkel;
- országos tüzelőanyag-hiány, vagy környezetvédelmi érdekből elrendelt szolgáltatás korlátozás bevezetéséről és annak okairól az önkormányzatot haladéktalanul tájékoztatni;
- az idegen ingatlan használata során okozott kár megtérítésére és a szervezett jogok megszűnése esetén az ingatlan eredeti állapotba való visszaállítására;
- a távhőszolgáltatás felfüggesztési okának megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást megkezdni, ha a felfüggesztés oka megszűnt;
- a díj arányos részét visszatéríteni, ha felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tszt. 40-41. §-ában foglaltakon túlmenően szünetelteti, vagy korlátozza;
- kötbért fizetni, az üzletszabályzat 4.6.1. pontjában meghatározott esetekben;
- az ÜZLETSZABÁLYZAT-át a felhasználók/díjfizetők részére hozzáférhetővé tenni.

## **3.2. A felhasználó jogai és kötelezettségei**

### **3.2.1. A felhasználó jogai**

A felhasználó jogosult:

- meghatározott feltételek megléte esetén a távhőhálózatra történő rácsatlakozást és szolgáltatást igényelni, illetőleg igénybe venni;
- a távhőszolgáltatásba történő bekapcsolást, vagy többletteljesítmény igény benyújtását megelőzően tájékoztatást kérni;
- biztonságos és a közüzemi szerződésben meghatározott mértékű szolgáltatásra;
- a távhőszolgáltató tulajdonában lévő hőközpontokról ellátott épületek, épületrészek esetében az épületrészek (lakások) tulajdonosai által meghatározott módon a távhőszolgáltatási díj épületrészenkénti díjmegosztásának és kiegyenlítésének módját kezdeményezni;
- a távhőszolgáltató tulajdonában lévő elszámolási mérő mérésügyi felülvizsgálatát kell kérni a távhőszolgáltatótól;
- díjvisszatérítésre, ha a távhőszolgáltató felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tsz. 40-41. §-aiban foglaltakon túlmenően szünetelteti, vagy korlátozza;
- kötbérre, ha a távhőszolgáltató az üzletszabályzat 4.6. pontjában meghatározott szerződészegést követi el;
- a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával új felhasználói berendezés létesítésére, illetve meglévő áthelyezésére, megszüntetésére;
- ismerni a korlátozási sorrendet;
- megismerni a távhőszolgáltató ÜZLETSZABÁLYZAT-át;
- saját költségén ellenőrző mérőt felszereltetni, az idevonatkozó rendelkezések betartásával;
- észrevételét, panaszát a távhőszolgáltatónál írásban, szóban megtenni;
- az általa észlelt hibát bejelenteni;
- panaszával érdekképviseleti és érdekvédelmi szervezethez fordulni.

### **3.2.2. A felhasználó, díjfizető kötelezettségei**

A felhasználó, díjfizető köteles:

- A távhőszolgáltatás ellenértékét a számla fizetési határidő rovatában feltüntetett határnapig megfizetni;
- késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot is megfizetni;
- pótdíjat fizetni, az ÖKT-ben meghatározott esetekben és mértékben;
- megtéríteni a szolgáltatás felfüggesztésének és visszaállításának költségeit (pl. melegvíz szolgáltatás kizárásának, visszaállításának költségeit);
- a végrehajtási eljárás költségeit megfizetni;
- az elszámolási mérők leolvasásának és szükség szerinti ellenőrzésének, karbantartásának a lehetőségét biztosítani;
- a tulajdonában lévő költségmegosztó mérők meghibásodása esetén annak cseréjéről és javíttatásáról gondoskodni;

- a felhasználói berendezéseket olyan üzemképes állapotban tartani és üzemeltetni, hogy a szolgáltató a közüzemi szerződésben foglalt kötelezettségének eleget tudjon tenni;
- a távhőszolgáltató részére a vételezés és a felhasználói berendezések ellenőrzésére irányuló tevékenységét elősegíteni és tűrni;
- a távhőszolgáltató által országos tüzelőanyag-hiány, vagy környezetvédelmi érdekből elrendelt szolgáltatás korlátozását végrehajtani, a távhőszolgáltató ez irányú ellenőrzését eltűrni;
- alapdíjat, akkor is fizetni kell, ha távhőt (hőenergiát, vagy használati melegvizet) nem vételez;
- a felhasználó, díjfizető, vagy felhasználó megbízottjának változását a távhőszolgáltató által rendszeresített módon bejelenteni.

### 3.3. A szolgáltatás korlátozása

A távhőszolgáltató országos tüzelőanyag-hiány miatt nála, vagy vele szerződéses jogviszonyban álló távhő termelőnél fellépő termelés kiesés esetén, vagy környezetvédelmi érdekből a szolgáltatást korlátozhatja.

Ha a folyamatos és biztonságos távhőellátás országos tüzelőanyag-hiány, vagy környezetvédelmi okból kerül veszélybe, a távhőszolgáltatónak legfeljebb 10 %-os hőteljesítmény csökkentéssel és a rendelkezésre álló más eszközökkel kell megkísérelnie a korlátozás okának megszüntetését. A távhőszolgáltatónak a hírközlő eszközökön keresztül kérnie kell a felhasználókat a távhő fogyasztás önkéntes csökkentésére.

Ha a fenti intézkedések ellenére a közvetlenül fenyegető távhő hiány, illetőleg a távhőellátási zavar nem, vagy nem kellő időben hárítható el, vagy a folyamatos és biztonságos távhőszolgáltatás nem biztosítható, a távhőszolgáltató az ÖKT-ben meghatározott korlátozási sorrend szerint a távhőszolgáltatást korlátozza.

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

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

A korlátozás bevezetéséről a felhasználókat a távhőszolgáltató értesíti. A korlátozás elrendelésekor a távhőszolgáltató a korlátozás okairól, kezdő időpontjáról, várható időtartamáról és mértékéről a felhasználót 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 felhasználó tulajdonában lévő hőközpont esetén a felhasználó köteles az elrendelt távhő korlátozást maximum 4 óra alatt végrehajtani és a távhőszolgáltató ez irányú ellenőrzését eltűrni.

A távhőszolgáltató tulajdonában lévő hőközpontok esetén a távhő korlátozást a távhőszolgáltatást hajtja végre.

### 3.4. A szolgáltatás 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 távhőszolgáltató 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.

Az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról a távhőszolgáltató az érintett felhasználókat előre, legalább a munkálatok megkezdése előtt 8 nappal hirdetményben és a helyi média útján értesíti.

### 3.5. A szolgáltatás felfüggesztése

A távhőszolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a felhasználó, illetőleg díjfizető:

- a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetve más felhasználó, vagy díjfizető szerződészerű távhő vételezését zavarja, vagy veszélyezteti,
- a beépített mérőeszközt, vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja, vagy – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó, díjfizető állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be;
- a mérőeszköz befolyásolásával, vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz, vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is – távhőt vételez,
- a távhőszolgáltatás díját határidőn túl nem, vagy késedelmesen fizeti meg.

A távhőszolgáltató a felfüggesztés okának megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást köteles megkezdeni, ha a felfüggesztés oka megszűnt.

A távhőszolgáltatás felfüggesztésével, valamint a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeket a távhőszolgáltatás jogosult a szerződésszegés elkövetőjére áthárítani.

A távhőszolgáltatás felfüggesztését a távhőszolgáltató csak oly módon alkalmazhatja, hogy azok ne érintsék a teljesítő díjfizetőt, vagy felhasználót.

### 3.6. Kizárás a szolgáltatásból

Amennyiben a felhasználó tulajdonában lévő hőközpont esetében az országos tüzelőanyag hiány, vagy környezetvédelmi okból elrendelt korlátozást a vonatkozó önkormányzati rendeletben előírt idő alatt nem hajtja végre a távhőszolgáltató jogosult a szolgáltatásból kizárni.

A kizárásig a felhasználó felemelt díjat köteles fizetni, melynek értéke naponta az éves alapdíj 1/6-od része.

## 4. Közüzemi szerződések

A távhőszolgáltatásról szóló törvény a távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval általános közüzemi szerződés megkötésére kötelezi. Az általános közüzemi szerződés alapján a távhőszolgáltató a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra, a lakossági felhasználó, illetve épületrészenkénti díjfizetés esetén a díjfizető a távhőszolgáltatás díjainak rendszeres megfizetésére köteles.

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

A távhőszolgáltató és a felhasználó között a közüzemi szerződés - a jogszabályokban (Tszt., Vhr., ÖKT) és az üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel – a szolgáltatás igénybevételével létrejön.

### 4.1. Szerződéstervezet készítése, szerződéskötés

#### 4.1.1. *A távhőt vételezni kívánó új, vagy többletteljesítményt igénylő meglévő felhasználó esetén*

A távhőt vételezni kívánó új, vagy többletteljesítményt igénylő meglévő felhasználó az igénybejelentésre adott távhőszolgáltatói tájékoztatókban foglaltak teljesítése után kezdeményezheti a közüzemi szerződésre vonatkozó ajánlat (szerződéstervezet) elkészítését.

A távhőszolgáltató a kezdeményezés kézhezvételétől számított 30 napon belül köteles a szerződéstervezetet a másik fél számára átadni, vagy megküldeni.

Ha a felhasználó a szerződéstervezet elkészítéséhez szükséges adatokat, iratokat a feltételek teljesítésére vonatkozó igazolást nem bocsátotta a távhőszolgáltató rendelkezésére, hiánypótlási igényről a távhőszolgáltató 15 napon belül köteles a másik felet tájékoztatni. Ebben az esetben az ajánlattételre előírt határidő a hiánypótlás teljesítésével kezdődik.

A közüzemi szerződés a felhasználó által aláírt szerződésnek a távhőszolgáltató részére történő – a szerződéstervezet átadásától számított 30 napon belüli – visszajuttatásával, a szerződésben megjelölt időpontban jön létre.

Ha a felhasználó a közüzemi szerződést véleményeltéréssel írta alá, a szerződés nem jön létre, a véleményeltérést új ajánlatnak kell tekinteni. Ebben az esetben a távhőszolgáltató az eltérő álláspontok egyeztetését 15 napon belül egyeztetni köteles. A szerződés a véleményeltérésben foglaltakra vonatkozó eredményes egyeztetés, az egyező álláspontok kialakításával, annak időpontjában jön létre.

Ha a felhasználó a szerződéstervezetet a kézhezvételtől számított 30 napon belül nem küldi vissza a távhőszolgáltatónak, vagy arról érdemben nem nyilatkozik, a távhőszolgáltató ajánlati kötelezettsége megszűnik.

#### 4.1.2. *Meglévő felhasználók esetén*

A felhasználó személyében bekövetkező változást a régi és új felhasználó írásban köteles a távhőszolgáltatónak a felhasználó személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül bejelenteni.



A változás bejelentésének minden olyan adatot tartalmaznia kell, amely egyrészt a felhasználók azonosítását egyértelművé teszi, másrészt a távhőszolgáltatás szükséges elszámolását lehetővé teszi, továbbá a szerződés tervezet elkészítésére alkalmas.

A távhőszolgáltató bejelentést követő 15 napon belül köteles az új felhasználó részére a közüzemi szerződés megkötésére írásban ajánlatot tenni.

Ha a szerződéstervezet elkészítéséhez szükséges felhasználói adatok, okiratok nem állnak a távhőszolgáltató rendelkezésére, úgy először ezeket az adatokat kell bekérnie a fenti határidőn belül. Ebben az esetben a szerződéstervezet megküldésére vonatkozó határidő a kért adatok kézhezvételétől kezdődik.

A közüzemi szerződés a felhasználó által aláírt szerződésnek a távhőszolgáltató részére történő – szerződéstervezet átadásától számított 30 napon belüli – visszajuttatásával, a szerződésben megjelölt időpontban jön létre.

Ha felhasználó a közüzemi szerződést véleményeltéréssel írta alá, a szerződés nem jön létre, a véleményeltérést új ajánlatnak kell tekinteni. Ebben az esetben a távhőszolgáltató az eltérő álláspontok egyeztetését 15 napon belül kezdeményezni köteles. A szerződés a véleményeltérésben foglaltakra vonatkozó eredményes egyeztetés, az egyező álláspontok kialakításával, annak időpontjában jön létre.

A távhőszolgáltató mindaddig a régi felhasználónak köteles a távhőszolgáltatás ellenértékét kiszámlázni, míg az új felhasználóval a szerződés életbe nem lép.

A meglévő felhasználókkal kötött korábbi hőszolgáltatási szerződések továbbra is érvényben vannak azzal, hogy a jogszabály változásokat alkalmazni kell. A jogszabályi változások miatti új közüzemi szerződés megkötését a távhőszolgáltató legkésőbb a jelen Üzletszabályzat jóváhagyását követő 180 napon belül köteles kezdeményezni. Az új közüzemi szerződés a felhasználó által aláírt szerződésnek a távhőszolgáltató részére történő – a szerződéstervezet átadásától számított 30 napon belüli – visszajuttatásával, a szerződésben megjelölt időpontban jön létre. Ha a felhasználó a közüzemi szerződést véleményeltéréssel írta alá, a szerződés nem jön létre, a véleményeltérést új ajánlatnak kell tekinteni. Ebben az esetben a távhőszolgáltató az eltérő álláspontok egyeztetését 15 napon belül kezdeményezni köteles. A szerződés a véleményeltérésben foglaltakra vonatkozó eredményes egyeztetés, az egyező álláspontok kialakításával, annak időpontjában jön létre.

Az új szerződés hatályba lépésével egyidejűleg a régi szerződés érvényét veszti.

Ha a felhasználó a szerződéstervezetet a kézhezvételtől számított 30 napon belül nem küldi vissza a távhőszolgáltatónak, vagy arról érdemben nem nyilatkozik, a közüzemi szerződés a távhőszolgáltató és a felhasználó között – a jogszabályokban (Tszt., Vhr., Ökt) és az üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel – a szolgáltatás igénybevételével jön létre és egyidejűleg a régi szerződés érvényét veszti.

## **4.2. A közüzemi szerződések típusai**

### **4.2.1. Általános közüzemi szerződés**

Általános közüzemi szerződést a távhőszolgáltató a lakossági felhasználóval köt.

**4.2.1.1. Saját tulajdonú felhasználói hőközponttal rendelkező lakossági felhasználók közüzemi szerződése**

Ezt a szerződést azokkal a forróvizet távhőrendszerrel ellátott lakossági fogyasztókkal köti a távhőszolgáltató, akik saját tulajdonukban levő felhasználói hőközponttal rendelkeznek.

**4.2.1.2. A távhőszolgáltató tulajdonában lévő felhasználói hőközponttal ellátott lakossági felhasználók közüzemi szerződése****4.2.1.2.1. Csak fűtési szolgáltatásra**

Ezt a szerződést azokkal a forróvizet távhőrendszerrel ellátott lakossági felhasználókkal köti a távhőszolgáltató, akik a távhőszolgáltató tulajdonában levő felhasználói hőközponttal rendelkeznek és csak fűtési hőszolgáltatást vesznek igénybe.

**4.2.1.2.2. Fűtési és használati melegvíz szolgáltatásra**

Ezt a szerződést azokkal a forróvizet távhőrendszerrel ellátott lakossági felhasználókkal köti a távhőszolgáltató, akik a távhőszolgáltató tulajdonában levő felhasználói hőközponttal rendelkeznek és fűtési, valamint használati melegvíz szolgáltatást is igénybe vesznek.

**4.2.1.3. Szolgáltatói hőközponttal ellátott lakossági felhasználók közüzemi szerződése****4.2.1.3.1. Csak fűtés szolgáltatásra**

Ezt a szerződést, azokkal a lakossági felhasználókkal köti a távhőszolgáltató, akik:

- szolgáltatói hőközponttal kapják hőellátásukat;
- csak fűtési hőszolgáltatást vesznek igénybe;
- a szolgáltatott, illetve vételezett hőmennyiség mérése a szolgáltatói hőközpontban és a hőfogadó állomásokon történik.

**4.2.1.3.2. Fűtési és használati melegvíz szolgáltatásra**

Ezt a szerződést, azokkal a lakossági felhasználókkal köti a távhőszolgáltató, akik

- szolgáltatói hőközponttal kapják hőellátásukat;
- fűtési és használati melegvíz szolgáltatást vesznek igénybe;
- szolgáltatott, illetve vételezett hőmennyiség mérése a szolgáltatói hőközpontban és a hőfogadó állomásokon történik.

**4.2.1.4. Épületrészenkénti hőmennyiségméréssel rendelkező lakossági felhasználók közüzemi szerződése****4.2.1.4.1. Csak fűtési szolgáltatásra**

Ezt a szerződést azokkal a lakossági felhasználókkal köti a távhőszolgáltató, akik épületrészenkénti hőmennyiségméréssel rendelkeznek és csak fűtési hőszolgáltatást vesznek igénybe.

**4.2.1.4.2. Fűtési és használati melegvíz szolgáltatásra**

Ezt a szerződést azokkal a lakossági felhasználókkal köti a távhőszolgáltató, akik épületrészenkénti hőmennyiségméréssel rendelkeznek és fűtési valamint használati melegvíz szolgáltatást is igénybe vesznek.

## **4.2.2. Egyedi közüzemi szerződés**

Az alábbiakban felsorolt egyedi szerződéseket, azokkal az egyéb felhasználókkal köti a távhőszolgáltató, akik forró víz hőhordozójú távhőszolgáltatást vesznek igénybe.

### **4.2.2.1. Saját tulajdonú felhasználói hőközponttal rendelkező egyéb felhasználók közüzemi szerződése**

Ezt a szerződést azokkal a forró vizes távhőrendszerről ellátott egyéb felhasználókkal köti a távhőszolgáltató, akik saját tulajdonukban levő felhasználói hőközponttal rendelkeznek.

### **4.2.2.2. A távhőszolgáltató tulajdonában levő felhasználói hőközpontból ellátott egyéb felhasználók közüzemi szerződése**

Ezt a szerződést, azokkal a forró vizes távhőrendszerről ellátott egyéb felhasználókkal köti a távhőszolgáltató, akik a távhőszolgáltató tulajdonában levő felhasználói hőközponttal rendelkeznek.

### **4.2.2.3. Szolgáltatói hőközpontból ellátott egyéb felhasználók közüzemi szerződése**

#### *4.2.2.3.1. Csak fűtési szolgáltatásra*

Ezt a szerződést, azokkal az egyéb felhasználókkal köti a távhőszolgáltató, akik

- szolgáltatói hőközpontból kapják hőellátásukat;
- csak fűtési hőszolgáltatást vesznek igénybe
- a szolgáltatott, illetve vételezett hőmennyiség mérése

#### *4.2.2.3.2. Fűtési és használati melegvíz szolgáltatásra*

Ezt a szerződést, azokkal az egyéb felhasználókkal köti a távhőszolgáltató, akik

- szolgáltatói hőközpontból kapják hőellátásukat,
- fűtési és használati melegvíz szolgáltatást vesznek igénybe;
- a szolgáltatott, illetve vételezett hőmennyiség mérése a szolgáltatói hőközpontban és a hőfogadó állomásokon történik.

### **4.2.2.4. Épületrészenkénti hőmennyiségméréssel rendelkező egyéb felhasználók közüzemi szerződése**

Ezt a szerződést, azokkal az egyéb felhasználókkal köti a távhőszolgáltató, akik épületrészenkénti hőmennyiségméréssel rendelkeznek.

## **4.3. Közüzemi szerződések tartalmi követelményei**

### **4.3.1. Általános közüzemi szerződés**

Az általános közüzemi szerződésnek tartalmaznia kell:

- a) a távhőszolgáltató cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait, a szolgáltatást végző szervezeti egységének cégnevét, címét;
- b) az igénybejelentő és a felhasználó megnevezését és címét, természetes személyazonosító adatait (cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait); ha a közüzemi szerződést az igénybejelentő kötötte, annak az időpontnak a meghatározását, amikor a felhasználó az igénybejelentő helyébe lép;

- c) a felhasználó képviselőjének nevét és címét;
- d) a felhasználási hely címét;
- e) távhőellátás módját és a hőmennyiségmérés helyét;
- f) a felhasználási hely hőigényét meghatározó jellemzőket, a légtérfogatot és hőteljesítményt;
- g) felhasználó által igényelt hőellátás mértékét, a távhőszolgáltató előbbiekkal kapcsolatos kötelezettségét;
- h) a teljesítési hely megnevezését;
- i) a távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérő helyének, azonosító adatainak megjelölését;
- j) a felhasználási helyet ellátó hőközpont azonosító adatait, tulajdonosát, üzemeltetőjét és abban az esetben, ha a felhasználási helyen használati melegvíz ellátás van, a melegvíz készítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátásának megnevezését és címét;
- k) a felhasználási helyen lévő berendezések fenntartására vonatkozó kötelezettségeket;
- l) a távhőszolgáltatás és a vételezés megkezdésének időpontját;
- m) a fűtési célú szolgáltatás időtartamát, illetve megkezdésének és befejezésének feltételeit; az üzemvitel során a felhasználó és a szolgáltató együttműködésének szabályozását;
- n) a távhő díjszabás jogszabályi alapját, hatósági ár esetében az erre történő utalást;
- o) épületrészenkénti díjfizetés esetén az épületrész(ek) címét;
- p) az elszámolásra, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó rendelkezéseket;
- q) a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződészegésének következményeit;
- r) országos tüzelőanyag-hiány, vagy környezetvédelmi ok esetén az önkormányzat rendeletében megállapított korlátozás mértékét;
- s) a közüzemi szerződés hatálybalépésének és megszűnésének időpontját, a módosítás lehetőségét és feltételeit, a felmondási időt és a felmondás egyéb feltételeit.

#### **4.3.2. Egyedi közüzemi szerződés**

Az egyedi közüzemi szerződésnek a 4.3.1. pontban foglaltakon kívül tartalmaznia kell:

- a) a hőhordozó közeg megnevezését, a távhőszolgáltató által biztosított legnagyobb hőteljesítményt és az éves hőmennyiséget, valamint a szolgáltatás egyéb mennyiségi és minőségi jellemzőit;
- b) a felhasználó által visszaadandó hőhordozó közeg mennyiségi és minőségi jellemzőit,
- c) a felhasználó üzemének jellegéből adódó, a távhőszolgáltató biztonságát, vagy más felhasználó vételezését esetileg zavaró, vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének módját;
- d) a távhő vételezését korlátozó eszközökre, berendezésekre vonatkozó megállapodást;
- e) a települési önkormányzat által jóváhagyott korlátozási sorrend szerinti besorolást.

### **4.4. A szerződés időbeni hatálya, módosítása**

#### **4.4.1. Általános közüzemi szerződés**

Az általános közüzemi szerződés határozatlan időre szól, melyet a felek közös megegyezéssel, bármikor módosíthatnak.

A szerződés módosításra a szerződéskötés szabályai értelemszerűen irányadók.

Amennyiben a szerződés érvényességi ideje alatt a távhőszolgáltatási tevékenység jogi szabályozása, illetőleg az áralkalmazási jogszabályi feltételei megváltoznak, a szerződésnek a változással érintett részei helyébe az új jogszabály rendelkezései lépnek.

Ha a távhővel ellátott épületben lévő épületrészben a távhő igénybevételét meg kívánják szüntetni, úgy általános közüzemi szerződés módosítását az épületrész tulajdonosa és a felhasználó közösen, írásban kezdeményezheti, ha együttes feltételként:

- a) a megszüntetéshez a távhővel ellátott épület tulajdonosi közösségének valamennyi tagja hozzájárul;
- b) az épületrészben a távhő ellátással 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, 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 szerződés módosítására ebben az esetben 30 napos határidővel, akkor kerül sor, ha valamennyi előírt feltétel teljesült és ezt írásban bejelentették. A díjfizető díjfizetési kötelezettsége a szerződés módosításának időpontjától szűnik meg.

#### **4.4.2. Egyedi közüzemi szerződés**

Az egyedi közüzemi szerződés – ha a felek eltérően nem állapodtak meg – határozott időtartamra szól, melyet a felek közös megegyezéssel, bármikor módosíthatnak.

A szerződés módosítására a szerződéskötés szabályai értelemszerűen irányadók.

Amennyiben a szerződés érvényességi ideje alatt a távhőszolgáltatási tevékenység jogi szabályozása, illetőleg az áralkalmazás jogszabályi feltételei megváltoznak, a szerződésnek a változással érintett részei helyébe az új jogszabály rendelkezései lépnek.

### **4.5. A közüzemi szerződés felmondása**

#### **4.5.1. A szerződés felmondása a felhasználó részéről**

##### **4.5.1.1. Általános közüzemi szerződés**

Az általános közüzemi szerződést a lakossági felhasználó 30 napos felmondási időpontra írásban 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 távhő ellátással azonos komfortfokozatú más hőellátást valósít meg,
- b) a szerződés felmondása nem okoz jelentős kárt más számára és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, 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.

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

A közüzemi szerződés és a felhasználó, illetve a díjfizetők díjfizetési kötelezettsége a felmondási idő lejártával, abban az időpontban szűnik meg, amikor a felhasználó valamennyi előírt feltételt teljesítette és ezt a távhőszolgáltatónak bejelentette.

Az általános közüzemi szerződésnek a fentiek szerinti felmondása esetén – eltérő megállapodás hiányában – a távhőszolgáltató jogosult és köteles a felhasználási helyen lévő szolgáltatói berendezéseket, valamint a tulajdonát képező hőközpontot leszerelni, és annak folytán megüresedő helyiséget, illetve helyiségeket az épülettulajdonos rendelkezésére bocsátani, kivéve, ha a szolgáltató a szolgáltatói berendezésekkel, illetőleg a hőközpontból már felhasználó távhőigényét továbbra is kielégíti.

#### **4.5.1.2. Egyedi közüzemi szerződés**

Egyedi közüzemi szerződést az egyéb felhasználó a szerződésben meghatározott felmondási idővel, az abban meghatározott időpontra mondhatja fel.

### **4.5.2. A szerződés felmondása a távhőszolgáltató részéről**

A távhőszolgáltató a közüzemi szerződést csak, akkor mondhatja fel, ha

- a) a felhasználó, illetőleg díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó, vagy díjfizető szerződésszerű távhő vételezését zavarja, vagy veszélyezteti;
- b) felhasználó, illetőleg díjfizető a távhőszolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg.
- c) 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 közüzemi szerződés felmondását a távhőszolgáltató csak oly módon alkalmazhatja, hogy azok ne érintsék a teljesítő díjfizetőt, vagy felhasználót.

## **4.6. Szerződésszegés és következményei**

### **4.6.1. Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről**

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 munkái 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.§-aiban foglaltakon túlmenően szünetelteti, vagy korlátozza;
- f) a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó – felhasználó által megküldött – írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

A felhasználónak – az általa vélt – szerződésszegés tényét, időpontját írásban kell bejelenteni a távhőszolgáltatónak, az általa megjelölt szerződésszegési időponttól számított 10 napon belül. A bejelentésben részletezni kell, hogy a távhőszolgáltató milyen szerződésszegést követett el.

A távhőszolgáltató köteles a bejelentést megvizsgálni és annak beérkezésétől számított 15 napon belül a felhasználót írásban tájékoztatni a felhasználói igény jogosságának elfogadásáról, vagy el nem ismeréséről.

Szerződésszegés esetén a távhőszolgáltató köteles a felhasználó, vagy a díjfizető részére:

- a díj arányos részét visszatéríteni, ha az e) pontban;
- kötbért fizetni, ha az a)-d), vagy az f) pontokban

meghatározott szerződésszegést követ el. A kötbér mértéke naponta a havi díj 10%-a.

#### **4.6.2. Szerződésszegés a felhasználó, illetőleg díjfizető részéről**

A felhasználó, illetőleg a díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

- a) a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi;
- b) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó, vagy díjfizető szerződés-szerű távhő vételezését zavarja, vagy veszélyezteti;
- c) a mérőeszközt, vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja, vagy – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó, díjfizető 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 távhőszolgáltatás díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg;
- f) a korlátozási rendelkezésnek nem tesz eleget;
- g) a távhő vételezését nem a Tsz. 38 § (2), (4), illetve (5) bekezdésben foglalt feltételekkel szünteti meg.

A távhőszolgáltató köteles a felhasználó részére írásban jelezni, ha álláspontja szerint a felhasználó által szerződésszegés történt, a szerződésszegés tudomására jutását követő 10 napon belül. Az írásbeli jelzéshez csatolnia kell, vagy meg kell jelölni a bizonyítékokat.

A felhasználónak az értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül van lehetősége a szerződésszegésre vonatkozó véleményét a távhőszolgáltatónak írásban megküldeni.

Szerződésszegés esetén a díjfizetés kötelezettje (a felhasználó, vagy díjfizető) köteles a távhőszolgáltató részére pótdíjat fizetni, ha az a), c)-d), vagy f)-g) pontokban meghatározott szerződésszegést követi el.

A távhőszolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a felhasználó, vagy díjfizető a b), c), vagy d) pontokban meghatározott szerződésszegést követ el, vagy a távhőszolgáltatás díját határidőn túl nem, vagy késedelmesen fizeti.

A távhőszolgáltató a felfüggesztés okának megszüntetésére vonatkozó –a felhasználó, illetőleg a díjfizető által megküldött – írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást köteles megkezdeni, ha felfüggesztés oka valóban megszűnt.

A távhőszolgáltatás felfüggesztésével, valamint a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeket a távhőszolgáltató jogosult a szerződésszegés elkövetőjére áthárítani.

A távhőszolgáltató a közüzemi szerződést felmondhatja, ha

- a felhasználó, vagy díjfizető a b), vagy g) pontokban meghatározott szerződésszegést követi el;
- a díjfizetés kötelezettje a távhőszolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg,
- tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses kapcsolatban álló felhasználó a távhő vételezést a felhasználási helyen megszüntette.

A távhőszolgáltatás felfüggesztését és a közüzemi szerződés felmondását a távhőszolgáltató csak oly módon alkalmazhatja, hogy azok ne érintsék a teljesítő díjfizetőt, vagy felhasználót.

### **4.6.3. Vis major**

A felek egyike sem tehető felelőssé a szerződésben foglalt feltételek teljesítéséért, ha azt bármilyen körülmény késlelteti, gátolja, vagy megakadályozza, amely az ésszerű befolyásolhatóság határain kívül esik, ideértve mindazokat az eseményeket, mint általános sztrájk, háborús villongás, bármilyen helyi, vagy országos szükségállapot, vagy ilyen elkövetkezendő események veszélye, vagy rendkívüli eset következtében munkaerő hiánya, továbbá minden fel nem sorolható hatású esemény, körülmény.

Ha a felek bármelyike vis major-t jelent be, köteles minden tőle telhetőt megtenni szerződéses kötelezettség nélkül annak érdekében, hogy a másik felet segítse a kölcsönösen elfogadható megoldás kialakításában.

A vis major-t Mosonmagyaróvár területén a Polgármester minősíti.

## **5. A távhőszolgáltatás díjai**

### **5.1. A díjak megállapításának szabályai**

Az árak megállapításáról szóló, többször módosított 1990. évi LXXXVII. törvény mellékletében, valamint a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 60. §-ának (3) bekezdésében kapott felhatalmazás alapján Mosonmagyaróvár Város Önkormányzatának Képviselőtestülete Mosonmagyaróvár város területén érvényes hatállyal rendeletben határozza meg a távhőszolgáltatási csatlakozási díjat, a távhőszolgáltatási csatlakozási díj fizetési feltételeit, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatásra vonatkozó, a Tszt. 57/D. § (1) bekezdés szerinti miniszteri rendeletben nem szabályozott díjalkalmazási és díjfizetési feltételeket.

A távhőszolgáltató a nem lakossági távhőszolgáltatás díjait és a díjfizetési feltételeket a vonatkozó önkormányzati rendeletben (Ökt) írt áralkalmazási és díjfizetési feltételeknek megfelelően állapítja meg.

Díjváltozás esetén a díjváltozásról távhőszolgáltató a felhasználót a 15 napon belül, – a helyben szokásos módon – köteles tájékoztatni.



## 5.2. Átláthatóság, költségkalkuláció

A távhőszolgáltató együttműködik a fogyasztóvédelmi felügyelőségekkel és a felhasználói érdekképviselőkkel és biztosítja díjainak átláthatóságát és ellenőrizhetőségét.

Ennek érdekében, olyan számviteli, elszámolási, illetve nyilvántartási rendszert alakított ki, amely lehetővé teszi a tevékenységek elkülönülését, ezen belül az egyes költséghelyek, költségviselők vonatkozásában felmerült költségek gyűjtését.

## 5.3. A távhőszolgáltatásra vonatkozó árképzési elvek

### 5.3.1. *Költségfedezeti elv*

A távhőszolgáltatási díjak által elérhető bevételnek fedezetet kell biztosítani a távhőtermelés és szolgáltatás költségeire és ráfordításaira, valamint a működéshez, az eszközrendszer műszaki szinten tartásához szükséges nyereségre, tekintettel az érvényes szabályozók szerinti elvonásokra és támogatásokra is. Az árak (díjak) megállapításánál figyelembe kell venni a folyamatos biztonságos szolgáltatáshoz szükséges tartalékkapacitások költségeit, valamint a hőtermelő létesítmény bezárásával, elbontásával kapcsolatos környezetvédelmi kötelezettségek teljesítésének indokolt költségeit is.

### 5.3.2. *Legkisebb költség elve*

A biztonságos hőtermelést és szolgáltatást, a kapacitások hatékony igénybevételét, a felhasznált energiával és a rendelkezésre álló erőforrásokkal való takarékos gazdálkodást a legkisebb költség elvén ismeri el a díjrendszer.

### 5.3.3. *Költségviselési elv*

A távhőszolgáltatás díjképzésének módszere biztosítja a költségek elkülönítését az egyes költséghelyek, költségviselők között. A díjrendszer nem tartalmaz indokolatlan megkülönböztetéseket, kizárva így a keresztfinanszírozás lehetőségét.

### 5.3.4. *Komplexitás elve*

A távhőszolgáltatási díjak rendszere együttesen egymást kiegészítve biztosítják a távhőtermelés és szolgáltatás finanszírozását.

## 5.4. Táv hőszolgáltatás díjtételrendszere

### 5.4.1. *Táv hőszolgáltatási díjak*

A távhőszolgáltatás díja kéttarifás, amely alapidjából és hődíjből áll:

- **Alapidj:** A díjfizető az állandó, hőfogyasztástól független költségeket és ráfordításokat az alapidjban fizeti meg (mértékegysége Ft/MW,év, vagy Ft/légm<sup>3</sup>,év);
- **Hődíj:** A hőfogyasztással arányosan felmerülő tüzelőanyag és a hozzákapcsolódó járulékos költségeket, a hőszállítás veszteségé, az üzemeltetés során felhasznált víz költségeit a hődíj fedezi. A díjfizetés alapja a mért hőmennyiség (GJ).

Távhőszolgáltatással kapcsolatos egyéb díjak:

- **Víz, és csatornadíj:** Azon hőközpontokból ellátott épületeknél, ahol a használati melegvíz készítéséhez felhasznál hálózati hideg víz- és csatornadíját a távhőszolgáltató fizeti, a távhőszolgáltató a melegvíz felhasználás utáni víz- és csatornadíját a távhőszolgáltató fizeti, a távhőszolgáltató a melegvíz felhasználás utáni víz- és csatornadíját – a melegvíz hődíjától elkülönítetten – továbbszámolja.
- **Csatlakozási díj:** Új, vagy növekvő távhő igénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre kérhető (mértékegység: Ft/MW).

### 5.4.2. Pótdíjak

A felhasználó, vagy díjfizető a Mosonmagyaróvár Város Önkormányzata Képviselő-testülete rendeletében (Ökt) meghatározott mértékű pótdíjat köteles fizetni, ha:

- a lekötött teljesítmény alapján alapdíjat fizető felhasználó a szerződésben lekötött hőtéljesítményt folyamatosan 30 percnél hosszabb időtartamon keresztül túllépi;
- a felhasználó a tulajdonában levő hőközpontból, hőfogadóból a keringtetett forró vizet, vagy meleg vizet nem a szerződésben meghatározott mennyiségben adja vissza,
- a távhőszolgáltató a felhasználónál, díjfizetőnél elhelyezett elszámolási és költségmegosztó hőmennyiségmérők ellenőrzése során – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó, díjfizető állandó bejutása biztosított – a hőszolgáltatói, illetve az állami hitelesítésű záró elemet (ólomzár, műanyag záró elemet) sérülten találja, vagy egyéb szabálytalan vételezést észlel;
- a felhasználó a távhőszolgáltató tudta nélkül, illegálisan veszi igénybe a szolgáltatást.

### 5.4.3. Díjvisszatérítés

A távhőszolgáltató köteles a felhasználó, vagy díjfizető részére a díj arányos részét visszatéríteni, ha felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tsz. 40-41.§-aiban foglaltakon túlmenően szünetelteti, vagy korlátozza.

A Tsz. Vhr 3. mellékletének 20.3. pontja szerint, ha az elszámolás eredményeként a felhasználó, vagy díjfizető folyószámláján túlfizetés mutatkozik, a felhasználó, vagy a díjfizető eltérő kérésének hiányában a távhőszolgáltató

- a) 1.000,-Ft-ot meg nem haladó összeg esetében a díjfizetőt megillető összeget a felhasználó, vagy díjfizető következő számlájában számolja el;
- b) 1.000,-Ft-ot meghaladó összeg esetében a díjfizető fizetési módja szerinti módon a számla kibocsátásától számított 8 napon belül köteles a felhasználónak, vagy a díjfizetőnek visszafizetni.

## 6. A szolgáltatott távhő ellenértékének elszámolása

### 6.1. Mérés

#### 6.1.1. Hőmennyiségmérés

##### 6.1.1.1. Mérési helyek

- a) A távhőszolgáltató a szolgáltatott távhő mennyiségét a felhasználói hőközpontban, illetőleg a szolgáltatói hőközpontban és a hőfogadó állomáson köteles mérni és elszámolni.

- b) A mosoni kazánházban hiteles gázmérővel kell meghatározni az elhasznált hőmennyiséget a kazán gépkönyv szerinti hatásfok figyelembevételével.
- c) A hőfogadó állomáson elhelyezett hőmennyiségmérő a szolgáltatói hőközpontban lévő hőmennyiségmérő költségmegosztó mérője. A szolgáltatott távhő elszámolásának alapja – egyéb megállapodás hiányában – a szolgáltatói hőközpontban mért hőmennyiség.
- d) A felhasznált távhő mennyisége – távhőszolgáltatóval történt egyeztetést követően – épületrészenként (pl. 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 épületrészében megvalósítják és hiteles mérés feltételeit folyamatosan biztosítják.
- e) az épületrészenként felszerelt hőmennyiségmérők a hőközponti, vagy hőfogadói mérő költségmegosztó mérői. A szolgáltatott távhő elszámolásának alapja – egyéb megállapodás hiányában – a hőközpontban mért hőmennyiség.

#### **6.1.1.2. Egyéb feltételek**

A felhasználó, illetve a távhőszolgáltató köteles biztosítani a hőmennyiségmérők leolvasását, ellenőrzését.

Elszámolási mérő csak a mérési feladat elvégzésére alkalmas és hiteles mérő lehet.

A felhasználó, vagy annak megbízottja, illetve a távhőszolgáltató jogosult a másik fél tulajdonában lévő hőmennyiségmérő(k) rendkívüli hitelesítését kérni. Amennyiben a mérő OMH jegyzőkönyve szerint nem biztosította az előírt pontosságot, úgy:

- a szállítás és a hitelesítés költsége a tulajdonost, ellenkező esetben a rendkívüli hitelesítést kérő felet terheli;
- a számla utólagos korrekcióját az OMH jegyzőkönyve alapján a távhőszolgáltató az utolsó elszámolási időszakra köteles elvégezni.

Az elszámolási mérők meghibásodása esetén, annak megjavíttatása, a mérők vonatkozó előírások szerinti időszakos, illetve rendkívüli hitelesítettése az elszámolási mérő tulajdonosának a feladata. A javítás, illetve a hitelesítés időtartama a 30 napot nem haladhatja meg. Szükség esetén az elszámolási mérő tulajdonosa cseremérőről köteles gondoskodni.

A hőmennyiségmérő javíttatásáról, cseréjéről, hitelesítettetéséről a felhasználó és a távhőszolgáltató kölcsönösen tájékoztatja egymást annak érdekében, hogy a távhőszolgáltatás, illetőleg vételezés és annak elszámolása zavarmentes legyen. A leszerelt, illetve beépített hőmennyiségmérő adatait az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon rögzíteni kell, amelyet a felhasználó és a távhőszolgáltató képviselőjének aláírással kell ellátni.

A hőközpontokba, illetve a hőfogadó állomásokra beépített új hőmennyiségmérő csak a távhőszolgáltató tulajdona lehet.

### **6.1.2. Használati melegvíz mérés**

#### **6.1.2.1. Mérési helyek**

- a) A hőközponttól ellátott felhasználói közösség által felhasznált összes használati melegvíz mennyiség mérése a hőközponthoz tartozó, az illetékes víz-és csatornaszolgáltató tulajdonában levő főmérővel történik.

- b) A melegvíz egyedi mérésére a távhőszolgáltatóval egyeztetett módon épületrészenként van lehetőség. Az így felszerelt melegvíz-mérők a hőközponti főmérő költségmegosztó mérői. Az egyéb felhasználó, díjfizető a használati melegvíz felhasználását mérni köteles.

#### **6.1.2.2. Egyéb feltételek**

A melegvíz egyedi mérésének megvalósítása nem tartozik a távhőszolgáltató kötelezettségei közé, annak költsége a felhasználót, díjfizetőt terheli. A költségmegosztó egyedi melegvízmérő(k) a felhasználó, vagy a díjfizető tulajdonát képezi(k). A melegvízmérő beépítésének feltételeiről a távhőszolgáltató Fenntartási Csoportja ad tájékoztatást. A meleg vízmérő beépítését felhasználó, vagy díjfizető megrendelésére csak a távhőszolgáltató Fenntartási Csoportja végezheti el.

A költségmegosztó egyedi melegvíz-mérők fenntartása, adatainak leolvasása és azok alapján a díjszétosztási arányok meghatározása a felhasználó feladata.

A féléves elszámoláskor a felhasználó, díjfizető, vagy a felhasználó közös képviselője minden év június 30-ig és december 31-ig köteles az egyedi melegvíz-mérő(k) mérési adatait a távhőszolgáltatónak megadni.

A felhasználó közös képviselője, vagy megbízottja legalább minden elszámolást követően ellenőrzi a költségmegosztó egyedi melegvíz-mérők működőképességét, az illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából felszerelt műanyag záró elemek, plombák sértetlenségét, valamint a jelentett mérési adatok helyességét.

### **6.1.3. A fogyasztás megállapítása méretlen időszakban**

#### **6.1.3.1. Hőmennyiségmérés esetén**

Méretlen időszak a hőmennyiségmérő meghibásodása, továbbá a hitelesítés miatt fordulhat elő. Ezen időtartam alatt a szolgáltatott, illetve vételezett távhő mennyiségét – egyéb megállapodás hiányában – az előző év azonos időszakában mért hőmennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményekre történő korrekciójával kell meghatározni. Ilyen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő, vagy a meghibásodás időpontját megelőző, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.

#### **6.1.3.2. Használati melegvíz mérés esetén**

Méretlen időszak a hőközponti fő-vízmérő meghibásodása miatt fordulhat elő. Ezen időtartam alatt szolgáltatott, illetve vételezett vízmennyiségét az illetékes ivóvíz szolgáltatóval kötött közüzemi szerződés szerint kell meghatározni.

### **6.1.4. A fogyasztás megállapítása a leolvasás meghiúsulása esetén**

#### **6.1.4.1. Hőmennyiségmérés esetén**

A hőmennyiségmérő leolvasásának meghiúsulása esetén az előző év hasonló időszakának fogyasztását alapul véve, vagy ennek hiányában a rendelkezésre álló mérési adatokból kell az adott időszak fogyasztását kiszámítani a külső hőmérséklet és a fűtött napok korrekciójával. A fentiek szerint meghatározott fogyasztást figyelembe véve egy fiktív mérőállást kell megállapítani, s e szerint számlázni. A hőmennyiségmérő legközelebbi leolvasásakor a számított és a tényleges fogyasztás közötti különbség automatikusan elszámolásra kerül.

#### **6.1.4.2. Használati melegvíz mérés esetén**

Amennyiben a felhasználó, a díjfizető, vagy a felhasználó képviselője a költségmegosztó egyedi melegvíz-mérők mérési adatokat határidőre nem adja meg, úgy a szétosztáshoz a távhőszolgáltató a felhasználók és a díjfizetők előző elszámolási időszakokra vonatkozó átlagfogyasztását veszi figyelembe.

A mérési adatok következő elszámoláskor történő bejelentése esetén a távhőszolgáltató a tényleges fogyasztás alapján a felhasználóval, díjfizetővel elszámol.

### **6.2. A szolgáltatott távhő díjának elszámolása**

#### **6.2.1. A felhasználó tulajdonában lévő hőközpont esetén**

A felhasználó tulajdonában levő hőközpont esetén a felhasználó a közüzemi szerződésben lekötött teljesítmény alapján számított alapdíj 1/12-ed részét és részfizetésként az előző év azonos hónapjában felhasznált hőmennyiség alapján számított hődíjat a tárgyévben fizeti meg. A hőmennyiségmérés alapján történő elszámolás évente kétszer, júniussal és decemberrel bezárólag, a júliusi és januári számlában történik (táv hőszolgáltató a különbözetet beszedi, vagy visszafizeti).

#### **6.2.2. A távhőszolgáltató tulajdonában, kezelésében lévő hőközpont esetén**

A távhőszolgáltatás tulajdonában, kezelésében lévő hőközpont esetén a felhasználó a közüzemi szerződésben rögzített fűtött légtérfogat szerinti alapdíj 1/12-ed részét, valamint részfizetésként a tervezett fűtési és meleg víz felhasználás hődíját, valamint a melegvíz után, annak víz és csatornadíját a tárgyévben fizeti meg. A tervezett hőfelhasználások az ÖKT szerint kerülnek meghatározásra. A hőmennyiségmérés alapján történő elszámolás évente kétszer, júniussal és decemberrel bezárólag, a júliusi és januári számlákban történik.

Az elszámoláshoz:

- a) A hőközponttól ellátott felhasználói közösség használati melegvíz célú hőfelhasználása a hőközponti főmérő által megmért vízmennyiség ( $m^3$ ) és a melegvíz-készítés rendszerre jellemző az ÖKT-ben meghatározott- átlagos fajlagos hőfelhasználásának ( $GJ/m^3$ ) a szorzata.
- b) A hőközponttól ellátott felhasználói közösség fűtési célú hőfelhasználása
  - a csak fűtési hőigényeket kielégítő hőközpont esetén a hőközponti főmérő által megmért hőmennyiség,
  - a használati melegvizet is előállító hőközpont esetén a hőközponti főmérő által megmért hőmennyiség, valamint a hőközponttól ellátott felhasználói közösség használati melegvíz célú hőfelhasználásának a különbsége.

Szolgáltatói hőközpont esetén a fűtési célú hőfelhasználás a hőfogadóba elhelyezett hőmennyiségmérőkkel tovább bontható. Ha a szolgáltatói hőközponttól ellátott valamennyi hőfogadóba költségmegosztó hőmennyiségmérő került beépítésre, akkor a hőközponti fűtési célú hőfelhasználás és a hőfogadói költségmegosztó hőmennyiségmérők által mért értékek összegének különbségét felhasználás arányosan kell az elszámolásnál figyelembe venni.

A távhő díjak 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. A

távhődíjak épületrészenkénti megosztásának és kiegyenlítésének módját az érdekeltek (díjfizetők, távhőszolgáltató) megállapodása rögzíti.

Épületrészenkénti díjfizetés esetén a felosztási lehetőségek:

**a) Alapdíj:**

Díjfizetők közötti felosztása az épületrész fűtött légtérfogata arányában történhet.

**b) Fűtési hődíj:**

A felhasználói hőközpontról, vagy szolgáltatói hőközpont esetén egy-egy hőfogadóról ellátott díjfizetők közötti felosztást a távhőszolgáltató

- az épületrész fűtött légtérfogata, vagy
- a felhasználó képviselője által megadott, a radiátorokra felszerelt költségosztók kiértékelését figyelembevevő adatok, vagy
- bármilyen más, a tulajdonosok megállapodásában rögzített arány

alapján végzi el. A felosztás csak egyféle módszer alapján és a díjfizetők teljes körére kiterjedően történhet.

**c) Melegvíz hődíj, víz és csatornadíj:**

A hőközponttól ellátott felhasználók, díjfizetők a tárgyhónapban részfizetést teljesítenek az ÖKT szerint meghatározott tervezett melegvíz felhasználásuk után. Az elszámoláskor a távhőszolgáltató a hőközponttól ellátott felhasználók, díjfizetők közötti felosztást

- az egyedi melegvíz mérővel rendelkező felhasználó, vagy díjfizető esetén a felhasználó, a díjfizető, vagy a felhasználó közös képviselője által minden év június 30-ig és december 31-ig megadott mérési adatok;
- az egyedi melegvíz-mérővel nem rendelkező felhasználó, vagy díjfizető esetén a vonatkozó önkormányzati rendelet előírása szerint meghatározott mennyiség (vízm<sup>3</sup>) alapján végzi el.

Amennyiben a felhasználó, a díjfizető, vagy a felhasználó képviselője a mérési adatokat határidőre nem adja meg, úgy a szétosztáshoz a távhőszolgáltató a felhasználók és a díjfizetők előző elszámolási időszakra vonatkozó átlagfogyasztását veszi figyelembe.

Az érdekeltek megállapodásának hiányában a díjfizetők közötti felosztásra a vonatkozó önkormányzati rendelet (ÖKT) előírásait kell alkalmazni.

### **6.2.3. Épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén**

A 6.1.1.1. d) pont szerinti épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén a felhasználó a közüzemi szerződésben rögzített fűtött légtérfogat alapján számított fűtési alapdíj 1/12-ed részét, valamint ha melegvíz szolgáltatás is van, az összevont (fűtés+melegvíz) alapdíjat a tárgyhóban fizeti meg.

A fűtési hődíj elszámolása az alábbiak szerint történik:

A díjfizető a tárgyhónapban a vonatkozó önkormányzati rendelet (ÖKT) előírásai szerint részfizetést teljesít és a távhőszolgáltató a részfizetésként megfizetett és a mért fűtési hőfelhasználás különbözetét

- légtérfogat alapján történő elszámolásnál évente kétszer júniussal és decemberrel bezárólag, a júliusi és a januári számlákban,
- költségosztás szerinti elszámolásnál – a közösség erre vonatkozó igénye esetén – évente számolja el.

Az épületrészenként felszerelt hőmennyiségmérők a hőközponti, vagy hőfogadói hőmennyiségmérő költségmegosztó mérői. A szolgáltatott távhő elszámolásának alapja – egyéb megállapodás hiányában – a hőközpontban mért hőmennyiség.

A melegvíz hődíj, víz-és csatorna díj elszámolása megegyezik a 6.2.2. pontban leírtakkal.

## **6.3. Számlázás**

### **6.3.1. A számlázás általános rendje**

A távhőszolgáltatás, mint folyamatos szolgáltatás jellegéből következően havi rendszerességgel minden hónapban egy számla kerül elkészítésre és kibocsátásra.

A jelenleg hatályos jogszabályoknak megfelelően a folyamatos szolgáltatás esetében a teljesítés időpontja a fizetési határidő napja. Az elszámoláskor az elszámolási időszak a számlán az érintett hónapok feltüntetésével jelenik meg.

A számla lakossági és egyéb felhasználóként, díjfizetőként egységes, tartalma az igénybevett:

- csak fűtési szolgáltatás;
- csak melegvíz szolgáltatás;
- fűtés és melegvíz szolgáltatás

függvénye.

A számla a jogszabályokban előírt kötelező tartalmi követelményein túlmenően használati melegvíz-mérő esetében az elszámoláskori mérőállást és a tárgy hónapot megelőző havi záró egyenlegét is tartalmazza.

A kiszámlázott díjakat szolgáltatás fajtánként a kerekítés szabályai szerint egész forintra kell kerekíteni.

A számlában felszámított ÁFA mértékét a mindenkor hatályos ÁFA törvény tartalmazza.

A távhőszolgáltató a havi számlákat a felhasználó, díjfizető által bejelentett levelezési címre kézbesíti, amely eltérhet a felhasználási, díjfizetési hely címétől.

### **6.3.2. Adatmódosítás, számlahelyesbítés**

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 változás bejelentésének minden olyan adatot tartalmaznia kell, amely egyrészt a felhasználók azonosítását egyértelművé teszi, másrészt a távhőszolgáltatás szükséges elszámolását lehetővé teszi, továbbá a szerződés tervezet elkészítésére alkalmas. A távhőszolgáltató mindaddig a régi felhasználónak köteles a távhőszolgáltatás ellenértékét kiszámlázni, míg az új felhasználóval a szerződés életbe nem lép.

A távhőszolgáltató a fentiek szerinti változás bejelentést követő 15 napon belül köteles az új felhasználó részére a közüzemi szerződés megkötésére írásban ajánlatot tenni.

A díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és új díjfizető – a felhasználó képviselőjének egyidejű értesítése mellett – írásban köteles a díjfizető személyében bekövetkezett változástól számított 15

napon belül – a távhőszolgáltatónál, a távhőszolgáltató által rendszeresített módon és formában – bejelenteni. Ekkor a távhőszolgáltató a tényleges díjfizető változás napjának megfelelően szerepeltetni a változást nyilvántartásaiban. Amennyiben a változás bejelentés ideje a tényleges díjfizető változás idejét 15 nappal meghaladja, akkor a távhőszolgáltató a bejelentés napját tekinti a díjfizető változás napjának és ezzel a nappal szerepelteti a változást nyilvántartásaiban.

Amennyiben csak az egyik (vagy régi, vagy az új) díjfizető jelenti be a díjfizető személyében bekövetkezett változást, akkor a változás tényét hitelt érdemlő módon (adás-vételi szerződés, három hónapnál nem régebbi tulajdoni lap, önkormányzati tulajdonú lakás és nem lakás esetén bérleti szerződés) kell bizonyítani.

Ha az épületrészek tulajdonosai a külön történő díjfizetés mellett döntöttek, akkor díjfizető változás esetén

- a) a díjfizetésre kötött megállapodás az új díjfizetőre is vonatkozik, mindaddig, amíg az épületrészek tulajdonosai új megállapodást nem kötnek;
- b) Az elszámolási időszakon belüli díjfizető változás esetén távhőszolgáltató a hőközpont rendes elszámolásakor a régi és az új díjfizetőnek a lakott időszakok alapján részidőszaki elszámolást készít. Részidőszaki elszámoláskor az egyes díjfizetőkre jutó tényleges mennyiségeket
  - fűtési hő vonatkozásában az épületrészt ellátó hőfogadó fogyasztási jelleggörbéje és a lakott időszak napjainak száma;
  - melegvíz vonatkozásában a változás időpontjában leolvasott melegvíz mérőállás alapján, teljes hónapra vonatkozóan kell megállapítani.
- c) A változást jelentő hónap számlájának megosztását a díjfizetők egymás közötti megállapodással oldják meg, az ÖKT 2. számú mellékletét képező értelmező rendelkezés figyelembe vételével. A díjfizető kérésére a megállapodott állapotról a távhőszolgáltató módosított számlákat készíthet.

A távhőszolgáltató jogosult a felhasználási hely, vagy a díjfizető hely tulajdonosával szemben érvényesíteni a távhőszolgáltatás díját, ha a felhasználó, vagy a díjfizető változás bejelentése nem történt meg, az ingatlant jogcím nélkül használják, vagy hiányoznak a változás időpontjáig igénybevett szolgáltatás elszámolásához szükséges adatok.

Az épület, építmény, épületrész tulajdonosa és a bérlő, vagy a felhasználó együttes kérelmére a távhőszolgáltató – az általa rendszeresített módon és formában – a távhőszolgáltatási díjat közvetlenül a bérlő, vagy a használó részére számlázza. A távhőszolgáltatási díj a bérlő, vagy a használó által történő megfizetéséért a tulajdonos – sortartó kezesként – helytállási kötelezettséggel tartozik.

A felhasználói és díjfizetői változások bejelentése az Ügyfélszolgálaton történik, a távhőszolgáltató által rendszeresített nyomtatványok kitöltésével és azok távhőszolgáltatói átvételével.

A felhasználó, illetve a díjfizetői bejelentési kötelezettségének elmulasztása, vagy késedelme a számla fizetési határidőben való kiegyenlítésére halasztó hatállyal nincs.

A távhőszolgáltató hibájából elmaradt változás-átvezetés esetén a számlát – legkésőbb a tárgyhót követő számlázásig – helyesbíteni kell, új fizetési határidő megállapításával.

A díjvisszatérítésre, pótdíjra a távhőszolgáltató számlát állít ki.



## **6.4. A távhőszolgáltatási díjak megfizetése**

### **6.4.1. A díjak kiegyenlítése**

A távhőszolgáltató a számlákat, olyan időpontig köteles a felhasználó, díjfizető rendelkezésére bocsátani, hogy a számlán feltüntetett határidőben való fizetéshez legalább 8 munkanap álljon rendelkezésére.

A felhasználó, díjfizető a számla megfizetésének alábbi módjai közül választhat:

- lakossági folyószámláról a felhasználó megbízása alapján a szolgáltató által kezdeményezett csoportos beszedéssel;
- készpénzáttutalási megbízással;
- bankszámláról a felhasználó által kezdeményezett áttutalással

A fizetés módjában bekövetkező változások a bejelentést követő hónap első napjától kerülnek a számlákon átvezetésre. Csoportos beszédési megbízások esetében a pénzüintézet küldi a változás bejelentést.

### **6.4.2. Késedelmi kamat**

A számla fizetési határidőn túli kiegyenlítése esetén a távhőszolgáltató jogosult a közüzemi szerződés szerint késedelmi kamat felszámítására. Ennek hiányában a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) rendelkezései az irányadók.

### **6.4.3. Hátralékok nyilvántartása, kezelése**

A távhőszolgáltató minden felhasználó, díjfizető esetében egyedi folyószámlát vezet. A folyószámla tartalmazza a kibocsátott számlák összegét és a pénzforgalmi mozgásokat.

Amennyiben a felhasználót, díjfizetőt díjvisszatérítés illeti meg, a távhőszolgáltató köteles a díjvisszafizetés esedékességekor a felhasználó, díjfizető folyószámláját felülvizsgálni és a díjvisszafizetést a hátralékba beszámítani.

## **7. Ügyfélszolgálati tevékenység**

A távhőszolgáltató megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos igények fogadására, kielégítésére, a reklamációk, észrevételek intézésére, a szolgáltatás ellenértékének beszedésére ügyfélszolgálatot és ügyeletet működtet.

### **7.1. Az ügyfélszolgálat küldetése, célja**

- Közvetlen személyes kapcsolat a felhasználók, díjfizetők és a távhőszolgáltató között.
- Felhasználó központú szemlélet, ügyintézés működtetése.
- Felhasználói elégedettség elérése érdekében a felhasználói igényekhez igazodó szolgáltatás.

## 7.2. Az ügyfélszolgálat feladatai

- Egyértelműen és közérthetően, magyar nyelven tájékoztatni a felhasználókat és a díjfizetőket a távhőszolgáltatás igénybevételének feltételeiről, változásairól, különös tekintettel a számlázás rendjére és a szolgáltatás minőségére.
- A felhasználók tájékoztatása a szolgáltatásra történő csatlakozás, a bővítés, a szüneteltetés és az újraindítás feltételeiről.
- Általános információadás a szolgáltatásról.
- A felhasználók, díjfizetők tájékoztatása a távhőellátás díjtételeiről, az elszámolási módokról és a számlázási rendről.
- A felhasználói rendszerek fűtéskorszerűsítésével kapcsolatos tanácsadás, ügyintézés.
- Energiatakarékosságot eredményező átalakítással kapcsolatos tanácsadás.
- A felhasználók, díjfizetők tájékoztatása a távhő és a használat melegvíz mérés szerinti elszámolásának lehetőségeiről és feltételeiről.
- A távhőellátás számláival, mérőállásokkal kapcsolatos reklamáció intézése.
- A felhasználók, díjfizetők tulajdonában levő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével kapcsolatos megrendelések, bejelentések fogadása, továbbítása.
- A szolgáltatás teljesítésével és minőségével kapcsolatos észrevételek kezelése.
- Hibabejelentések fogadása, reklamációk felvétele és továbbítása.
- Egyéb szolgáltatással kapcsolatos kérelmek, reklamációk, beadványok, adatlapok átvétele, továbbítása.
- Szerződéskötési és módosítási ügyek intézése.
- A felhasználói, díjfizetői adatok és azok változásainak nyilvántartása, valamint a felhasználó, díjfizető változás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása.
- A mérőkkel kapcsolatos bejelentések (mérőállás, meghibásodás, felülvizsgálat, csere, stb.) fogadása, intézése, továbbítása. (Ez történhet az Ügyeleten is.)
- A felhasználói, díjfizetői tartozások nyilvántartása, a tartozás kiegyenlítésére részletfizetési megállapodás kötése, a végrehajtási eljárással kapcsolatos ügyintézés.
- A felhasználók, díjfizetők pénztári befizetéseivel kapcsolatos feladatok ellátása, bankszámlanyitással kapcsolatos ügyintézés.
- Az ügyfélszolgálat dolgozói, illetőleg bármely más munkakörben foglalkoztatott alkalmazott köteles munkahelyi vezetőjét tájékoztatni a felhasználók, díjfizetők olyan észrevételeiről, kifogásairól, javaslatairól, panaszairól, amelyek figyelembe vételével, orvoslásával szolgáltatásunk színvonala javulna növelhető lenne a bizalom.

Amennyiben az Ügyfélszolgálat nem tud azonnal tájékoztatást adni, akkor legkésőbb 15 napon belül köteles azt megtenni.

A távhőszolgáltató köteles a felhasználó, díjfizető részére az üzletszabályzatba betekintési lehetőséget biztosítani.

### 7.3. Ügyfélszolgálati helyek, ügyélfogadási idők

Az ügyfélszolgálati tevékenységet igénybe venni kívánó felhasználókat, díjfizetőket – az ügyintézés tárgyától és idejétől függően – különbözőzeti szervezeti egységek fogadják. Ezek helye, a fogadóórák időpontja a következő:

#### a. Ügyfélszolgálati Iroda, Szent István király út 25. sz. alatt

Félfogadás:	hétfő, kedd, csütörtök	7.00-tól 15.00 óráig
	szerda	7.00-tól 19.00 óráig

#### b. Ügyelet, Szent István király út 25. sz. alatt

Félfogadás:	fűtési időszakban, minden nap	0.00-tól 24.00 óráig
	fűtési időszakon kívül, minden nap	10.00-tól 22.00 óráig

Az ügyfélszolgálati rendet a telephely bejáratánál jól láthatóan ki kell függeszteni.

Felhasználóink, díjfizetőink a személyes ügyintézés mellett hagyományos és elektronikus levélben, faxon, telefonon is kezdeményezhetik ügyeik intézését, kérhetnek tanácsot, segítséget, tájékoztatást. Az írásos megkeresésekre a távhőszolgáltató írásban válaszol.

### 7.4. Az ügyfelekkel kapcsolatos dolgozói magatartás főbb követelményei

- (1) Azoknál a szervezeti egységeknél, ahol az ügyélfogadás a munkafeladat része, állandóan fel kell készülni az ügyfél fogadására.
- (2) A felhasználót, díjfizetőt mindig udvariasan kell fogadni, ügyelni kell a helyes megszólításra.
- (3) A felhasználói, díjfizetői panaszokat a lehető leggyorsabban meg kell oldani, a felhasználót, díjfizetőt nem szabad küldözgetni, ismételt ügyintézésre kényszeríteni.
- (4) Tartsák be a megállapodásokat, állják az ügyfeleknek adott szavukat, munkájukért vállaljanak személyes felelősséget és garanciát.
- (5) Törekedjenek a szakszerűség mellett a tárgyyszerűségre. Az ügyfél számára mindig korrekt, szakszerű tájékoztatást adjanak. Ha az ügyfél kérdésére nem tudnak azonnal választ adni, amennyiben lehetséges, az információ beszerzésével ezt utólag tegyék meg, vagy hívják fel vezetőik figyelmét az ügyfél problémájára.
- (6) Az ügyfélről, annak családjáról, körülményeiről, esetleges díjhátralékáról csak társaságon belül és hivatalos ügyben (pl. Bíróság, Önkormányzat stb.) adhatnak információt, harmadik félnek nem.
- (7) Az ügyfeleket kérésükre tájékoztassák az energiatakarékosságot célzó átalakítás lehetőségeiről.
- (8) Magatartásukkal alakítsanak ki bizalmat személyük és a társaság iránt. Ennek érdekében törekedjenek arra, hogy az ügyfél kérdéseivel, panaszaival, problémáival minél előbb eljusson ahhoz, aki érdemben intézkedni tud.
- (9) Fordítsanak különös gondot öltözködésükre. Kerüljék kihívó figyelmet elterelő ruhadarabok, ékszerek viselését.
- (10) Ügyeljenek személyes méltóságuk, hírnevük csorbítatlanságára.
- (11) Tartózkodjanak a befolyással való visszaéléstől, ne fogadjanak el ajándékot, kivéve – ha ezek gesztus értékűek – a szokásos cégreklámot, reklámtárgyat.
- (12) Munkavégzés előtt és alatt, ügyfél jelenlétében ne dohányozzanak, ne étkezzenek, ne kávézzanak és ne beszélgessenek egymással.

- (13) Akkor is őrizzék meg higgadtságukat, önuralmukat, ha az ügyfél ingerült, agresszív, kerüljék az ügyféllel a személyes konfliktusokat, viták kialakulását.
- (14) Ha az ingerült ügyfelet nem sikerült megnyugtatniuk és képtelenek a kialakult kellemetlen helyzet megoldására, értesítsék vezetőiket.
- (15) Törekedjenek arra, hogy ügyfeleiket még esetleg visszaélések (pl. szabálytalan vételezés) megállapítása esetén se hozzák méltóságukat sértő helyzetekbe.
- (16) Fontos információt telefonon csak, akkor továbbítsanak, ha ez a leggyorsabb megoldás, ha nem áll fenn az elhallás, félreértés veszélye és ha a közlés nem juthat illetéktelenek tudomására. Célszerű ezért az adatokat faxon, illetve levélben is megerősíteni.
- (17) Hátralékok összegéről információt –a személyességi jogok védelmében – telefonon nem adhatnak, kizárólag személyesen adósnak, vagy hivatalos meghatalmazással rendelkező képviselőjének.
- (18) A használatra előírt és kiadott arculati elemeket, a távhőszolgáltató emblémájával ellátott kitűzött rendeltetésének megfelelően használják.
- (19) A munkaidőn és munkahelyen kívüli viselkedésben is a távhőszolgáltató hírnevéhez, presztízséhez méltó magatartást tanúsítsanak.
- (20) Az ügyfelek előtt a munkatársakra, vezetőkre, a társaság munkájára semmilyen negatív tartalmú megjegyzést ne tegyenek.
- (21) Saját munkakörükben létrejövő ügyfélkapcsolataikban erősítsék azt a benyomást, hogy a társaság szakszerű, magas minőségi elvárásoknak megfelelő munkát végez, szemléletében ügyfélbarát.

Az ügyfélszolgálaton dolgozók igény esetén kötelesek tájékoztatni a felhasználót, díjfizetőt a panaszügyek intézésének módjáról, helyéről, a bevonható szervek nevééről, címéről, telefonszámáról.

## **7.5. Az ügyfelekkel kapcsolatban álló dolgozók magatartása telephelyen kívül**

A felhasználói, díjfizető kapcsolatban résztvevő, telephelyen kívüli munkát végző dolgozók magatartása és a munkavégzésük módja nagyban meghatározza a távhőszolgáltatóról alkotott pozitív, vagy negatív képet. Az alábbi munkakörök sorolhatók e csoportba:

- helyszínen (pl. a díjfizető lakásában stb.) szerelést végzők,
- üzemzavar-elhárítást végzők,
- a szolgáltatói, vagy felhasználói berendezés karbantartását végző szerelők,
- felhasználói berendezést ellenőrzők,
- hőmérséklet ellenőrzést végzők,
- műszaki vezetők
- más megbízottak.

Az e munkakör-csoportokra vonatkozó szabályok a következők:

### **7.5.1. Helyszíni szerelés esetén a dolgozóktól elvárható minimális követelmények**

- A helyszínen az előre bejelentett és egyeztetett időpontban jelenjenek meg.
- Az ügyfélhez való érkezéskor mutatkozzanak be, közölgjék jövetelük célját, a várható befejezési időt. Kérjék az ügyféltől a szükséges feltételek biztosítását. Ha az ügyfél kéri, igazolják magukat.
- Az ügyfél lakásába, irodájába való belépés előtt a cipőt feltétlenül tisztítsák meg, belépéskor sapkát, kalapot vegyék le.

- Fordítsanak különös gondot az öltözködésre. Munka- és védőruhájukat tartsák a munka jellegétől függő megfelelő állapotban, a munka megkezdésekor ápoltan jelenjenek meg.
- Az ügyfélnek végzendő munka megkezdése előtt szervezzék meg a munkát, készítsék elő a szükséges szerszámokat, anyagokat. A munkavégzéshez szükséges eszközöket, anyagokat lehetőleg vigyék magukkal. Ne keltsék az ügyfélben a szervezetlenség látszatát. Ha valamilyen ok miatt eltávoznak, a távozás okáról az ügyfelet tájékoztassák.
- A munkavégzés előtt és alatt szesziesített ne fogyasszanak, a kínálást udvariasan utasítsák vissza. Munkavégzés közben- ha megkínálják – vizet, üdítőt, kávét el lehet fogadni, de a kínálást ne kényszerítsék ki.
- Az ügyfelet figyelmesen hallgassák meg, ha a távhőszolgáltatóval kapcsolatos problémákat mond el, de ne nyilvánítsanak véleményt.
- Az ügyfél számára mindig korrekt, szakszerű tájékoztatást adjanak. Ha az ügyfél kérdésére nem tudnak azonnal válaszolni, szerezzék be a szükséges információkat és utólag tájékoztassák az ügyfelet. Hívják fel a vezetők figyelmét az ügyfél problémájára.
- Az ügyfelek felé csak olyan információkat adjanak, melyekre felhatalmazásuk van.
- Az ügyfélről, annak családjáról, körülményeiről, feltételezett anyagi helyzetéről csak a távhőszolgáltatón belül, hivatalos ügyben adhatnak információt, harmadik félnek nem.
- A helyszíni munkákhoz használt járművet az időjárás körülményeknek megfelelően tartásuk tisztán.
- Az ügyfél ingatlana előtt a gépjárművet úgy állítsák le, hogy az ne zavarja mások közlekedését. A ki- és beszálláskor, a ki- és berakodáskor a lehető legkisebb zajt keltsék.
- Az ügyfél jelenlétében a távhőszolgáltatóra, munkatársaira, vezetőire negatív tartalmú megjegyzést ne tegyenek még abban az esetben sem, ha az adott munkában előzetesen a távhőszolgáltató más alkalmazottjai kifogásolhatóan, vagy éppen rosszul végezték el a munkájukat.
- Az ügyfeleket kérésükre tájékoztassák az energiatakarékos megoldásokról. A tájékoztatás legyen tárgyyszerű, korrekt és vegye figyelembe az ügyfelek érdekeit.
- A fűtővíz szükség szerinti leürítésével kapcsolatos információk legyenek pontosak egyértelműek és közérthetőek. Az információkat a felkészüléshez szükséges idő figyelembevételével minden érintett számára hozzáférhető módon tegyék közzé.
- Még veszély (pl. vízfolyás) esetén se legyen fellépésük agresszív, az ügyfél engedélye hiányában önhatalmúlag nem követhetnek el magánlaksértést. Ebben az esetben adjanak korrekt tájékoztatást és próbálják megértetni az ügyféllel a lakásba való bejutás szükségességét.
- Vegyék igénybe a hatósági segítséget a lakásba való bejutáshoz abban az esetben, ha az ügyfél veszély (pl. vízfolyás) esetén nem biztosítja azt.
- A járókelőkkel, a lakossággal, az ügyféllel kerüljék a konfliktusokat, viták kialakulását.
- Akkor is őrizték meg higgadságukat, önuralmukat, ha az ügyfél ingerült, agresszív.
- Tartózkodjanak az ügyfélre, annak családjára, környezetére vonatkozó minden személyeskedésnek, sértésnek is ítéltető megjegyzéstől, vélemény nyilvánítástól.
- Ügyeljének az ügyfél, illetve hozzátartozóinak udvarias megszólítására.
- A munkavégzés során tanúsítsanak udvarias, előzékeny, de nem alázatos magatartást, nem csak az ügyféllel szemben, hanem valamennyi hozzátartozójával is.
- Az ügyfél magatartására, körülményeire, személyiségére vonatkozó megjegyzéseket még egymás között se tegyék.
- Az ügyfél lakásában, vagy közös helyiségekben, lépcsőházakban végzett munkánál fokozottan ügyeljének a tisztaságra.

- A munkavégzés közben kerüljenek minden felesleges tárgyalást. Az ügyfél kérdéseire tárgyyszerűen és udvariasan válaszoljanak, de a válaszadás során a távhőszolgáltató üzleti és egyéb viszonyairól csak olyan információkat közöljenek, melyek nem sértik a távhőszolgáltató érdekeit és jó hírét. Kellemetlenkedő kérdések előtt udvariasan térjenek ki.
- Az ügyfél helyiségeiben, lakásában ne dohányozzanak. Hosszabb idejű munkavégzés esetén is csak az ügyfél által kijelölt helyen és engedélyével dohányozhatnak.
- Ha a munkát többen végzik, az egymás közötti beszélgetés lehetőleg halk hangon történjen, ne zavarják a környezetet.
- Fokozottan vigyázzanak arra, hogy amennyire csak lehet, a munkavégzés kevés lármával, piszokkal, rendtelenséggel, kárral járjon. A fal véséseket, fal- és mennyezetfúrásokat, hegesztéseket, szereléseket mindig nagyon óvatosan végezzék. A padozatot a hegesztési hely alá tett speciális lemezzel óvják. A falat, a tapétát és a berendezéseket a megfelelő módon védjék meg az esetleges sérülésektől. A munkavégzés során keletkezett törmelékot, szemetet, anyaghulladékot a munka végeztével takarítsák össze és a munkavégzés helyét tisztán adják át.
- Munka közben az ügyféltől ne kérjenek szerszámot, anyagot, ha mégis valamilyen tárgyra volna szükségük, azt mindig udvariasan kérjék és mindig köszönik meg a kölcsönadást.
- A szerelők csak a megrendelt munkát végezhetik, kivéve, ha pótmunka szükségesség válik és a megrendelő vállalja annak kifizetését. A szerelők munkaidő alatt „maszek” munkát nem végezhetnek.
- A szerelés közben keletkezett károkat javítsák ki, ha ez nem lehetséges, gondoskodjanak a hibák mielőbbi kijavításáról.
- A munka befejezésekor adják át az elkészült munkát az ügyfél részére. Kérésére minden információt adjanak meg a beépített anyagokról, valamint a szerelvények használatáról.
- Törekedjenek a lehető leggyorsabb és megbízható hibaelhárításra, javításra a mindig tökéletes munkavégzésre.
- A munka végeztével vizsgálják meg, minden rendben van-e, minden szerszám megvan-e, majd az ügyfelet kérik meg a munka átvételére, igazolására, majd ezután udvariasan búcsúznak el.
- A szabadban történő munkavégzésnél törekedjenek a munkahelyi rendre, a környezet védelmére, megóvására, a munkaterület helyreállítására.
- A munkahelyen gondoskodjanak nemcsak a saját, hanem a környezet biztonságáról is. Erről a környezetben tartózkodókat is tájékoztassák.
- A nyilvánosság előtt végzett munka során tartózkodjanak a munkacsoporton belüli vitáktól, veszekedésektől, hangos magatartástól, a trágár beszédtől.

### **7.5.2. A mérők és a felhasználói rendszer ellenőrzésénél a dolgozóktól elvárt követelmények**

- Az ellenőrzésnél a viták elkerülése érdekében törekedjenek a szakszerűség mellett a tárgyyszerűségre.
- Az ellenőrzések során feltárt visszaélések, szerződéstől eltérő, illetve szabálytalan vételezések megállapításakor és közlésekor a hangnem legyen türelmes, de határozott. Ilyen esetekben is kerüljék az ügyfelekkel a konfliktusok, viták kialakulását.
- Ügyeljenek személyes méltóságuk, hírnevük csorbíthatatlanságára.
- Törekedjenek arra, hogy az ügyfeleket még visszaélések megállapítása esetén se hozzák méltóságukat sértő helyzetekbe.
- Szabálytalan vételezés feltárása esetén a bejelentő személyét ne hozzák nyilvánosságra.

### **7.5.3. A melegvíz díjhátralék miatti szolgáltatás felfüggesztésnél a dolgozóktól elvárt magatartás**

A melegvíz szolgáltatás felfüggesztését végző csoport összetétele: 1 fő lekötési vezető(művezető), 2 fő szerelő.

- A munka során határozottan, céltudatosan kell fellépni. A távhőszolgáltató és a rendszeresen fizető felhasználók, díjfizetők érdekeit kell képviselni. Minden esetben udvarias magatartást kell tanúsítani!
- A kikötést vezető a felhasználóval, díjfizetővel hátraléka nagyságáról nem vitatkozhat, engedményt nem adhat.
- Egyéb esetben a kikötéstől nem tekinthet el csak, akkor, ha hitelt érdemlő okmánnal tudja igazolni, hogy tartozását időközben rendezte.
- A csoport tagjai, akkor is őrizték meg higgadtságukat, önuralmukat, ha az ügyfél ingerült, agresszív.
- A kizárás, vagy visszakötés után szerelő köteles a tevékenységgel járó esetleges rendellenességeket (pl. vízfolyás, légtelenítés, csöpögés) elhárítani.
- Amennyiben a kikötést követően hátralékos felhasználó, díjfizető rendezi tartozását és kifizeti a ki- és visszakötési díját, a visszakötést 24 órán belül el kell végezni.
- A csoport tagjai kötelesek maguknál tartani és kérésre felmutatni a fényképes igazolványukat és megbízólevelüket.

A felhasználókkal, díjfizetőkkel való udvarias bánásmód, nemcsak a távhőszolgáltató érdeke, hanem az alkalmazottaké is. Munkájuk elismerését csak, akkor várhatják el, ha nemcsak feletteseik, de a felhasználók, díjfizetők is meg vannak elégedve munkájuk mellett viselkedésükkel is.

## **7.6. Reklamációk, panaszügyek kezelése**

### **7.6.1. Kifogás számla ellen**

A felhasználó, díjfizető a benyújtott számla ellen kifogást emelhet.

A távhőszolgáltató megbízottja köteles a kifogást megvizsgálni és ennek eredményéről a felhasználót, díjfizetőt a reklamációtól számított 15 napon belül írásban értesíteni. A téves számlát a lehető leggyorsabban korrigálni kell.

Ha felhasználót, vagy díjfizetőt visszatérítés illeti meg, a távhőszolgáltató a díjkülönbözetet az írásos értesítővel egy időben, de legkésőbb 8 munkanapon belül korrekciós számla alapján köteles jóváírni. Ha a felhasználónak, díjfizetőnek nincs tartozása, a visszatérítés összege átutalható.

Ha a felhasználónak/díjfizetőnek van tartozása, a visszatérítés összegét a hátralék csökkentésére kell elszámolni. Ha a távhőszolgáltató az írásos értesítést követő 30 munkanapon belül a visszatérítés összegét nem írja jóvá, a jogszabályban meghatározott kamatot, valamint a másik fél igazolt költségeit köteles megtéríteni.

Ha a távhőszolgáltatónak felróható okból téves, vagy elmaradt számlázás történt és emiatt a távhőszolgáltatót díjkülönbözet illeti meg, a távhőszolgáltatás díját korrekciós számlán feltüntetett fizetési határidőig egy összegben, vagy egyedi megállapodásban részletezett módon egyenlítheti ki a felhasználó, díjfizető. A részletfizetési megállapodással módosított fizetési határidő nem haladhatja meg a téves, vagy elmaradt számlázás időtartamát.

Késedelmes fizetésnek minősül, ha a felhasználó, díjfizető a számla esedékessége, vagy a módosított határidő után egyenlíti ki a számla összegét.

### 7.6.2. Minőségi reklamáció

Abban az esetben, ha a távhőszolgáltató a vonatkozó előírásoktól (szerződésben vállalt kötelezettségétől) a szolgáltatás paramétereiben eltér, a felhasználó, díjfizető minőségi reklamációval fordulhat a távhőszolgáltató felé.

- Ha a felhasználó, díjfizető a szolgáltatás mennyiségét, vagy minőségét személyesen, vagy telefonon kifogásolja, akkor a hibafelvevő viselkedése megnyugtató legyen. Válaszában magyarázza meg – amennyiben van róla tudomása – mi okozta, okozhatta a panaszt, hogyan, mennyi idő alatt oldható meg, javítható ki. Ha szükséges adjon kellő információt a vonatkozó előírásokról, rendeletekről, jogszabályokról. Viselkedése soha ne legyen fölényes, kioktató még, akkor sem, ha a felhasználónak, díjfizetőnek nincs igaza.
- A távhőszolgáltató a beérkezett reklamációt besorolja, vizsgálja és lehetőleg haladéktalanul intézkedik a hiba kijavításáról. Ennek megtörténtéről értesíti a panaszt bejelentő felhasználót – kivéve a nagy területet érintő üzemzavart, ahol nincs mód az egyenkénti viszontértesítésre –, díjfizetőt és intézkedést tesz a szükséges számkorrekcióra.

## 7.7. Hibabejelentés és hibaelhárítás

### 7.7.1. Hibabejelentés

A fűtés és melegvíz-szolgáltatással kapcsolatos **hiba** bejelentése történhet a távhőszolgáltató

- ügyeletén
  - cím: Mosonmagyaróvár, Szent István király út 25.
  - telefon (96) 215-028
  - ügyélfogadás fűtési időszakban: 0-24 óráig

fűtési időszakon kívül: 10-22 óráig

Ű telephelyén (Mosonmagyaróvár, Szent István király út 25.) személyesen munkaidőben, üzenetrögzítő telefonon (96/215-028), faxon (96/579-587) bármely időpontban, illetve levélben.

### 7.7.2. A hibaelhárítás rendje

A bejelentett hibákat rangsorolni kell és elhárításukról a következő sorrendben kell gondoskodni:

- Ha a bejelentett hiba élet-, vagy vagyonbiztonságot veszélyeztet, akkor elhárítását azonnal, de legkésőbb a hiba bejelentését követő 1 órán belül kell megkezdeni.
- Ha a hiba több lakóépületben, vagy lakásban okoz szolgáltatás kiesést, a javítást azonnal, de legkésőbb a bejelentés időpontjától számított 2 órán belül kell megkezdeni.
- Ha a bejelentett hiba egy lakást érint, a javítást lehetőleg 08-21 óra között, a bejelentő és az üzemviteli menedzser által egyeztetett időpontban meg kell kezdeni.

Minden bejelentett hibáról panaszfelvételi lapot kell kiállítani, az elhárítás, kijavítás tényét a bejelentővel igazoltatni kell.



## **7.8. Panaszügyek kezelése**

**Panasz** a szóban, vagy írásban bejelentett, benyújtott olyan kérelem, mely egyéni, vagy csoportos jogszerelem, vagy érdeksérelem orvoslására, illetve megszüntetésére irányul.

**Közérdekű bejelentés**, olyan körülményre, hibára, vagy hiányosságra hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közösség érdekeit szolgálja.

A panaszok kezelésével kapcsolatos előírásokat a **Panaszügyintézési Szabályzat** tartalmazza.

### **7.8.1. Fogyasztóvédelmi referens**

A fogyasztóvédelmi referensre vonatkozó előírás a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény (Fgytv) 17/D §, 54.§-ában és 1. számú mellékletében található, a jogszabály ezen rendelkezései 2014. február 1-től hatályosak.

A fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásának kötelezettsége erősíti mind a fogyasztói, mind a vállalkozói oldal körülmények közötti fogyasztói szemléletének fejlődését. A pozíció létrehozása ezen vállalkozások fogyasztóvédelmi szemléletének megalapozását, a fogyasztóvédelmi szabályok ismeretének elmélyítését, ezáltal a jogkövető magatartás erősítését, könnyedebbé válását célozza.

### **7.8.2. Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezeti egységek**

A felhasználó, díjfizető panaszával a távhőszolgáltató ügyfélszolgálatához, a távhőszolgáltató vezetőjéhez, illetékes szervezetéhez, tulajdonosához, vagy a fogyasztóvédelmi szervekhez és felhasználói érdekképviseletekhez fordulhat.

A panasz kivizsgálását első fokon az a szervezet köteles végezni, amelyik a bejelentés első elbírálására, a távhőszolgáltatás teljesítésére, vagy a közüzemi szerződéskötésére hatáskörrel és illetékességgel rendelkezik.

Amennyiben a felhasználó, díjfizető a panaszbejelentést nem az illetékes szervezetnél tette meg, úgy a bejelentést fogadó szervezet továbbítja az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező szervezet felé.

Amennyiben a felhasználó, díjfizető a panaszbejelentésre kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, úgy ismételt bejelentéssel élhet.

Abban az esetben, ha a távhőszolgáltató a felhasználó, díjfizető panaszát nem orvosolja, a felhasználó, díjfizető sérelmének orvoslását kérheti a távhőszolgáltató tulajdonosától, vagy a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervtől.

A távhőszolgáltató panaszügyintézéssel kapcsolatos feladatait a Panaszügyintézési Szabályzat (PSZ) szabályozza.

### **7.8.3. Ügyintézési határidő**

A panaszbejelentések, illetve közérdekű bejelentések kivizsgálására és a lehetőség szerinti orvoslására, továbbá az írásban történő válaszadásra rendelkezésre álló határidő 15 nap.

Minden a távhőszolgáltatóhoz beérkezett panaszt, illetve bejelentést nyilvántartásba kell venni. A panasz elutasítását minden esetben meg kell indokolni.

#### **7.8.4. Panaszforumokhoz küldött beadványok intézése**

Az önkormányzathoz, más hatóságokhoz, vagy fogyasztóvédelmi felügyelőségekhez, felhasználói érdekképviseltekhez benyújtott és általuk megküldött panaszok kivizsgálása során a távhőszolgáltató minden olyan adatot, tényt, információt a hatóság rendelkezésére bocsát, amely az ügy megítéléséhez szükséges, továbbá mindent megtesz annak érdekében, hogy a panaszügy a lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb 30 napon belül elintézésre kerülhessen.

Az illetékes fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói társadalmi érdekképviseltek elérhetőségéről az Ügyfélszolgálaton jól látható helyen tájékoztatást kell kifüggeszteni. Az Ügyfélszolgálaton dolgozók kötelesek ezeket az információkat igény esetén szóban is megadni a panaszosnak.

Az illetékes fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói érdekképviseltek:

Győr-Moson-Sopron megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
9022 Győr Türr István u. 1.

Győr-Moson-Sopron megyei Békéltető Testület  
9021 Győr Szent István út 10/A

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Győri Iroda  
9021 Győr Arany János u. 28-32.

Lakásbérlők és Tulajdonosok Egyesülete Mosonmagyaróvár  
9200 Mosonmagyaróvár Móra ltp. 8.

## **8. A távhőszolgáltatással kapcsolatos kiegészítő tevékenységek**

### **8.1. Felhasználói berendezések szerződés alapján történő karbantartása, üzemeltetése**

A felhasználó karbantartási és üzemeltetési szerződést köthet a távhőszolgáltatóval a tulajdonában lévő felhasználói berendezések üzemeltetésére, ellenőrzésére, karbantartására. A szerződés kereteit meghaladó javítások számlázása külön történik.

A saját hőközponttal rendelkező felhasználók megbízása alapján a távhőszolgáltató szerződés alapján üzemeltetheti a felhasználó tulajdonában lévő hőközpontot. E szerződés kereteit meghaladó javítási, karbantartási munkákat a távhőszolgáltató csak a megbízó külön megrendelésére végzi, külön díj ellenében.

A szerződésnek tartalmaznia kell a kapcsolattartó személy nevét és elérhetőségi adatait.

### **8.2. Felhasználói berendezéseken megrendelésre végzett munkák**

Táv hőszolgáltató a felhasználó, díjfizető tulajdonában lévő berendezéseken – a tulajdonos hibabejelentésére, vagy megbízására – végzett munkákról, a teljesítés igazolását követően számlát állít ki. A megrendelő a számla ellenértékét átutalással, vagy készpénz átutalási megbízással (csekk) fizeti meg.

## 9. Kapcsolattartás

### 9.1. Tulajdonossal, Médiákkal

A távhőszolgáltató gazdasági és műszaki tevékenységéről mind a tulajdonost, mind az írott és elektronikus sajtó képviselőit az ügyvezető igazgató jogosult tájékoztatni.

Az ügyvezető igazgató tájékoztatási jogosultságát megbízottja útján is gyakorolhatja.

### 9.2. Hatóságokkal

A távhőszolgáltató ellenőrzésére jogosult hatóságokkal az ellenőrzések során a kapcsolatot téma szerint illetékes szakterület vezetője tartja, aki az ellenőrzés folyamatáról cég ügyvezető igazgatóját tájékoztatja, továbbá az ellenőrzés segítése céljából jogosult az ellenőrzés témája szerint munkatársakat bevonni.

### 9.3. Fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviselőkkel

A távhőszolgáltató együttműködik a megyei és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviselőkkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben

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

Az együttműködés és a közvetlen kapcsolattartás a társaság ügyvezető igazgatója távollétében az ügyfélszolgálati irodavezetőn, vagy az üzemviteli menedzseren keresztül történik. A távhőszolgáltató a fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói érdekképviselők számára, a felhasználókat érintő kérdésekben az együttműködést nem tagadhatja meg, köteles a közérdekű adatokat – kivéve szolgálati titkot – hozzáférhetővé tenni, a felhasználókat érintő tervezett intézkedésekről tájékoztatást adni. Közérdekű adatnak minősül a hatályos jogszabály előírásainak megfelelő adat.

Felhasználói érdekképviselő nevében eljáró személy a felhasználó, díjfizető által kezdeményezett eljárás adataiba kizárólag a felhasználó, díjfizető hozzájárulásával tekinthet be, a személyiségi jogokra vonatkozó jogszabályok figyelembevételével. A tudomására jutott adatokat köteles az üzleti titokra érvényes módon kezelni.

### 9.4. Kapcsolat kiemelt beszállítókkal

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

A legnagyobb forgalmat lebonyolító beszállítóink:

- MESZ Energia Szolgáltató Kft
- AQUA Vízsolgáltató Kft
- EON Áramszolgáltató Zrt
- Nordest Energy Kft

### **9.4.1. MESZ Mosonmagyaróvár Kft**

A távhőszolgáltató folyamatos kapcsolatot tart a MESZ Mosonmagyaróvár Kft-vel. A hőszolgáltatási szerződés és az üzemviteli megállapodás 15 évre, 2005.01.01-től 2019.12.31-ig szól, amit szükség szerint módosítanak.

### **9.4.2. EON Áramszolgáltató Zrt**

Az EON Áramszolgáltató Zrt-vel a kapcsolattartást a villamos energiáról szóló törvény előírás szerinti közüzemi szerződések biztosítják. A folyamatos kapcsolattartás az EON Áramszolgáltató Zrt illetékes kirendeltségeivel történik. A vételezési helyek fogyasztásának leolvasására és elszámolására havonta kerül sor. A leolvasást a teljesítménydíjas vételezési helyeken az EON Áramszolgáltató Zrt és a távhőszolgáltató alkalmazottai közösen végzik, a többi helyen az EON Áramszolgáltató Zrt dolgozói. A teljesítménydíjas szerződések egy évre szólnak, amelyeket évenként felülvizsgálják és amennyiben szükséges módosítanak. Az általános árszabás szerinti vételezési helyek szerződesei határozatlan időre szólnak. A vételezési forma eldöntése gazdaságossági számítások alapján történik.

### **9.4.3. AQUA Vízzolgáltató Kft**

A használati melegvíz készítéséhez és a távhőszolgáltató saját felhasználásához szükséges hidegvíz, valamint a szennyvíz elvezetést a távhőszolgáltató részére az AQUA Vízzolgáltató Kft biztosítja, a vonatkozó jogszabályok és a vele kötött közüzemi szerződés szerint. A bekötési vízmérők havi leolvasását távhőszolgáltató és az AQUA Vízzolgáltató Kft dolgozói közösen végzik.

### **9.4.4. Nordest Energy Kft**

A távhőszolgáltató üzemeltetésében lévő gázkazánházakból történő fűtésszolgáltatáshoz és melegvíz készítéshez szükséges gáz folyamatos biztosítása érdekében folyamatos kapcsolatot tart a távhőszolgáltató a Nordest Energy Kft-vel. A bekötési gázmérők havi leolvasását a távhőszolgáltató és a Nordest Energy Kft dolgozói közösen végzik.

## **9.5. Távhőszolgáltató nevében eljáró személyek azonosítási rendszere**

A távhőszolgáltató, azon dolgozói, akik telephelyen, vagy telephelyeken kívül felhasználókkal, díjfizetőkkel kerülnek kapcsolatba és a távhőszolgáltató nevében járnak el, azonosító kártyát (kitűzött) kötelesek viselni.

A felhasználó, díjfizető kérésére a távhőszolgáltató dolgozója köteles az azonosító kártyát bemutatni, nevét, telephelyének címét és telefonszámát, megadni.

Céggjegyzések használata:

Céggjegyzések használatát kizárólag a távhőszolgáltató nevében eljáró társasági dolgozó használhatja mindaddig, míg a társaság megbízásából végzi tevékenységét.

Céggjegyzéssel kell ellátni a közterületen munkát végző építést, karbantartást, hálózatellenőrzést, ügyeleti és szerviz tevékenység végzésénél használt gépjárműveket.

Céggjegyzéssel kell ellátni a társaság által kibocsátott leveleket, faxokat, tájékoztató, reklám és propagandaanyagokat, bizonylatokat és számlákat.

## 9.6. A felhasználó, díjfizető azonosítása

A felhasználó és a díjfizető azonosítására a távhőszolgáltatásról szóló önkormányzati rendelet (Ökt) 32.§-ában felsorolt adatokat tartalmazó bármilyen azonosító okirat szolgál, melyet a távhőszolgáltató kérésére felhasználó és a díjfizető köteles bemutatni.

## 10. A távhőszolgáltató etikai normái

Az etikai normák meghatározásának célja, hogy keretet adjon mindazon magatartási formákhoz és cselekvésekhez, amelyek

- a munkavállalóknak a távhőszolgáltatóval, illetve a tulajdonossal és a távhőszolgáltató üzleti, gazdasági partnereivel szembeni kapcsolataival;
  - a felhasználóval, díjfizetővel szembeni objektivitással, a felhasználók, díjfizetők bizalmának megszerzésével, megtartásával és erősítésével;
  - a távhőszolgáltató jó hírnevének megóvásával;
  - a környezet megóvásával és védelmével
- függnek össze.

Táv hőszolgáltató magas színvonalú szakmai tevékenysége mellett, olyan erkölcsi és etikai normarendszert kíván általánossá tenni, amely alapvetően meghatározza a társaság működését.

A közös értékek és célok egyrészt segítenek a szervezet formálásában, a munkavállalók ösztönzésében, ugyanakkor irányítják a mindennapos tevékenységeket.

A távhőszolgáltatásban dolgozóktól – munkaköri beosztásukra és tevékenységi területükre való tekintet nélkül – joggal várják el a felhasználók, díjfizetők az alapos szakmai hozzáértéssel, hivatástudattal és ügyszeretettel végzett munkát és az olyan emberi tulajdonságokat, mint a felhasználó-központú szemléletmód, a probléma érzékenység, a kulturált magatartás, a kapcsolatteremtési- és együttműködési képesség.

Ezeknek az elveknek a betartása független attól, hogy a munkavállaló a szervezeti hierarchia, mely szintjén lát el feladatokat.

Az elvek szigorú és teljes körű betartásával minden munkavállalónak kötelessége hozzájárulni a távhőszolgáltatás minőségének és a társaság arculatának javításához, a célul kitűzött magas szintű távhőszolgáltatás eléréséhez, illetve megvalósításához.

Az etikai normák érvényesek a távhőszolgáltató minden munkavállalójára függetlenül attól, hogy a munkaviszony létesítése eseti, vagy tartós, teljes, vagy részmunkaidőre vonatkozik.

Táv hőszolgáltató minden munkavállalójával szemben alapvető erkölcsi igény és követelmény a befolyástól való mentesség, az előnyök elfogadtatásától és a korrupciótól való tartózkodás, a protekció kizárása.

### 10.1. Tisztességtelen piaci magatartás

A távhőszolgáltató képviselőjében eljárva minden munkavállaló köteles tiszteletben tartani a gazdasági verseny szabadságát és tisztaságát.

Tilos:

- gazdasági tevékenységet tisztességtelenül-különösen a felhasználók törvényes érdekeit sértő, vagy veszélyeztető módon- folytatni;
- valótlan tény állításával, vagy híresztelésével, valamint valós tény hamis színben való feltüntetésével a versenytárs jó hírnevét, vagy hitelképességét sérteni, illetőleg veszélyeztetni;
- üzleti titkot tisztességtelen módon megszerezni, vagy felhasználni, valamint jogosulatlanul mással közölni, vagy nyilvánosságra hozni;
- máshoz, olyan tisztességtelen felhívást intézni, amely kifejezetten a harmadik személlyel fennálló gazdasági kapcsolat felbontásának, vagy ilyen kapcsolat létrejöttének megakadályozását célozza.

## 10.2. Titoktartási kötelezettség szabályai

A munkavállaló köteles a munkája során tudomására jutott üzemi (üzleti) titkot, valamint a munkáltatóra, annak tevékenységére vonatkozó alapvető fontosságú információkat megőrizni.

A titokkörbe tartozó információk, tények, adatok nem adhatók ki harmadik személynek.

Amennyiben szükségessé válik a titokkörbe tartozó információk kiadása, azt csak az ügyvezető igazgató előzetes engedélyével meghatalmazás alapján tehető meg.

A munkavállaló illetéktelen személlyel nem közölhet a munkaköre betöltésével összefüggésben tudomására jutott olyan ismeretet, adatot, amelynek közlése a munkáltatóra, vagy munkáltatóval munkaviszonyban álló más személyre hátrányos következménnyel járna.

## 10.3. Együttműködés

Minden munkavállalóval szembeni erkölcsi igény az önbecsülés és büszkeség a személyes és csoportos eredmények iránt, valamint a munkatársak és szervezeti egységek közötti bizalom.

Éppen ezért nem jár el lojálisan az a munkavállaló, vagy az a szervezeti egység, amely saját érdekében versengést kelt ott, ahol a társasági érdek számára előnyösebb lenne a kölcsönös segítség.

## 10.4. A társaság hírneve

A távhőszolgáltató jó hírneve a társaság reális eredményein alapul. Minden munkavállalónak kötelessége ezen eredmények képviselete és kívülállókval való megismertetése.

## 10.5. Egészség-és környezetvédelem

A távhőszolgáltató munkavállalói munkavégzésük során magatartásukkal nem veszélyeztethetik önmaguk, munkatársaik és mások egészségét, biztonságát, valamint a munkavégzés során minden eszközzel törekedniük kell az épített és természeti környezet megóvására.

## 11. Az üzletszabályzat hozzáférhetősége

A távhőszolgáltató köteles ezen üzletszabályzatát az Ügyfélszolgálatán és a Polgármesteri Hivatalban, valamint elektronikus formában a honlapján a felhasználók, díjfizetők számára hozzáférhetővé tenni, a felhasználók, díjfizetők kérésére betekintést biztosítani.

A Városüzemeltető és Fenntartó Kft Távhőszolgáltató Üzemegységének jelen Üzletszabályzatát a távhőszolgáltatásról szóló törvény, a törvény végrehajtására kiadott kormányrendelet, a távhőszolgáltatásra vonatkozó helyi önkormányzati rendeletek, továbbá a szakmai ajánlások alapján készítette el.

Mosonmagyaróvár, 2014. november 20.

Kosár Tibor  
ügyvezető igazgató