

**BUDAPESTI TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ ZÁRTKÖRŰEN
MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

ÜZLETSZABÁLYZATA

HATÁLYBALÉPÉS IDŐPONTJA:

2017. június 01.

FPH061/419-6/2017 számú határozattal jóváhagyva
Sárádi Kálmánné dr. főjegyző nevében és megbízásából

.....
Sidó Szabolcs
városigazgató

BUDAPEST, 2017. május 19.

TARTALOMJEGYZÉK

TARTALOMJEGYZÉK	2
FÜGGELÉKEK JEGYZÉKE	3
1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA	5
2. RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK	5
3. ÁRAK ÉS DÍJAK.....	13
4. DÍJMEGÁLLAPÍTÁS	15
5. KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKSEL ÉS A FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL, ADATVÉDELEM.....	17
6. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	20
7. TÁJÉKOZTATÁS	21
8. REKLAMÁCIÓK, PANASZÜGYEK KEZELÉSE.....	21
9. TÁJÉKOZTATÁS A FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉSRE.....	24
10. FELHASZNÁLÁSI HELYEK, CSATLAKOZÁSOK LÉTESÍTÉSE	27
11. A TÁVHŐELLÁTÓ RENDSZER BŐVÍTÉSE, ÚJ FELHASZNÁLÓ TÁVHŐELLÁTÁSBA KAPCSOLÁSA	33
12. A SZOLGÁLTATÓ FELÜLVIZSGÁLATI, ELLENŐRZÉSI JOGOSULTSÁGA.....	36
13. ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEK	37
14. EGYEDI KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEK.....	42
15. A SZOLGÁLTATOTT TÁVHŐ ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA	45
16. VÁLTOZÁSOK BEJELENTÉSE	62
17. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI.....	64
18. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA	68

FÜGGELÉKEK JEGYZÉKE

1. SZ. FÜGGELÉKEK A CSATLAKOZÁS MŰSZAKI FELTÉTELEIRŐL

1/A. SZ. FÜGGELÉK: HŐFELHASZNÁLÓK MŰSZAKI CSATLAKOZÁSI FELTÉTELEI A FŐTÁV ZRT. TÁVHŐELLÁTÓ RENDSZEREIHEZ

1/B. SZ. FÜGGELÉK: ÉPÜLETRÉSZENKÉNTI (LAKÁSONKÉNTI) HŐMENNYISÉGMÉRÉS SZERINTI ELSZÁMOLÁS RENDSZERÉBE TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁS MŰSZAKI FELTÉTELEI

1/C. SZ. FÜGGELÉK: MEGÚJULÓ HŐENERGIÁT HASZNOSÍTÓ BERENDEZÉS FELHASZNÁLÓI RENDSZERHEZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZTATÁSÁNAK MŰSZAKI FELTÉTELEI

2. SZ. FÜGGELÉK

FORMANYOMTATVÁNYOK:

- **2.1. ÜRÍTÉS/KERINGTETÉS LEÁLLÍTÁS MEGRENDELŐLAP**
- **2.2. ESETI RENDELKEZÉS HŐKÖZPONTI SZABÁLYZÓ KI ÉS BEKAPCSOLÁSÁRA MEGRENDELŐLAP**
- **2.3. A. NYILATKOZAT SZÁMLÁZÁSI MÓD MEGVÁLTOZTATÁSÁRÓL HAVONKÉNTI MÉRÉS SZERINTI SZÁMLÁZÁS IGÉNYLÉSE ESETÉN**
2.3. B. NYILATKOZAT SZÁMLÁZÁSI MÓD MEGVÁLTOZTATÁSÁRÓL RÉSZSZÁMLÁZÁS IGÉNYLÉSE ESETÉN
- **2.3. C. NYILATKOZAT HAVI RÉSZHŐMENNYISÉG MÓDOSÍTÁSÁRÓL**
- **2.4. EGYÜTTES KÉRELEM**
- **2.5. JEGYZŐKÖNYV BIRTOKBAADÁSRÓL TÁVHŐSZÁMLA RENDEZÉSHEZ**

3. SZ. FÜGGELÉK

3.A. JEGYZŐKÖNYV (HŐMENNYISÉGMÉRŐ SZERELÉSÉRŐL, LEOLVASÁSÁRÓL)

3.B. MÉRŐKÖR ELLENŐRZÉSI JEGYZŐKÖNYV

4. SZ. FÜGGELÉK

AZ ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MELLÉKLETEI:

4.A. ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

4.B1. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DÍJ SZÁMLÁZÁSÁNAK FELTÉTELEI EGYÖSSZEGŰ DÍJFIZETÉS ESETÉN

4.B2. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DÍJ SZÁMLÁZÁSÁNAK FELTÉTELEI DÍJFIZETŐNKÉNTI DÍJFIZETÉS ESETÉN

4.C. ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI ÉPÜLETRÉSZENKÉNTI HŐMENNYISÉGMÉRÉS SZERINTI TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSRA

5. SZ. FÜGGELÉK

ÜZEMVITELI MEGÁLLAPODÁS

6. SZ. FÜGGELÉK

AZ EGYEDI KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MELLÉKLETEI:

6.A. EGYEDI KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

6.B. ADOTT NAPTÁRI ÉVRE VONATKOZÓ „MELLÉKLET”

6.C1. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DÍJ SZÁMLÁZÁSÁNAK FELTÉTELEI EGYÖSSZEGŰ DÍJFIZETÉS ESETÉN

6.C2. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DÍJ SZÁMLÁZÁSÁNAK FELTÉTELEI DÍJFIZETŐNKÉNTI DÍJFIZETÉS ESETÉN

7. SZ. FÜGGELÉK

7.A. A LAKÁS ÉS A NEM LAKÁS CÉLJÁRA SZOLGÁLÓ HELYISÉGEK LÉGTÉRFELMÉRÉSE

7.B. FELMÉRÉSI LAP, SZÁMÍTÁSI MÓDSZER

8. SZ. FÜGGELÉK

HÁZIREND

1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény szerint az üzletszabályzat Budapest Főváros Főjegyzője által jóváhagyott és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság által véleményezett szabályzat, amely szabályozza a **Budapesti Táv hőszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (rövidített neve: FŐTÁV Zrt., székhely: 1116 Budapest, Kalotaszeg u. 31., cégjegyzékszám: 01-10-042582, adószám: 10941362-2-44; a továbbiakban: **Táv hőszolgáltató**) működését, és meghatározza a Táv hőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a Táv hőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint Táv hőszolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdek-képviselői szerveivel való együttműködését.

Jelen üzletszabályzat hatálya a Táv hőszolgáltató működési engedélyében meghatározott működési területére, és a Táv hőszolgáltatótól hőt vételező, valamint közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló felhasználókra terjed ki.

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

Jelen üzletszabályzat hatálya nem terjed ki a Táv hőszolgáltató által a felhasználók, díjfizetők részére nem a távhőszolgáltatás, mint közszolgáltatás keretében, külön szerződéses jogviszony alapján nyújtott egyéb szolgáltatásokra, így különösen a távhőszolgáltatási díjak díjfizetők közötti ismételt szétosztására és elszámolására (utólagos elszámolás), vagy a felhasználó kezelésében lévő felhasználói berendezéseken a felhasználó, vagy a díjfizető megrendelésére végzett munkákra. Táv hőszolgáltató ezen szolgáltatásainak általános szerződéses feltételeit és díjtételeit a honlapján közzéteszi.

2. RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

A jelen Üzletszabályzatban rövidítésekkel hivatkozott jogszabályok a következők:

Tszt.: a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény;

Tszt. Vhr.: a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005 (VIII. 15.) Korm. rendelet;

TKSZ: az 157/2005 (VIII. 15.) Korm. rendelet 3. sz. mellékletével kihirdetett Táv hőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat;

Önk. rend.: a Budapest főváros területén végzett távhőszolgáltatásról szóló 66/2012 (IX. 28.) Főv. Kgy. rendelet;

Ámt.: az árak megállapításáról szóló 1990. évi LXXXVII. törvény;

Infotv.: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;

Fgytv.: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény;

Tao tv.: a társasági adóról és az osztalékadóról szóló 1996. évi LXXXI. törvény.

Ptk.: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény hatálybalépésével összefüggő átmeneti és felhatalmazó rendelkezésekről szóló 2013. évi CLXXVII. törvény rendelkezéseinek megfelelően a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, vagy a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény.

A hivatkozott jogszabályok által definiált fogalom-meghatározások *dőlt betűvel* szerepelnek.

Fogalom-meghatározások

1. csatlakozási pont: (Tsz. 3.§ a) 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;

2. díjfizető: (Tsz. 3.§ b) pont) épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közszolgáltatási szerződésben megnevezett tulajdonosa, a Tsz. -ben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója;

3. engedélyes: (Tsz. 3.§ c) pont) a távhőtermelő létesítmény létesítésére, távhőtermelésre, valamint a távhőszolgáltatásra engedéllyel rendelkező;

4. engedélyező: a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal;

5. épületrész: (Tsz. 3.§ e) pont) (a Tsz. alkalmazásában) a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlannak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.);

6. felhasználási hely: a felhasználó tulajdonában lévő, a közszolgáltatási szerződés tárgyát képező épület, építmény, épületrész;

6/a. a teljesítési hely: (TKSZ 2.1.4. pont)

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

6/b. hővételezési hely: a felhasználási helyet alkotó épületrész;

7. felhasználó: (Tsz. 3.§ g) pont) a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Ptk. szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó. **(Önk. rend. 2.§ b) pont)** A felhasználó és a távhőszolgáltató közötti jogviszonyban külön-külön felhasználónak kell tekinteni azt a felhasználót, amelynek távhővel való ellátása több különböző felhasználási helyen valósul meg.

7/a. lakossági felhasználó: (Tsz. 3.§ ga) pont) a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa, valamint a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. által megvásárolt lakóingatlan bérlője;

7/b. egyéb felhasználó: (Tsz. 3.§ gb) pont) a 7/a. pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;

7/c. külön kezelt intézmény: (Tsz. 3.§ w) pont) az egyéb felhasználók közül a központi költségvetési szerv, a központi költségvetési szerv költségvetési intézménye, a helyi önkormányzat, a helyi önkormányzat költségvetési intézménye, valamint a normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézmény.

8. felhasználói berendezés: (Tsz. 3.§ h) pont) a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezetékhalózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók;

9. felhasználói vezetékhalózat: (Tsz. 3.§ i) pont) az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja;

10. fűtési időszak: (TKSZ 2.1.7. pont) az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időszak;

11. hiteles mérés: (TKSZ 2.1.8. pont) amely a mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény szerint joghatással járó mérésnek minősül;

11/a. **mérésügyi berendezések:** a hőmennyiség-mérő készülék a tartozékaival, a hőközponti használati melegvízmérő készülék, a **Tszt. 43. § (4)** bekezdés szerinti költségmegosztó mérőműszerek, valamint a nyomáskülönbség és térfogatáram határoló készülék;

11/b. **költségmegosztó: (Tszt. Vhr. 17/A.§ 3. pont)** a felhasználási helyen igénybe vett hőmennyiségnek az épületrészek közötti fogyasztásarányos megosztására alkalmas eszköz vagy műszer, valamint a **Tszt. 43. § (4)** bekezdésében foglalt esetben a felhasználók közötti megosztására szolgáló mérőműszer vagy eszköz;

12. **hőfogadó állomás: (Tszt. 3.§ j) pont)** egy épület vagy építmény távhőellátása céljából, a hőhordozó közeg fogadására, továbbítására szolgáló technológiai berendezés, ahol a felhasználók részére átadott távhőmennyiség mérése, mennyiségi szabályozása is történhet;

13. **hőhordozó közeg átalakítása: (Tszt. 3.§ k) pont)** a hőhordozó közeg fizikai jellemzőinek megváltoztatása;

14. **hőközpont: (Tszt. 3.§ l) pont)** 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. **(Önk. rend. 2.§ a) pont)** A hőközpont alkotórészének minősülnek a hőközponthoz tartozó technológiai berendezések: a jelző-, ellenőrző-, tágulási-, biztonsági vezetékek, a tágulási tartály, a központi légtelenítő berendezés. **(TKSZ. 2.3. pont)** Ha a hőközpontot, illetőleg a hőfogadó állomást a távhőszolgáltató üzemelteti, az ingatlantulajdonos a berendezés elhelyezésére szolgáló helyiség zavartalan megközelítését és használatát köteles a távhőszolgáltató részére biztosítani. A hőközpontot, a hőfogadó állomást és azok tartozékait magában foglaló, a távhőszolgáltató által használt helyiség belső karbantartása - eltérő megállapodás hiányában - a távhőszolgáltató feladata.

14/a. **termelői hőközpont: (Tszt. 3.§ la) pont)** a távhő termelőjénél távhőellátás céljából a hőhordozó közeg kiadására, továbbítására, elosztására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, esetenként mérésére szolgáló technológiai berendezés;

14/b. **szolgáltatói hőközpont: (Tszt. 3.§ lb) pont)** több épület vagy építmény távhővezeték-hálózat útján történő hőellátása céljából, az ellátandó épületeken vagy építményeken kívül, vagy azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés. A szolgáltatói hőközpontokkal azonos módon kell kezelni azokat a kazánházakat, melyekből - hőközpont közbeiktatása nélkül - közvetlenül történik a fogyasztók hőellátása;

14/c. **felhasználói hőközpont: (Tszt. 3.§ lc) pont)** *egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés;*

14/d. **tágulási tartály:** A tágulási tartály a felhasználói fűtési rendszernek a rendszerben uralkodó fűtőközegnyomás szükséges szintjének fenntartására, a fűtőközeg hőtágulásának felvételére szolgáló része. A nyitott tágulási tartály túlfolyó vezetéke a csatornahálózathoz való csatlakozásnál kialakított megszakításig, ennek hiányában a csatornavezetékbe való becsatlakozásig terjed, és a tágulási tartály, azon keresztül pedig a hőközponti technológia alkotórészét képezi.

14/e. **központi légtelenítő berendezés:** A központi légtelenítő berendezés azoknak a csőhálózati elemeknek az együttese, amelyek a felhasználói fűtési rendszer csőhálózatából az abban rekedt gáznak (levegőnek) a rendszerből való kiengedését valósítják meg közvetlenül, illetőleg a közvetlen kiengedést megvalósító berendezés üzemeltetéséhez, karbantartásához alapvetően szükségesek. Központi légtelenítő az a berendezés, mely legalább egy felszálló vezeték légtelenítését szolgálja, az épület közös területén van, és közvetlen hozzáférhetősége mindenkor biztosított. Nem része a központi légtelenítő berendezésnek a felhasználói fűtési rendszer csőhálózatának azon része, amely fűtési fűtőközeg szállítását végző hálózat magas pontjaitól az előbbiekben definiált központi légtelenítő berendezési tart (légvezeték hálózat). Amennyiben a légvezetékrendszer külön szerelvények vagy egyéb elemek közbeiktatása nélkül csatlakozik a tágulási rendszerhez, külön központi légtelenítő berendezésről mint a hőközponti technológia alkotórészéről nem beszélhetünk.

15. **megújuló energiaforrás: (Tszt. 3.§ m) pont)** *a nem fosszilis energiaforrások (szél-, nap-, víz- és geotermikus energia, biomassza, hulladék-lerakóhelyeken és szennyvíztisztító telepeken keletkező gázok, biogázok energiája);*

16. **szabálytalan vételezés: (Tszt. 3.§ n) pont)** *a távhő felhasználásáról szóló közszolgáltatási szerződés nélküli távhőfogyasztás vagy a távhőnek szerződésszegő módon történő vételezése;*

17. **szolgáltatói berendezés: (Tszt. 3.§ o) pont)** *a távhőtermelő létesítmény, a távhővezeték-hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárási és mennyiség szabályozói;*

18. **távhő:** az a hőenergia, amelyet valamely hőforrásból (kapcsolt, megújuló vagy hagyományos hőtermelő létesítményből) hőhordozó közeg (gőz, melegített víz) alkalmazásával, távhővezeték-hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak;

19. távhőszolgáltatás: (Tsz. 3.§ q) pont) az a közszolgáltatás, amely a felhasználónak a távhőtermelő létesítményből távhővezeték-hálózaton keresztül, az engedélyes által végzett, üzletszerű tevékenység keretében történő hőellátásával fűtési, illetve egyéb hőhasznosítási célú energiaellátásával valósul meg;

19/a. A távhőszolgáltatás az ellátás módja szerint lehet: (TKSZ 2.1.1. pont)

- ***hőátalakítás nélküli távhőenergia szolgáltatás***, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt közvetlenül adja át a felhasználónak,
- ***hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás***, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói vezeték-hálózat hőhordozó közegét felmelegítve adja át a felhasználónak. A felhasználói fűtési vezeték-hálózat hőhordozó közegének, valamint a használati melegvíznek a felhasználói cirkulációs vezetékben történő keringetése a távhőszolgáltató feladata, a keringetés lehetőségének biztosítása a felhasználó feladata. A felhasználói fűtési vezeték-hálózat hőhordozó közegét a felhasználó biztosítja.

19/b. a hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás az ellátás célja szerint lehet: (TKSZ 2.1.2. pont)

- ***fűtési célú távhőszolgáltatás***, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói fűtési-vezeték-hálózat részére adja át a felhasználónak,
- ***használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatás***, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével, nem a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvizet felmelegítve adja át a felhasználónak (vízfelmelegítés-szolgáltatás).

19/c. használati melegvíz: (Tsz. Vhr. 17/A.§ 7. pont) távhővel felmelegített közműves ivóvíz;

19/d. a távhőszolgáltatás a hőmennyiségmérés helye szerint lehet: (TKSZ 2.1.3. pont)

- ***hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás***, amikor a távhőszolgáltató az elfogyasztott távhő mennyiségét a hőközpontban, vagy a hőfogadó állomáson hiteles hőmennyiségmérővel méri (a továbbiakban: hőközponti mérés),
- ***épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás***, amikor a távhőszolgáltató az elfogyasztott távhő mennyiségét a felhasználó tulajdonában lévő épületrész ellátását szolgáló felhasználói vezeték-hálózaton elhelyezett hiteles hőmennyiségmérővel méri;

20. távhőszolgáltató: (Tszt. 3.§ r) pont) az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen vagy a település meghatározott részén a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott;

21. távhőtermelő: (Tszt. 3.§ s) pont) az a gazdálkodó szervezet, amely távhő termelésére engedélyt kapott;

22. távhőtermelő létesítmény: (Tszt. 3.§ t) pont) az erőmű távhőszolgáltatási célra hőtermelő létesítménye, távhőt előállító fűtőmű, kazántelep, kazán, hulladékégető mű, geotermikus energiát távhőszolgáltatás céljára kitermelő vagy más megújuló energiát (pl. biokazán, hőszivattyú, napkollektor) és hulladék hő hasznosító távhőtermelő berendezés;

23. távhővezeték-hálózat: (Tszt. 3.§ u) pont) az a csővezetékrendszer - a hozzá tartozó műtárgyakkal, hálózati szerelvényekkel, kapcsolódó automatikákkal, műszerekkel, elektromos berendezésekkel együtt -, amely a távhőnek (hőhordozó közegnek) a távhőtermelő létesítménytől a csatlakozási pontig történő szállítására szolgál. A távhővezeték-hálózat részei: a gerincvezeték, az elosztóvezeték, a bekötővezeték, valamint a szolgáltatói hőközpontból kiinduló és az átalakított hővel ellátott épület vagy építmény hőfogadó állomása főelzáró szerelvényéig, ennek hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan telekhatáráig terjedő vezeték;

23/a. változó hőmérsékletű forróvízrendszer (VHF): amelyben a fűtési hőigény (időjárási paraméterek) függvényében szabályozzák az előremenő forróvíz hőmérsékletét;

23/b. primer rendszer: a távhőrendszernek a hőtermelőtől a hőközponti hőcserélők hőátadó felületéig terjedő része;

23/c. szekunder rendszer: a távhőrendszernek a hőközponti hőcserélők hőátadó felületétől a felhasználó berendezésekig és a használati melegvíz vételező helyekig (csapolókig) terjedő része;

23/d. bekötő vezeték: a primer távvezeték hálózatnak az elosztóvezeték és a hőközpont primer hőátadó állomása közötti vezetékszaka;

24. üzletszabályzat: (Tszt. 3.§ v) pont) a távhőszolgáltató által készített azon dokumentum, amely a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltató működését és meghatározza a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel (a továbbiakban: felhasználói érdekképviselő) való együttműködését.

25. Díjalkalmazási meghatározások az Önk. rend. alapján:

25/a. **alapidj:** a távhőszolgáltatás igénybevételének lehetőségéért, a hőfelhasználástól függetlenül fizetendő éves díj, amelynek 1/12-ed része havonta előre fizetendő. Az alapidj lehet **légtérfogatra vetített alapidj**, vagy **a legnagyobb lekötött hőtéljesítményre vetített alapidj**.

25/aa. **légtérfogatra vetített alapidj:** a TKSZ 2.1.1.2. pontjában foglalt hőátalakítással megvalósuló távhőszolgáltatás esetén a közszolgáltatási szerződésben meghatározott épület, épületrész **légtérfogata** (légm³) és a mindenkor érvényes alapidj egységár (Ft/légm³/év) szorzataként kiadódó összeg (Ft/év). A távhőszolgáltatás módja ill. célja szerint az alapidj egységár különböző: csak fűtési célú, vagy csak vízfelmelegítés szolgáltatási célú, vagy fűtés és vízfelmelegítés-szolgáltatás célú alapidj egységárat kell figyelembe venni a közszolgáltatási szerződésben meghatározott távhőszolgáltatási célnak megfelelően.

25/aaa. **közszolgáltatási szerződésben meghatározott légtérfogat:** a felhasználó tulajdonában álló épület, épületrész teljes légtérfogatából az **Önk. rend.** és jelen üzletszabályzat 7. sz. függeléke alapján meghatározott légtérfogat (légm³).

25/ab. legnagyobb lekötött **hőtéljesítményre vetített alapidj:** a TKSZ 2.1.1.1. pontjában foglalt hőátalakítás nélküli távhőszolgáltatás esetén a közszolgáltatási szerződésben meghatározott legnagyobb lekötött **hőtéljesítmény** (MW) és a mindenkor érvényes egységár (Ft/MW/év) szorzataként kiadódó összeg (Ft/év).

25/aba. **közszolgáltatási szerződésben meghatározott legnagyobb lekötött hőtéljesítmény:** a felhasználó által a felhasználási helyre lekötött, közszolgáltatási szerződésben meghatározott legnagyobb hőtéljesítmény (MW), amelynek túllépése az **Önk. rend.** 32.§ (2) szerint pótdíjfizetési kötelezettséggel jár. A távhőszolgáltató bármikor jogosult az igénybevett hőtéljesítményt ellenőriz(tet)ni.

25/b. **hődíj:** a felhasználó által vételezett (felhasznált) hőmennyiség után fizetendő díj, amely a felhasznált hőmennyiség (GJ) és a hődíj-egységár (Ft/GJ) szorzataként kiadódó összeg (Ft). A hődíjat a tárgyhót követően utólag kell megfizetni.

26. elszámoló számla: (Önk. rend. 2.§ e) pont) *részszámlázás esetén az elszámolási időszak leteltét követően a felhasználó vagy a díjfizető részére kiállított számla, amely az elszámolási időszakban a részszámlákban kiszámlázott távhőszolgáltatási díjak és a tényleges mért hőfelhasználás – díjszétosztás esetén abból a díjfizető épületrészére jutó hányad – ellenértékének a különbözetét tartalmazza;*

27. részszámla: (Önk. rend. 2.§ f) pont) *az elszámolási időszakon belül a felhasználó vagy a díjfizető részére megállapított havi hőmennyiségről, valamint a fizetendő alapidjéről havonta kiállított számla;*

28.részzámlázás elszámolási időszaka: (Önk. rend. 2.§ g) pont) az év május 1. napjától a következő év április 30. napjáig tartó 12 hónap, 12 hónapnál rövidebb időre vonatkozó elszámolás esetén az év május hónapját követő bármely hónap 1. napja és a következő év április 30. napja közötti időszak.

3. ÁRAK ÉS DÍJAK

A távhőszolgáltatásért a felhasználó, illetőleg díjfizető a Távhőszolgáltatónak alapidíjat és hődíjat (a továbbiakban együtt: távhőszolgáltatási díj) fizet.

3.1. Az alapidíj

Az alapidíj a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetőségéért fizetendő, 1 léghőmérterre, vagy 1 MW-ra (megawattra) megállapított díj.

Az alapidíj

a) a **TKSZ** 2.1.1.2. pontja szerinti hőátalakítással megvalósuló távhőenergia-szolgáltatás esetén az épületnek, épületrésznek közszolgáltatási szerződésben meghatározott légtérfogata (légm³) után,

b) a **TKSZ** 2.1.1.1. pontja szerinti hőátalakítás nélküli távhőenergia-szolgáltatás esetén a közszolgáltatási szerződésben lekötött legnagyobb hőtéljesítmény (MW) után naptári évre fizetendő éves díj (Ft/MW/év).

c) a **TKSZ** 2.1.1.2. pontja szerinti hőátalakítással megvalósuló távhőenergia-szolgáltatás esetén a közszolgáltatási szerződésben lekötött legnagyobb hőtéljesítmény (MW) után naptári évre fizetendő éves díj (Ft/MW/év).

Az alapidíj-bevétel nyújt alapvetően fedezetet a szolgáltatás állandó költségeire (pl. a műszaki berendezések, eszközök fenntartására, működtetésére, egyéb üzemeltetési és működési költségekre és ráfordításokra) amelyek a szolgáltatás biztosítása érdekében indokoltan és a hőfogyasztástól függetlenül felmerülnek.

3.2. A hődíj

A hődíj a felhasználó által vételezett (felhasznált) hőmennyiség után fizetendő, 1 GJ-ra (gigajoule-ra) megállapított díj.

A hődíj-bevétel nyújt alapvetően fedezetet a szolgáltatás hőfogyasztással arányos (változó) költségeire (pl. vásárolt hőenergia, vásárolt földgáz, fűtőolaj, egyéb tüzelőanyag, villamos-energia költsége).

3.3. A lakossági és külön kezelt intézményi távhőszolgáltatási díj alkalmazása

A lakossági és a külön kezelt intézményi felhasználók részére a 4.1. pont szerint megállapított árakat kell alkalmazni. Az áralkalmazási és a díjfizetési feltételeket miniszteri és önkormányzati rendeletek szabályozzák.

3.4. A nem lakossági távhőszolgáltatási díj alkalmazása

Távhőszolgáltató az egyéb felhasználók esetében (a külön kezelt intézmények kivételével) a felhasználóval kötött külön megállapodás hiányában a 4.3. pont szerint meghatározott árakat alkalmazza. Ezen felhasználók esetében az áralkalmazási és díjfizetési feltételekre a lakossági és a külön kezelt intézményekre vonatkozó miniszteri és önkormányzati rendeletek az irányadóak.

3.5. Közvetített szolgáltatások díja

Távhőszolgáltató jogosult a víz- és a csatornaszolgáltató által részére kiszámlázott víz- és csatornadíjat a felhasználó részére közvetített szolgáltatásként továbbszámlázni, ha a Távhőszolgáltató a felmelegítéshez szükséges vezetékes ivóvizet a saját nevéen nyilvántartott vízmérőn keresztül biztosítja. Amennyiben az adott vízmérőn keresztül több felhasználási hely ellátása történik, úgy az ezen vízmérőn mért fogyasztás ellenértékét a Távhőszolgáltató az ellátott felhasználási helyek képviselőinek megállapodásában foglaltak szerint, ennek hiányában a felhasználási helyen a víz- és a csatornaszolgáltatónál nyilvántartásba vett mellékvízmérőkkel nem rendelkező épületrészek számának arányában osztja meg a felhasználók között.

3.6. A csatlakozási díj

A Távhőszolgáltató új vagy növekvő távhő-igénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre a 4.2. pont szerint megállapított csatlakozási díjat kérhet (**Önk. rend. 6.§ (3) bekezdés**).

A távhőszolgáltatás árait befolyásoló, a Távhőszolgáltató gazdálkodásával kapcsolatos adatokat, különösen a Távhőszolgáltató gazdálkodásáról szóló „Éves jelentést” és a **Tszt. Vhr. 4. sz.** mellékletében meghatározott gazdálkodásra vonatkozó gazdasági és műszaki információkat a Távhőszolgáltató a honlapján teszi közzé (www.fotav.hu).

A honlapon található információkhoz való hozzáférést a Távhőszolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban is biztosítja.

3.7. Költségtérítés

A felhasználó az alaptevékenységén túli, és a megfizetett alapidíjak által nem fedezett felhasználó oldali átalakítások kapcsán szükséges szolgáltató oldali módosítások, átépítések igénye esetén, azok Távhőszolgáltató részéről felmerülő költségét a Távhőszolgáltató részére megtéríteni köteles. Távhőszolgáltató a szükséges módosításokról az igény bejelentés alapján tájékoztatást küld.

4. DÍJMEGÁLLAPÍTÁS

A távhő legmagasabb hatósági árának megállapításával kapcsolatos szabályokat a **Tszt.** és az **Ámt.** tartalmazza.

4.1. A lakossági felhasználók és a külön kezelt intézmények részére alkalmazott távhőszolgáltatási díjak megállapításának szabályai

A lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját - mint legmagasabb hatósági árat - (a továbbiakban együtt: ár) és azok szerkezetét a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) javaslatának figyelembevételével az energiapolitikáért felelős miniszter rendeletben állapítja meg (**Tszt.** 57/D.§ (1) bekezdés).

4.2. A távhőszolgáltatási csatlakozási díj megállapításának szabályai

Az **Ámt.** melléklete I. Legmagasabb ár pontjának „B) Szolgáltatások” alpontjában 40.30.90.0. SZTJ szám alatt szereplő „távhőszolgáltatás csatlakozási díját” a települési önkormányzat - a fővárosban a Fővárosi Önkormányzat - képviselő-testülete rendeletben állapítja meg.

4.3. A nem lakossági felhasználók részére alkalmazott távhőszolgáltatási díjak meghatározásának, megváltoztatásának szabályai

Távhőszolgáltató a mindenkor érvényes nem lakossági távhőszolgáltatási díjakat (a külön kezelt intézmények kivételével) a felhasználóval kötött külön megállapodás hiányában a transzparencia, valamint a „jól vezetett vállalat” kritériumrendszerének megfelelően a következők szerint határozza meg:

Az alapidíjak meghatározása

A Távhőszolgáltató a nem lakossági ügyfelek részére számlázott alapidíjakat évente egyszer, az előző évi tevékenység szerinti beszámoló alapján az alábbi elvek mentén felülvizsgálja:

- az alapidíjakból származó bevétel biztosítsa a Távhőszolgáltató indokolt üzemeltetési és szükséges tartalékkapacitáshoz kapcsolódó költségeinek, a távhőtermelő létesítmény bezárásakor, elbontásakor felmerülő környezetvédelmi kiadásainak, valamint a szükséges és indokolt beruházásainak megtérülését, beleértve a hatékony működéshez szükséges kockázatok és nyereség fedezetét,
- a díjrendszer segítse elő, illetve tegye lehetővé a biztonságos, folyamatos, valamint gazdaságos hőenergia-ellátást, az erőforrások hatékony felhasználása és a korszerű technológia biztosítása mellett.

A felülvizsgálat eredményeképpen az üzletpolitikai döntés alapján módosított alapidíjat a vizsgált időszakot követő év július 1-jétől kell alkalmazni azzal, hogy a módosítás bevezetést megelőző 30 nappal korábban a módosításról a Társaság az ügyfeleit a honlapján közzétett közleménnyel tájékoztatja.

A hődíjak meghatározása

A Távhőszolgáltató a nem lakossági ügyfelek részére számlázott hődíj költségének alakulását negyedévente felülvizsgálja, a hőszolgáltatáshoz szükséges és elégséges ráfordítások megtérülésének vizsgálata érdekében.

Hődíj változásának számítása:

$$H_i = H_0 \cdot (0,88 \cdot V + 0,1 \cdot T + 0,02 \cdot E)$$

ahol:

H_0 (Ft/GJ) a hődíj jelenlegi értéke

H_i (Ft/GJ) a hődíj változás utáni új értéke;

V (%) a Távhőszolgáltató által nem lakossági fogyasztók részére történő továbbértékesítés céljából vásárolt hő fajlagos költségének adott negyedévet megelőző negyedéves változása;

T (%) a Távhőszolgáltató által nem lakossági fogyasztók részére történő értékesítés céljából termelt energia előállításához szükséges energiahordozó fajlagos költségének adott negyedévet megelőző negyedéves változása;

E (%) a Távhőszolgáltató által a nem lakossági fogyasztók részére történő értékesítés érdekében vásárolt elektromos energia fajlagos költségének adott negyedévet megelőző negyedéves változása.

A változóknál alkalmazott súlyok a vásárolt, illetve termelt energia, valamint a villamos energia Távhőszolgáltató energiaköltség portfólióján belüli arányokat tükrözik.

Amennyiben a hődíj változás mértéke nem éri el a 1%-ot, valamint üzletpolitikai döntés alapján Távhőszolgáltató eltekinthet az új hődíjak érvényesítésétől.

Távhőszolgáltató az egyéb felhasználókra vonatkozó díjakat, az árváltozást legalább 15 nappal megelőzően honlapján közzéteszi, és az új díjakat tartalmazó első számla kibocsátásával egy időben a felhasználókat, díjfizetőket tájékoztatja.

5. KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL ÉS A FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL, ADATVÉDELEM

5.1. Kapcsolat a Fogyasztóvédelmi szervekkel és a Felhasználói érdekképviselőkkel

Távhőszolgáltató a távhőszolgáltatásról szóló törvényben foglalt általános, valamint a Kormány rendeletében foglalt részletes szabályok szerint, a Fővárosi Önkormányzat által kiadott rendelet figyelembevételével együttműködik az országos 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.

A társadalmi érdekképviselő a felhasználó által kezdeményezett egyéni ügyiratokba csak a felhasználó beleegyezésével tekinthet bele. A tudomására jutott adatokat köteles az üzleti titokra érvényes módon kezelni.

Távhőszolgáltató a felhasználók tájékoztatása érdekében elektronikus információrendszert (honlapot: www.fotav.hu) működtet.

Távhőszolgáltató a fogyasztóvédelemről szóló törvénynek megfelelően fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztat.

5.2. Személyes adatok védelme

Távhőszolgáltató a természetes személy felhasználók, díjfizetők személyes adatait az **Infotv.** előírásainak megfelelően kezeli. A 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (továbbiakban **Infotv.**) rendelkezéseivel összhangban az adatkezelés törvényi felhatalmazáson alapul, ugyanis a **Tszt.** 45.§-ában foglaltak szerint a Távhőszolgáltató jogosult az érintettek tájékoztatása mellett a közszolgáltatási szerződés hatálybalépésétől, a közszolgáltatási

szerződés megszűnése után a követelések elévülési idejéig a felhasználók és a díjfizetők adatai közül azokat kezelni, amelyek a felhasználók és a díjfizetők azonosításához, a közszolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükségesek.

Ennek keretében jogosult a felhasználók és a díjfizetők azonosító adatai közül természetes személyek vonatkozásában a névre, lakcímre, születési időre és helyre, valamint a természetes személy anyjának nevére vonatkozó adatokat, egyéb szervezetek vonatkozásában a névre, székhelyre, képviselő nevére, és a Távhőszolgáltatóval fennálló, a Tao tv. rendelkezései szerinti kapcsolt vállalkozási viszonyra vonatkozó adatokat, és mindkét esetben a felhasználási helyre, a fogyasztásra, a számlázásra – ezen belül a felhasználók és a díjfizetők bankszámlaszámára -, és a díjfizetésre vonatkozó adatokat a közszolgáltatási szerződésen alapuló kötelezettségeinek teljesítése, jogainak gyakorlása céljából kezelni.

Ugyanezen adatkezelői jogok illetik meg a felhasználók képviselőit, a felhasználók és a díjfizetők előbbiekben megjelölt adatai tekintetében. Távhőszolgáltató továbbá jogosult az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek a tevékenységgel összefüggő adatkezelés céljából szükségesek, átadni azoknak, akik a távhőszolgáltató megbízásából a díjak számlázását és beszedését, a követelések kezelését vagy az ügyfél-tájékoztatást végzik. Az adatok közül az adatkezelés céljához szükséges adatok átadhatóak:

- a) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére;
- b) a Távhőszolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki felülvizsgálatát, illetőleg az ügyfélszolgálati tájékoztatást végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek;
- c) a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak;
- d) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságoknak;
- e) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a végrehajtónak, és
- f) a szolgáltatás fejlesztését célzó kutatások egyéb harmadik félnek.

Az a)-c) és e) pontok esetében az átadásról, illetőleg az átadott adatokról az érintettet egyidejűleg tájékoztatni kell. Az átadott adatokkal kapcsolatban az átvevőket az engedéllyessel azonos titoktartási kötelezettség terheli.

Távhőszolgáltató a lejárt követeléseket a honlapján (www.fotav.hu) feltüntetett hátralékkezelő részére engedményezi. Az engedményezés következtében törvényi jogalap, a Ptk. rendelkezései alapján az előzőekben megjelölt adatok kezelésére a hátralékkezelést végző (engedményes) is jogosulttá válik.

Távhőszolgáltató a Tszt.-ben kapott törvényi felhatalmazásán felül az érintett hozzájárulása esetén kapcsolattartási célból kezeli a díjfizetők és a felhasználók telefonszámára, valamint e-mail címére vonatkozó adatokat. Az adatkezelés a közszolgáltatási szerződés megszűnése után a követelések elévülési idejéig tart, amennyiben a díjfizető személyében változás áll be, úgy a változást követően a követelések elévülési idejéig.

Távhőszolgáltató a személyes adatok kezelése során a honlapján (www.fotav.hu) közzétett adatfeldolgozókat veszi igénybe.

Távhőszolgáltató továbbá a minél magasabb fokú ügyfél elégedettség elérése céljából az ügyféligenyek felmérése érdekében folyamatosan adatot és információt gyűjt ügyfelei körében. E tevékenységet nem minden esetben a Távhőszolgáltató vagy cégcsoportjának tagja végzi, hanem adatfeldolgozók közreműködését is igénybe veszi.

Ebben az esetben a felhasználók és díjfizetők személyes adatainak továbbítása harmadik személy részére – az Infotv. vonatkozó rendelkezéseinek figyelembevételével - kizárólag az érintett természetes személy hozzájárulásával történhet. A hozzájárulás személyes ügyfélszolgálaton a bejelentő lapon, telefonon a rögzített beszélgetés során, internetes ügyfélszolgálaton pedig a hozzájáruló nyilatkozat elektronikus elfogadásával adható.

Az e-mail cím és telefonszám adatokat - a fenti hozzájárulás megadása esetén – a Távhőszolgáltató a honlapján (www.fotav.hu) közzétett adatfeldolgozóknak adhatja át.

A felhasználók és a díjfizetők tájékoztatást kérhetnek személyes adataik kezeléséről, és az adatokba bele is tekinthetnek, kérhetik azok helyesbítését, törlését, vagy zárolását. A felhasználók és a díjfizetők kérelmére a Távhőszolgáltató a legrövidebb idő alatt, legfeljebb 25 napon belül írásban, közérthető formában adja meg a tájékoztatást.

Nem kötelező adatszolgáltatáson alapuló adatkezelés esetén a felhasználók és a díjfizetők indoklás nélkül kérhetik kezelt adataiknak törlését. A törlést 2 munkanapon belül végzi el a Távhőszolgáltató.

Amennyiben az adatok törlése jogszabályi előírás, illetve az érintett jogos érdeke miatt nem lehetséges, vagy, ha a kérelmező ezt kéri, a személyes adatot, illetve a személyes adatot tartalmazó elektronikus, vagy papír alapú dokumentációt a Távhőszolgáltató zárolja.

A felhasználók és a díjfizetők az adatkezeléssel kapcsolatos jogaik megsértése esetén a Távhőszolgáltató belső adatvédelmi felelőséhez fordulhatnak, aki a panaszt 15 napon belül megvizsgálja és megválaszolja.

A felhasználók és a díjfizetők bármikor tiltakozhatnak személyes adataik kezelése ellen. A Távhőszolgáltató a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

Az érintett az Info. tv., valamint a Ptk. alapján:

- bíróság előtt érvényesítheti személyes adatai kezelésével kapcsolatos jogait, vagy
- a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.; www.naih.hu) fordulhat.

Távhőszolgáltató a személyes adatok kezelésével kapcsolatban Adatvédelmi és Adatbiztonsági szabályzattal rendelkezik, amely internetes honlapján elérhető. A felhasználók és díjfizetők az adatkezeléssel kapcsolatos jogaikat az Adatvédelmi és Adatbiztonsági szabályzatban foglalt elérhetőségeken keresztül gyakorolhatják, ahol a belső adatvédelmi felelős elérhetősége is megtalálható.

6. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Távhőszolgáltató ügyfélkapcsolati tevékenységét a Szervezeti és Működési Szabályzat szerinti szervezeti formában látja el. Az ügyfelek a távhőszolgáltatással kapcsolatos összes kérdésükkel, bejelentéseikkel, észrevételükkel, reklamációikkal, panaszukkal **személyesen, telefonon, levélben, e-mailben, faxon**, valamint **interneten** tudnak Távhőszolgáltatóhoz fordulni.

A személyes ügyintézésre az ügyfélszolgálati irodákon van lehetőség, melyek helye, valamint nyitvatartási ideje a Távhőszolgáltató honlapján (www.fotav.hu) tekinthető meg. A zavartalan és minőségi ügyfélkiszolgálás biztosítása, valamint az ügyfelek személyes biztonsága és érdekei védelmében az ügyfélszolgálati irodákban elvárt általános magatartási szabályok jelen Üzletszabályzat 9. sz. függelékében szereplő Házirendben kerülnek meghatározásra. A távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyintézésnél az alábbi esetekben az ügyfelek a jelen Üzletszabályzat 2. sz. függelékében megtalálható formanyomtatványokat kötelesek használni:

- 2.1. Ürítés/keringtetés leállítási megrendelőlap
- 2.2. Eseti rendelkezés hőközponti szabályzó ki és bekapcsolására megrendelőlap
- 2.3. A. Nyilatkozat számlázási mód megváltoztatásáról havonkénti

mérés szerinti számlázás igénylése esetén

2.3. B. Nyilatkozat számlázási mód megváltoztatásáról részszámlázás igénylése esetén

- 2.3. C. Nyilatkozat havi részhőmennyiség módosításáról
- 2.4. Együttes kérelem
- 2.5. Jegyzőkönyv birtokbaadásról távhőszámla rendezéshez

Az aktuális díjakkal kiegészített formanyomtatványok a Távhőszolgáltató honlapjáról tölthetők le. Távhőszolgáltató kizárólag az előbbieknak megfelelő, a díjakat tartalmazó formanyomtatványon benyújtott megrendeléseket fogadja el.

7. TÁJÉKOZTATÁS

A felhasználókat, díjfizetőket a Távhőszolgáltató önállóan, vagy a Budapesti Városigazgatóság Zrt. közreműködésével a saját honlapján, a médián, és egyéb kiadványokon, eszközökön keresztül tájékoztatja.

Távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdésekről - a **Tszt.** 7. §-ának felhatalmazása alapján - hatósági hatáskörében eljárva a Fővárosi Önkormányzat Főjegyzője is adhat tájékoztatást.

A Távhőszolgáltató az Országos Meteorológiai Szolgálat által meghatározott környezeti levegő havi középhőmérsékletének adatait a honlapján teszi közzé.

8. REKLAMÁCIÓK, PANASZÜGYEK KEZELÉSE

A panasz a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény 1. §-ának (2) bekezdése értelmében: „olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá”.

Fogyasztói panasz a vállalat tevékenységével kapcsolatos olyan konkrét kifogást tartalmazó fogyasztói kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

Panasznak csak az a kérelem tekintendő, amely esetén mind a panaszos, mind a panasszal érintett szolgáltatási cím (formai követelmény), mind a kifogás és a kapcsolódó kérelem (tartalmi követelmény) egyértelműen beazonosítható.

Nem tekintendő fogyasztói panasznak tájékoztatás, vélemény, állásfoglalás kérése, illetve részletfizetési, méltányossági vagy egyéb nem jog- vagy érdeksérelem rendezésére irányuló kérelem.

Ugyancsak nem minősül fogyasztói panasz az ügyfél által tett műszaki hibabejelentés, mely esetében a Távhőszolgáltató a hibakivizsgálást 4 órán belül köteles megkezdeni. Ha a hibakivizsgálással kapcsolatban megtett intézkedés ellen a panaszos reklamációval él, vagy a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást, akkor az ismételt bejelentés panaszként kezelendő.

Az ügyfelek a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszukkal, észrevételeikkel a Távhőszolgáltató bármelyik ügyfélszolgálati irodájához, a telefonos ügyfélszolgálatához, a Távhőszolgáltató vezetőjéhez, a Távhőszolgáltató tulajdonosához vagy a fogyasztói érdekképviselői szervekhez fordulhatnak. A beérkezett panaszokat a Távhőszolgáltató nyilvántartásba veszi.

Az ügyfél-reklamációk kezelésének felügyelete a **Fgytv.** 17/B.§ (5) bekezdése szerinti válaszadási határidők betartásának ellenőrzése tekintetében Budapest Főváros Kormányhivatala XI. Kerületi Hivatala, vagy a panaszos ügyfél lakóhelye, székhelye, valamint a panasz tárgyát képező szolgáltatással érintett ingatlan fekvési helye szerint illetékes kerületi/járási hivatal hatáskörébe tartozik. A **Tszt.** 7.§ (1) bekezdés c) pontja alapján a fővárosi önkormányzat főjegyzője ellenőrzi a Távhőszolgáltató tevékenységét az üzletszabályzatában foglaltak betartása szempontjából.

A bejelentéseket, panaszokat az ügyfelek különböző csatornákon keresztül juttathatják el Távhőszolgáltatóhoz, személyesen (ügyfélszolgálati irodák), telefonon (telefonos ügyfélszolgálat), postai és a Távhőszolgáltató honlapján feltüntetett e-mail címek valamelyikére elektronikus úton eljuttatott levélben.

Az írásos panaszokat Távhőszolgáltató a panasz beérkezésétől számított 15 naptári napon belül köteles kivizsgálni és a válaszlevelet postázni. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról Távhőszolgáltató az ügyfelet írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja.

Ha az ügyfél a panasz bejelentését nem a hatáskörrel rendelkező szervezetnél tette meg, úgy a bejelentést a fogadó szervezet továbbítja a hatáskörrel rendelkező szervezeti egységnek.

Amennyiben az ügyfél a panasz bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, a Tszt.-ben meghatározott illetékességi területeknek megfelelően fordulhat:

- Budapest Főváros Kormányhivatala V. Kerületi Hivatala (1052 Budapest, Városház u. 7.) a következő előírások lakossági felhasználóival, vagy

természetes személy díjfizetővel szembeni megsértése esetén: i) az általános szerződési feltételek ügyfélszolgálaton történő kifüggesztése és ingyenes rendelkezésre bocsátása (**Tszt.** 11. § (2) bekezdés); ii) a távhőt vételezni kívánó felhasználó igénybejelentésére tett tájékoztatás (**Tszt.** 36.§), iii) az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetésről történő tájékoztatás (**Tszt.** 40.§ (2) bekezdés), iv) a szolgáltatott és felhasznált távhő díjának mérése és elszámolása (**Tszt.** 43.§ (1)-(4) bekezdés, 44.§); v) a hiteles mérőeszközök hitelesítése és annak felülvizsgálata (**Tszt.** 46.§); vi) az üzletszabályzat hozzáférhetővé tétele (**Tszt.** 53.§);

- Budapest Főváros Főjegyzőjéhez (1052 Budapest, Városház u. 9-11.) az üzletszabályzatában foglaltak be nem tartásával kapcsolatosan (**Tszt.** 7.§ (1) bekezdés c) pont),
- a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz (1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 7.) a távhőtermelő és távhőszolgáltató működési engedélyében előírt követelmények, feltételek be nem tartása esetén (**Tszt.** 4.§ (2) bekezdés).

Fentiekén túl – tekintettel arra, hogy eljárási jogosultsággal rendelkezik – az ügyfél a lakóhelye szerinti békéltető testülethez is fordulhat, amelyek aktuális elérhetőségeit a Távhőszolgáltató a honlapján (www.fotav.hu) közzéteszi.

8.1. Mérőreklamáció

Az elszámolási alapul szolgáló mérők **MKEH** előírások szerinti hiteles állapotban tartásáról a mérő tulajdonosa köteles gondoskodni.

Az elszámolási mérő meghibásodására utaló felhasználói bejelentéseket, eseményeket nyilvántartásba kell venni, a mérést és a mérőket a lehető legrövidebb (15 nap) időn belül felül kell vizsgálni, és a meghibásodás jellegétől függően az intézkedéseket meg kell tenni.

A mérőeszközök felszereléséről, leszereléséről és cseréjéről a Távhőszolgáltató a nála nyilvántartott adatok alapján előzetesen értesíti a felhasználó képviselőjét. A fogyasztás hiteles mérése a felhasználó és Távhőszolgáltató közös érdeke, ezért Távhőszolgáltató, amennyiben módjában áll akkor is elvégzi a mérő cseréjét, ha a mérőcserét illetően nem sikerül felvenni a kapcsolatot a felhasználó képviselőjével.

A leszerelt, felszerelt vagy cserélt mérőeszközök adatait a Távhőszolgáltató jegyzőkönyvben rögzíti, amelyet a felhasználó és a Távhőszolgáltató képviselője aláírásával igazol. Ha a mérőműszerek leszerelésénél, felszerelésénél vagy cseréjénél a felhasználó képviselője Távhőszolgáltató előzetes értesítése ellenére sem jelenik meg, Távhőszolgáltató képviselője megkísérli a mérési jegyzőkönyvet a felhasználói közösség valamely tagjával felvenni. Amennyiben, mindezek ellenére a mérőcserénél a felhasználó nem képviseli magát, akkor arról Távhőszolgáltató írásban (elektronikus vagy postai úton) értesíti a felhasználó képviselőjét.

A Távhőszolgáltató tulajdonában vagy fenntartásában lévő, az elszámolás alapját képező mérőeszköz mérésügyi megfelelőségét és a mérés technológiai helyének megfelelőségét a felhasználó írásos kérésére Távhőszolgáltató a külön jogszabályban meghatározott szervvel megvizsgálhatja. Amennyiben a mérőeszköz mérési hibája a mérésügyi előírásokban meghatározott mértéket túllépi vagy más ok miatt hiteles mérésre nem használható, a mérő vizsgálatával felmerült minden költség és a mérőcsere költsége Távhőszolgáltatót terheli. Amennyiben a vizsgálat szerint a mérő hiteles elszámolásra alkalmas, azaz helyesen működik, illetőleg a megengedett hibahatárt nem lépi túl, az előző költségeket Távhőszolgáltató a felhasználóra áthárítja.

8.2. Szolgáltatási minőség-elégtelenségi kifogások

Távhőszolgáltató az általános közszolgáltatási szerződés alapján a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra köteles.

Az egyéb felhasználó és a Távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közszolgáltatási szerződést köt a távhő folyamatos és meghatározott mértékű szolgáltatására.

Ha a Távhőszolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei mindkét fél számára bizonyíthatóan eltérnek a közszolgáltatási szerződésben vagy az üzemviteli megállapodásában meghatározott értékektől, a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat Távhőszolgáltatóhoz, és jogos reklamáció esetén a közszolgáltatási szerződésben, vagy a jogszabályokban meghatározott díjvisszatérítés illeti meg.

Távhőszolgáltató a - szóban vagy írásban tett - bejelentéseket regisztrálja, a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálja, és indokolt esetben a szükséges intézkedéseket megteszi. Az általa okozott - távhőellátási minőségi hiba miatt bekövetkezett - káreseményeknél Távhőszolgáltató a jogszabályi előírásoknak megfelelő kártérítésre kötelezett.

9. TÁJÉKOZTATÁS A FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉSRE

9.1. Előzetes tájékoztatás

Az új felhasználási hely létrehozásában vagy a többletteljesítmény lekötésében érdekelt építető vagy a meglévő felhasználási helyen a távhőellátáshoz kapcsolódó megújuló hőforrás létesítésében érdekelt megbízottja (tervező, kivitelező, a továbbiakban együtt: érdekelt) a távhőszolgáltatás, illetőleg a többletteljesítmény iránti igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről még a konkrét igénybejelentés előtt előzetes tájékoztatást kérhet.

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

Távhőszolgáltató előzetes tájékoztatása tartalmazza az érdekelt kérelmében előadott és ahhoz mellékelt iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével a szükséges műszaki, gazdasági követelményeket, az esetleg fizetendő csatlakozási díj összegét, az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségességét és eljárás módját, valamint a tervező kérésére a felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez szükséges adatokat.

9.2. Igénybejelentés a felhasználó részéről

A távhőhálózatra csatlakozni szándékozó új és meglévő, a korábbinál nagyobb hőtéljesítményt igénylő, vagy megújuló hőforrást létesíteni kívánó felhasználási hely tulajdonosának a konkrét igényét, és az adatait az alábbi tartalommal kell bejelentenie Távhőszolgáltatónak.

Igénybejelentéskor az adatszolgáltatásnak az alábbiakat kell tartalmaznia:

- magánszemély esetén tulajdonos neve, állandó lakcíme, elérhetősége, levelezési címe,
- lakóközösség esetén képviselő neve, címe, elérhetősége, a lakóközösség képviselőjére vonatkozó meghatalmazás,
- üzleti ügyfelek esetén cég neve, cég címe, cég képviselőjének neve, elérhetősége, cégbírósági, vagy nyilvántartási azonosító adatok; pénzügyi megnevezése; pénzügyi számlaszám; adószám; a Távhőszolgáltatóval a Tao tv. rendelkezései szerinti kapcsolt vállalkozási viszony,
- amennyiben az igénylő a tulajdonos(ok) képviselője, akkor a képviseletre feljogosító irat,
- a felhasználási hely adatai (cím, hrsz., megnevezés, hőfogadó, vagy hőközpont ingatlanon belül történő elhelyezkedése), a távhő felhasználásának célját (fűtés, használati melegvíz ellátás, technológiai cél, hőhordozóval együttes igénybevétel),
- az igény szabatos megfogalmazása és leírása,
- fűtési csúcshőigény [kW],
- használati melegvíz készítés csúcshőigény [kW],
- egyéb célú csúcshőigény [kW],
- tervezett fűtött légtérfogat (lm^3),
- összes csúcshőigény [kW],
- tervezett éves hőigény [GJ],

- tervezett fűtött légtérfogat a helyiségek rendeltetése szerinti csoportosításban (pl.: lakótér, garázs, raktár, stb.) [lm^3],
- a távhőmennyiség mérésének helye a **TKSZ** 2.1.3. pontja szerint,
- a távhővételezés megkezdésének tervezett időpontja,
- a távhőszolgáltatás jellege a díjszabás megállapításához; egyéb adatok, igények.

A csatlakozási igényt cégszerűen aláírt, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt írásbeli kérelemben kell bejelenteni

9.3. Tájékoztatás Távhőszolgáltató részéről

A konkrét igénybejelentés kézhezvételével Távhőszolgáltatót tájékoztatási (csatlakozási ajánlattételi) kötelezettség terheli.

A tájékoztatás, a csatlakozási ajánlat műszaki-gazdasági feltételei az esetlegesen korábbiakban megküldött előzetes tájékoztatásban foglalt feltételekkel annak érvényességi idején belül meg kell egyezzenek.

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

Ha az igénybejelentő a csatlakozás műszaki-gazdasági feltételeit tartalmazó ajánlatot az igénybejelentés visszaigazolásában elfogadja, úgy Távhőszolgáltató a visszaigazolás beérkezésétől számított 30 napon belül köteles a közszolgáltatási szerződés tervezetét az igénybejelentő részére átadni.

Ígénybejelentő és Távhőszolgáltató a **TKSZ** 6. pontja szerint igény esetén szerződésben is rögzítheti a csatlakozás megvalósulásának egyes feltételeit. Ez esetben az igénybejelentés és a szerződés Távhőszolgáltatóhoz való visszaérkezését/ajánlat elfogadását követően követő 30 napon belül köteles Távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződés tervezetét az igénybejelentő részére átadni.

Amennyiben a **TKSZ** 6. pontja szerinti szerződés igénybejelentő részéről nem kerül aláírásra és megküldésre, abban az esetben Távhőszolgáltató köteles az érdekelteket a hiányzó szerződés pótlására felhívni, annak megküldését követő 15. napon belül. Ebben az esetben a 30 napos határidő azzal a nappal kezdődik, amelyen az igénybejelentő által aláírt szerződés Távhőszolgáltatóhoz beérkezik.

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

9.4. A csatlakozási ajánlat tartalma

- a felhasználói konkrét igénybejelentés előzőekben felsorolt adatai,
- a csatlakozási pont megjelölése,
- az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségessége és eljárási módjaik,
- a csatlakozás, és a szolgáltatás műszakilag indokolt és jogszabályban előírt pénzügyi feltételei,
- a csatlakozási díj - amennyiben van - mindenkori összege,
- a szükséges létesítmények finanszírozási feltételei,
- a szolgáltatás díjára vonatkozó jogszabály, ill. üzletszabályzati feltételek megjelölése,
- az esetlegesen megegyezésen alapuló egyedi feltételek, időpont, ameddig Távhőszolgáltató az ajánlatban foglaltakhoz kötve van (mely nem lehet rövidebb 60 napnál).

9.5. Az igénylő nyilatkozata az ajánlat elfogadásáról

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

Módosított igénybejelentés esetén a műszaki-gazdasági feltételek megváltozása miatt az ajánlat tartalma és az érvényességi határidők módosulhatnak, melyről Távhőszolgáltató az igénylőt értesíti. Az új ajánlat elfogadása esetén megkötésre kerül mindkét fél jogait és kötelezettségeit tartalmazó közszolgáltatásiszerződés.

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

10. FELHASZNÁLÁSI HELYEK, CSATLAKOZÁSOK LÉTESÍTÉSE

10.1. Csatlakozási pont meghatározása

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

10.2. Csatlakozások létesítése

Új felhasználási hely a távhőrendszerre felhasználói hőközponttal csatlakozhat.

Eltérő megállapodás hiányában a szolgáltatói berendezések létesítése Távhőszolgáltató, a felhasználói berendezések létesítése a felhasználó feladata.

Az új felhasználási hely létrehozásában vagy a többletteljesítmény lekötésében, vagy a meglévő felhasználási helyen a távhőellátáshoz kapcsoló megújuló hőforrás létesítésében érdekelt építető vagy megbízottja (tervező, kivitelező; a továbbiakban együtt: érdekelt) a távhőszolgáltatás, a többletteljesítmény, illetőleg a megújuló hőforrás létesítése iránti igény kielégítésének feltételeiről még az igénybejelentés előtt tájékoztatást kérhet a 9. fejezetben leírtak szerint.

Ha a bekötővezeték és a felhasználói berendezés tervezését nem Távhőszolgáltató végzi, a tervező kérésére Távhőszolgáltató köteles a tervezéshez szükséges adatokról a **Tszt.** 54.§ (2) bekezdésében foglaltak szem előtt tartásával tájékoztatást adni.

A felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez Távhőszolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni, a lakóépületek és a vegyes célra használt épületek felhasználói hőközpontjainak kiviteli tervét Távhőszolgáltató köteles díjmentesen felülvizsgálni. A lakóépületek és a vegyes célra használt épületek felhasználói hőközpontjainak üzembe helyezési eljárásához Távhőszolgáltatót legalább 5 munkanappal azt megelőzően meg kell hívni, mely során Távhőszolgáltató köteles közreműködni. A közreműködésért díj nem számítható fel. Az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel csak Távhőszolgáltató által vagy Távhőszolgáltató közreműködésével kapcsolható össze (**Tszt.** 54.§ (3)-(5) bekezdései).

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

A közszolgáltatási szerződés hatálybalépéséig Távhőszolgáltató és az igénybejelentő köteles a köztük született megállapodás alapján elvégezni mindazokat a munkákat, amelyek a távhő szolgáltatásához, illetőleg vételezéséhez szükségesek.

A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt

- lakossági felhasználó és nem hőtéljesítmény alapdíjas szerződéssel rendelkező egyéb fogyasztó, (díjfizető) jelen szabályzat szerinti előzetes igénybejelentés, valamint az új vagy módosítani kívánt berendezések meglévő rendszerhez történő csatlakoztatási tervének benyújtását követően csak Távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával
 - létesíthet új felhasználói berendezést (felhasználói hőközpontot ide nem értve);
 - helyezhet át, alakíthat át, és - a szerződés felmondásának esetét kivéve - szüntethet meg meglévő felhasználói berendezést.

- hőtéljesítmény alapdíjas szerződéssel rendelkező egyéb felhasználó jelen szabályzat szerinti előzetes igénybejelentés, valamint az új vagy módosítani kívánt berendezések meglévő rendszerhez történő csatlakoztatási tervének benyújtását követően csak Távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával létesíthet olyan új felhasználói berendezést (felhasználói hőközpontot ide nem értve), amely az összhőtéljesítmény-igényt növeli.

A felhasználói rendszerek üzembe helyezési eljárásához Távhőszolgáltatót legalább 8 munkanappal azt megelőzően meg kell hívni, mely során Távhőszolgáltató köteles közreműködni. A felhasználó érdekkörében felmerülő okból sikertelen üzembehelyezési eljárás miatti második vagy többszöri üzembehelyezési eljárást a Távhőszolgáltató térítés ellenében végzi el. A külön eljárás díjazása a Távhőszolgáltató honlapján közzétett, az alaptevékenységen kívüli tevékenységek díjazása táblázatában szereplő szakfelügleti díjtarifa alkalmazásával történik.

10.3. Tulajdonjogi határ

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

10.4. Elszámolási mérőberendezés

10.4.1. Hőfogyasztásmérő

A szolgáltatott és a felhasznált távhő díjának elszámolása hiteles hőmennyiségmérés alapján történik. (Tsz. 43.§ (1) bekezdés)

Távhőszolgáltató a felhasznált távhő mennyiségét az **Önk. rend.**-ben meghatározott helyen, a felhasználói hőközpontban, vagy szolgáltatói hőközpontban, vagy a hőfogadó állomásokon hőmennyiségmérővel köteles mérni, és az azok által mutatott értékeket elszámolni.

Hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a **hőmennyiségmérés helye** a felhasználói, illetőleg a szolgáltatói hőközpont primer hőfogadó egysége, amelybe a mérőeszközt a forgalmazó, vagy szállító által megadott, a mérő hitelesítési engedélyében előírt beépítési követelmények, valamint az Üzletszabályzat 1/A mellékeletében meghatározott műszaki követelmények betartásával kell beszerezni. (Önk. rend. 16.§ (4) bekezdés)

Az elszámolás alapjául szolgáló mérőeszközök beépítési helyének műszaki előírásoknak megfelelő kialakítása a hőközpont tulajdonosának feladata. Hőfogyasztás-mérőként az MKEH erre vonatkozó szabályzata szerinti elszámolásra alkalmas hitelesített hőmennyiségmérőt kell alkalmazni.

A jogszabályi előírások alapján meghatározott távhőszolgáltatási alaptervékenység keretén belül, az elszámolás alapjául szolgáló hőközponti hőmennyiségmérők és hőközponti használati melegvíz-mennyiségmérők, továbbá a jogszabályi előírások (Tsz. 43.§ (4) bekezdése) szerinti költségmegosztó mérőműszerek Távhőszolgáltató tulajdonát képezik, amelyek javításáról, időszakonkénti hitelesítettetéséről, szükség szerinti cseréjéről (a továbbiakban: fenntartásáról) Távhőszolgáltató a saját költségén gondoskodik. (TKSZ 17.1. pontja) Amennyiben az alapidjában foglalt alaptervékenység ellátásán túl további mérőműszerek felszerelése szükséges, arra és annak karbantartására Távhőszolgáltató az emiatt keletkező többletköltségeinek megtérítése mellett a felhasználóval külön megállapodást köt.

A fogyasztott távhőmennyiség meghatározására, és elszámolására használt mérőműszerek felszereléséről, leszereléséről és cseréjéről Távhőszolgáltató a 3. számú függelék szerinti jegyzőkönyvet készít. Az elkészült jegyzőkönyveket irattározza és az elszámolási mérők elszámolást érintő paramétereiről (leszerelés vagy felszerelés, annak időpontja, mérő gyári száma, zárjegyek sorszámai, és mérőállások) a felhasználói fogyasztáselszámoló rendszerében nyilvántartást vezet, amelyben a felszerelést, leszerelést 3 munkanapon belül rögzíti.

Az elszámolási mérők mellett a felhasználó jogosult ellenőrző mérőt felszerelni, ez azonban a TKSZ 22.2. pontja szerint a szolgáltatott távhő mennyiségének elszámolására nem alkalmazható.

10.4.2. A felhasznált távhő mennyiségének mérése felhasználói tulajdonú hőközpontoknál

A felhasználó által létesített hőközpont hőfogadójában, az elszámolás alapjául szolgáló mérőeszközök beépítési helyét a műszaki előírásoknak megfelelően a felhasználó alakítja ki. Az elszámolás alapját képező beépített mérőeszközöket Távhőszolgáltató az üzembe helyezés előtt a helyszínen ellenőrzi. (TKSZ 13.3. pont)

Távhőszolgáltató hőfogadónként egy jogszabályilag előírt hőfogyasztás-mérőt és szükség esetén mennyiségkorlátozó eszközt biztosít, ezek beszerzésének, hitelesítésének és későbbi cseréjének költsége hőközponti mérés esetén Távhőszolgáltatót terheli. (TKSZ 13.4. pont) A jogszabályok által előírttól eltérő, vagy további mérőműszerek felszerelése és karbantartása, térítés ellenében, a felhasználóval kötött külön megállapodás alapján történik.

A mérőeszközök és mennyiségkorlátozók beépítési helyét a hiteles mérés megvalósítása érdekében a műszaki előírásoknak megfelelően, a mérőre vonatkozó

beépítési követelmények betartásával kell kialakítani. A mérőhely kialakításához Távhőszolgáltató által mindenkor alkalmazott hiteles mérőműszerek beépítésére vonatkozó előírásokról a felhasználó kérésére Távhőszolgáltató díjmentes tájékoztatást nyújt.

Ha a mérőeszköz és mennyiségkorlátozó beépítési helyének felhasználó általi kialakítása nem felel meg a műszaki előírásoknak Távhőszolgáltató a mérőeszköz és mennyiségkorlátozó felszerelését megtagadhatja. Ez esetben Távhőszolgáltató írásban felkéri a felhasználót a talált hibák és hiányosságok kijavítására vagy pótlására. Amíg a felhasználók a műszaki feltételeket nem biztosítják, és emiatt a hiteles mérés feltételei nem teljesülnek a távhőszolgáltatás, valamint a hiteles mérés és elszámolás nem kezdhető meg.

Távhőszolgáltató által felszerelt mérőműszert, valamint annak elemeit és a mennyiségkorlátozót az e célra kialakított helyen illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából a Távhőszolgáltató illetékes munkatársainak zárjeggyel kell ellátnia, és azt a beépített mérő üzembe helyezéséről készült jegyzőkönyvön fel kell tüntetni.

10.4.2. A felhasznált távhő mennyiségének mérése távhőszolgáltatói tulajdonú hőközpontoknál

A Távhőszolgáltató által létesített hőközpont hőfogadójában, az elszámolás alapjául szolgáló mérőeszközök beépítési helyét a műszaki előírásoknak megfelelően Távhőszolgáltató alakítja ki. Az elszámolás alapját képező mérőeszközöket Távhőszolgáltató szereli fel. **(TKSZ 13.3. pont)**

Távhőszolgáltató hőfogadónként egy jogszabályilag előírt hőfogyasztás-mérőt, használati melegvízmérőt, és szükség esetén mennyiségkorlátozó eszközt biztosít, ezek beszerzésének, hitelesítésének és felszerelésének költsége hőközponti mérés esetén Távhőszolgáltatót terheli. **(TKSZ 13.4. pont)** A jogszabályok által előírtól eltérő, vagy további mérőműszerek felszerelése és karbantartása, térítés ellenében, a felhasználóval kötött külön megállapodás alapján történik.

A szolgáltatói hőközpontban történő hőmennyiségmérés esetén a szolgáltatott távhő elszámolásának alapja a hőközpontban a hiteles hőfogyasztás-mérőn mért hőmennyiség, a hőfogadó állomáson elhelyezett egyéb mérőműszer pedig a szolgáltatói hőközpontban lévő elszámolási hőfogyasztás-mérő költségmegosztója. A hőfogadó állomásokon elhelyezett költségosztásra szolgáló mérők helyének kialakítására és a mérők felszerelésére az üzletszabályzat 10.4.1. pontjában foglaltakat kell alkalmazni.

A szolgáltatói hőközpontból való távhőellátás esetén az ellátott épületben a költségmegosztó mérőműszerek helyét és üzemeltetésének lehetőségét a felhasználási hely tulajdonosa köteles díjmentesen biztosítani.

A Távhőszolgáltató által felszerelt mérőműszert, valamint annak elemeit az e célra kialakított helyen illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából a Távhőszolgáltató illetékes munkatársainak zárjeggyel kell ellátnia, és azt a mérő felszereléséről készült jegyzőkönyvben fel kell tüntetni. Távhőszolgáltató a primer hőfogyasztóba beépített mennyiségkorlátozót is jogosult zárjeggyel ellátni.

10.4.3. A felhasznált távhő mennyiségének épületrészenkénti mérése és elszámolása

A felhasznált távhő mennyisége épületrészenként (pl. lakásonként) akkor mérhető és számolható el, ha a felhasználók az épület valamennyi épületrészeiben saját költségükön megvalósítják a felhasználói berendezés ehhez szükséges átalakítását, az elszámolás alapjául szolgáló mérőeszközök beépítési helyének a műszaki előírásoknak megfelelő kiépítését, valamint biztosítják Távhőszolgáltató számára a távhő mennyiségének hiteles mérésére alkalmas mérőeszköz Távhőszolgáltató általi felszerelését, és a hiteles mérés feltételeinek folyamatos fenntartását. (**Tszt.** 43.§ (5) bekezdése és a **TKSZ** 13.3. és 13.4. pontjai)

Épületrészenkénti mérés

Az épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetében is szükséges felhasználói hőközpont létesítése, és abban hőfogyasztás-mérő felszerelése, mely létesítési feltételeit az üzletszabályzat 10.4.1 pontja tartalmazza. (**Önk. rend.** 16.§ (2) bekezdése).

Épületrészenként a mérőeszközök beépítési helyét a hiteles mérés megvalósítása érdekében a mérőre vonatkozó beépítési követelmények betartásával úgy kell kialakítani, hogy az az adott épületrész egészének hőenergia felhasználását mérje. A mérőhely kialakításához a Távhőszolgáltató által mindenkor alkalmazott hiteles mérőműszerek beépítésére és a rendszer kiépítésére vonatkozó műszaki előírásokat a 1/B. számú függelék tartalmazza.

Távhőszolgáltató épületrészenként egy jogszabályilag előírt hőfogyasztás-mérőt biztosít, ezek beszerzésének, hitelesítésének és későbbi cseréjének költsége Távhőszolgáltatót terheli.

A Távhőszolgáltató által felszerelt mérőműszert, és annak elemeit az e célra kialakított helyen illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából a Távhőszolgáltató illetékes munkatársainak zárjeggyel kell ellátnia, és azt a mérő felszereléséről készült jegyzőkönyvön fel kell tüntetni.

11. A TÁVHŐELLÁTÓ RENDSZER BŐVÍTÉSE, ÚJ FELHASZNÁLÓ TÁVHŐELLÁTÁSBA KAPCSOLÁSA

11.1. Új felhasználó bekapcsolása a távhőrendszerbe, közszolgáltatási szerződés

A távhőhálózatra csatlakozni szándékozó új és meglévő, a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő, valamint megújuló hőforrást a távhőrendszerhez kapcsolni kívánó felhasználási hely tulajdonosának igénybejelentésére Távhőszolgáltató köteles az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről és lehetőségeiről ajánlatot adni, a legkedvezőbb és leggazdaságosabb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni. Távhőszolgáltató a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre az Önk. rendeletben meghatározott mértékű csatlakozási díjat kérhet.

A hőigénylő részére megküldött ajánlat elfogadását követően Távhőszolgáltató közszolgáltatási szerződést készít elő, mely a felek jogait és kötelezettségeit tartalmazza.

A közszolgáltatási szerződés tartalmazza a kereskedelmi megállapodást úgymint: ár, árkövetés, lekötött teljesítmény, ellátott légköbméter, csatlakozási ütemezés, valamint egyéb jogi és létesítési feltételek.

A felhasználási hely kialakítása, a távhőrendszerre való csatlakozás fizikai megvalósulása előtt a felek általános, vagy egyedi közszolgáltatási szerződést kötnek.

Az általános közszolgáltatási szerződéses jogviszony felhasználó részéről való felmondása esetén a felmondás jogszabályi feltételének felhasználó részéről való teljesítése, és a távhőszolgáltatási díj számlázásának Távhőszolgáltató részéről való megszüntetését követő 13. hónapban jelentheti be ugyanarra a felhasználási helyre a felhasználó az újabb általános közszolgáltatási szerződéses jogviszony létesítésére vonatkozó igényét.

Az igénybejelentés időpontjában a felhasználási hely egészére vonatkozóan a felhasználó, díjszétosztással történt számlázás esetén az egyes épületrészek díjfizetői kiegyenlítettlen – figyelembe véve a korábbi tartozással összefüggésben korábban esetlegesen létrejött részletfizetési megállapodás(ok)/ban foglalt rész-teljesítési határidőket is - távhőszolgáltatási díj tartozással nem rendelkezhetnek.

A továbbiakban az igénybejelentéssel összefüggésben jelen üzletszabályzat 9., 11.2. és 11.3. pontjaiban foglaltak szerinti eljárást kell figyelembe venni.

11.2. A felhasználó csatlakozásának műszaki feltételei

A felhasználói berendezéseket úgy kell létesíteni és üzemeltetni, hogy az a távhőrendszer biztonságát, más felhasználó vételezését ne veszélyeztesse. Ennek érdekében a Távhőszolgáltató előírja a felhasználó távhőrendszerre való csatlakoztatásának műszaki feltételeit (1/A., 1/B., 1/C. számú függelék), amelyet a felhasználó Távhőszolgáltatóval mindenkor kötött szerződések szerint betartani köteles.

A felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez Távhőszolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni. A lakóépületek és a vegyes célra használt épületek felhasználói hőközpontjainak kiviteli tervét Távhőszolgáltató köteles díjmentesen felülvizsgálni.

A munka befejeztével a kivitelező által nyomáspróbát, tömörségi vizsgálatot kell végezni, és be kell mutatni a beépített berendezések műbizonylatát is. Az üzembe helyezési eljáráshoz Távhőszolgáltatót meg kell hívni, abban Távhőszolgáltató díjmentesen közreműködni köteles. A felhasználó érdekkörében felmerülő okból sikertelen üzembehelyezési eljárás miatti második vagy többszöri üzembehelyezési eljárást a Távhőszolgáltató térítés ellenében végzi el. A különjárás díjazása a Távhőszolgáltató honlapján közzétett, az alaptevékenységen kívüli tevékenységek díjazása táblázatában szereplő szakfelügyeleti díjtarifa alkalmazásával történik.

A felhasználói vezetékhálózat szerelését végző szervezet, illetőleg személy a bekapcsolás előtt köteles írásban nyilatkozni, hogy a felhasználói vezetékhálózatot a műszaki előírásokban, kötelezően alkalmazandó szabványokban foglaltaknak és a Távhőszolgáltató által jóváhagyott terveknek megfelelően készítette el.

Ha a felhasználó és a Távhőszolgáltató által aláírt közszolgáltatási szerződésben megjelölt bekapcsolási időpontra a fenti nyilatkozatok teljes körűen nem állnak Távhőszolgáltató rendelkezésére, abban az esetben Távhőszolgáltató köteles az érdekelteket a hiányzó nyilatkozatok pótlására felhívni, a nyilatkozatok beérkezéséig számított 15 napon belül. A nyilatkozatok késedelmes beérkezése, valamint a szerződésben foglalt bekapcsolási időpont módosulása miatt Távhőszolgáltató kezdeményezi a közszolgáltatási szerződés módosítását. A kezdeményezésre igénybejelentő vagy megbízottja 15 napon belül köteles az aláírt szerződést Távhőszolgáltató részére visszaküldeni. Az előbbiekből miatti közszolgáltatási szerződés módosításának igénybejelentő részéről 15 napon belüli elmaradása esetén igénybejelentő viseli a megghiúsulás miatt a Távhőszolgáltató addig felmerült indokolt és arányos költségeit.

Az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel - a közszolgáltatási szerződésben meghatározott feltételek mellett - csak Távhőszolgáltató kapcsolhatja össze, a távhőfogyasztás mérésére és elszámolására alkalmas hiteles mérőeszköz és a hidraulikai szabályozó eszköz, berendezés egyidejű felszerelésével. Az elszámolás alapjául szolgáló mérőeszközök beépítési helyét az Önk. rendeletben meghatározott helyen (**Tszt.** 43.§ (2) bekezdés), a műszaki előírásoknak megfelelően a felhasználó alakítja ki. A hőközpontban vagy hőfogadó állomáson elhelyezett mérőeszközt

Távhőszolgáltató üzemelteti.

Távhőszolgáltató a bekapcsolást - és az esetleges közszolgáltatási szerződés módosítását - követően a hőközponti méréshez szükséges hőmennyiségmérőket és hidraulikai szabályozót felhasználói, vagy szolgáltatói hőközpontban, vagy a hőfogadó állomáson biztosítja.

11.3. A felhasználó csatlakozásának jogi feltételei

A felhasználói berendezés létesítése, üzemeltetése és fenntartása a felhasználási hely tulajdonosának kötelessége.

A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt felhasználó csak Távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával létesíthet új felhasználói berendezést, helyezhet át, alakíthat át és - a közszolgáltatási szerződés felmondásának esetét kivéve - szüntethet meg meglévő felhasználói berendezést. A hozzájárulási kérelemre Távhőszolgáltató a kérelem kézhezvételétől számított 30 napon belül írásban köteles válaszolni. A hozzájárulás megtagadása esetén azt indokolni kell.

A felhasználói berendezés üzemeltetése és fenntartása a felhasználó kötelessége. A felhasználói berendezés üzemeltetője a folyamatos és biztonságos ellátás érdekében köteles az általa üzemeltetett berendezés üzemképes állapotáról gondoskodni.

Távhőszolgáltató a szolgáltatói berendezés üzembiztonsága, a vagyonbiztonság, valamint az élet- és egészségvédelem érdekében a felhasználói berendezést felülvizsgálhatja, és ha azt állapítja meg, hogy az nem felel meg a műszaki előírásoknak, szabványoknak, a bekapcsolást megtagadhatja, feltételhez kötheti. Távhőszolgáltató a bekapcsolást köteles megtagadni, ha az észlelt szabálytalanság az üzem- és vagyonbiztonságot súlyosan veszélyezteti vagy az emberi egészségre közvetlen veszélyt jelent.

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

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

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

12. A SZOLGÁLTATÓ FELÜLVIZSGÁLATI, ELLENŐRZÉSI JOGOSULTSÁGA

A felhasználó igényének kielégítéséhez szükséges felhasználói hőközpont kivitelezési tervét Távhőszolgáltató köteles annak kézhezvételétől számított 30 napon belül felülvizsgálni. A terveknek tartalmilag az Üzletszabályzatban és függelékeiben megfogalmazott valamennyi műszaki feltételnek meg kell felelni. A felülvizsgálat során tett, a terv hiányosságaira vonatkozó észrevételeket az igénybejelentő köteles figyelembe venni. A folyamatos és biztonságos szolgáltatást biztosító távhőszolgáltatói ajánlásokat az igénybejelentőnek mérlegelnie kell. Amennyiben ez szükséges, a bejelentőnek Távhőszolgáltató által meghatározott körben egyeztetést kell kezdeményeznie. Távhőszolgáltató csak a műszaki feltételeknek teljes mértékben megfelelő terveket véleményezi, a kivitelezését kizárólag Távhőszolgáltató által véleményezett, kivitelezésre alkalmas tervek birtokában lehet megkezdeni.

A felhasználói hőközpont, és a hőfogadó állomás vagy felhasználói oldali átalakítás utáni üzembe helyezési eljárásához előzetesen egyeztetett időpontra a Távhőszolgáltatót meg kell hívni, az eljárásokban Távhőszolgáltató köteles részt venni.

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

A felhasználó a saját tulajdonában és kezelésében levő hőközpontokat a távhőrendszeren keresztül ellátott felhasználók hőellátásának mindenkor biztosítása és védelme érdekében köteles évente egyszer Távhőszolgáltató előzetes értesítésével, egyeztetett időpontban, saját hatáskörében és költségén, a fűtési időszakot megelőzően megvizsgálni, vagy megvizsgáltatni (nyomáspróba), és az arról készült megfelelőségi vagy nyomáspróba jegyzőkönyv (a Távhőszolgáltató honlapján – www.fotav.hu – található nyomáspróba jegyzőkönyv minta alapján) eredeti példányát Távhőszolgáltató részére eljuttatni. Amennyiben a felhasználó előbbi kötelezettségét elmulasztja és neki felróható okból a távhőrendszer más felhasználói hátrányt szenvednek, akkor Távhőszolgáltató jogosult a felhasználóval szemben a károk megtérítésére eljárást kezdeményezni.

Távhőszolgáltató a távhőrendszer üzembiztonsága, a vagyonbiztonság, valamint az élet- és egészségvédelem érdekében a felhasználói berendezést a közszolgáltatási szerződésben szabályozott módon ellenőrizheti, felülvizsgálhatja, a biztonságtechnikai vizsgálatokat (pl. nyomáspróba) elvégezheti, vagy annak elvégeztetésére a felhasználót felszólíthatja. A kötelezettség teljesítésére (vagyis a hőközpont biztonságos üzemeltetését lehetővé tevő, és azt igazoló ellenőrzés - pl. nyomáspróba - elvégzésére, vagy elvégeztetésére) a Távhőszolgáltató írásban hívja fel a felhasználó figyelmét, melyben azt is rögzíti, hogy az ellenőrzésnek milyen műszaki paramétereknek kell megfelelnie.

Az ellenőrzés érdekében a felhasználó a hozzáférést köteles biztosítani, és a távhőrendszer biztonságos üzemét veszélyeztető rendellenességeket, hiányosságokat a Távhőszolgáltató ez irányú felszólítására köteles megszüntetni.

Tekintettel arra, hogy a hiányosságok, rendellenességek fennmaradása a felhasználó részéről történő szerződésszegésnek minősül, amennyiben a felhasználó az írásbeli felszólítás ellenére a megadott határidőn belül a kötelezettségének nem tesz eleget, Távhőszolgáltató jogosult a felhasználónál a távhőszolgáltatást felfüggeszteni, vagy a közszolgáltatási szerződést felmondani.

Távhőszolgáltató jogosult a saját költségén felszerelt, elszámolás alapjául szolgáló mérőeszközök működését és a mérő felszerelése során - az illetéktelen beavatkozás megakadályozása érdekében - elhelyezett zárjegyek sértetlenségét ellenőrizni. Távhőszolgáltató jogosult a sérült zárjegyeket - mindkét fél érdekében - a mérő helyes működésének ellenőrzését követően lecserélni. A sérült zárjegyek cseréjéről jegyzőkönyvet kell felvenni, melyet a felhasználó vagy a felhasználói közösség képviselője aláír. Amennyiben Távhőszolgáltató nem tudja a jegyzőkönyvet a felhasználó képviselőjével, annak hibájából aláíratni, akkor azt a felhasználó képviselőjének postán juttatja el.

13. ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEK

Távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval szerződéskötési kötelezettség terheli, mind a hőközponti, mind az épületrészenkénti mérés szerinti szolgáltatásra, melynek megfelelően a jogszabályok előírása szerinti tartalommal a lakossági felhasználóval általános közszolgáltatási szerződést köt. Távhőszolgáltató az egyéb felhasználóval egyedi közszolgáltatási szerződést köt.

Távhőszolgáltató és a lakossági felhasználó között az általános közszolgáltatási szerződés megkötésével polgári jogi szerződéses jogviszony jön létre.

Az általános közszolgáltatási szerződés általános feltételeit a 4/A. sz. függelék tartalmazza.

13.1. Hőközponti mérés szerinti lakossági szolgáltatásra vonatkozó Általános Közszolgáltatási Szerződés

13.1.1. Az Általános Közszolgáltatási Szerződés létrejötte

A szerződés megkötéséhez a felhasználói közösség képviselőjének rendelkeznie kell a szerződéssel kapcsolatos eljárásra és a szerződés aláírására vonatkozó eljárási jogosultságát igazoló dokumentummal (pl. közgyűlési határozat).

A szerződés előkészítését követően a felhasználói közösség képviselője és Távhőszolgáltató megkötö a közszolgáltatási szerződést, valamint a közszolgáltatási szerződés típusától függően az annak részét képező alábbi megállapodásokat:

- típustól függően az 5. sz. függelék szerinti „Üzemviteli megállapodás”, melyben a hőfogyasztást befolyásoló intézkedések módjai kerülnek rögzítésre.
- A távhődíjak fizetésének feltételeit, az egyes épületrészek díjfizetőinek adatait, a hődíj szétosztásának arányait tartalmazó megállapodás.

A szerződés érvényességének kezdeti napján a felhasználói közösség képviselője és Távhőszolgáltató képviselője jegyzőkönyvet vesz fel az érintett hőközpont hőfogyasztás-mérőjének induló állásáról, a mérőműszer hitelesítési és azonosító adatairól, a műszer zárjegyeinek számáról.

A szerződés és mellékletei 2 példányban készülnek, melyből 1 példány a felhasználót, 1 példány pedig Távhőszolgáltatót illeti meg.

13.1.2. A szerződés tartalma

- az érintett épületek azonosító adatai (épületazonosító szám, cím, helyrajzi szám);
- felhasználó képviselőjének adatai (neve, címe/székhelye, cégjegyzékszám);
- a távhőszolgáltatás igénybevétele megkezdésének időpontja;
- távhőellátás módja és a hőmennyiségmérés helye;
- a felhasználási hely hőigényét meghatározó jellemzők, (légtérfogat, hőteljesítmény);
- a távhő díjának elszámolására szolgáló mérők helyének megjelölése, azonosító adatai;
- a teljesítés helye;
- a felhasználó által igényelt hőellátás mértéke, a fűtési célú szolgáltatás megkezdésére és befejezésére vonatkozó megállapodás;
- a hőközpont azonosító adatai, tulajdonosa, üzemeltetője;
- használati melegvízellátás esetén a melegvíz-készítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezése, címe;
- Távhőszolgáltató kötelezettségei;
- a távhő mennyiségi, minőségi követelményei;
- a **Tszt.** 44.§ (1) bekezdése szerinti megállapodás esetén a díjfizetők neve, természetes személyazonosító adatai, felhasználó által történő megosztásának arányai;

- fizetési feltételek, valamint az elszámolásra, díjfizetésre vonatkozó rendelkezések (hatósági ár);
- üzemvitellel kapcsolatos megállapodások;
- berendezések fenntartása, ellenőrzése;
- szolgáltatott távhő mérése;
- mérők hitelesítése ellenőrzésének szabályai, a hőfogyasztás megállapítása a mérők meghibásodása esetén;
- adatszolgáltatási kötelezettségek;
- elszámolási kötelezettség;
- a szerződésszegés következményei;
- az országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi ok miatti korlátozás mértékére vonatkozó rendelkezések;
- szerződés hatálya; megszűnése; módosítása;
- felmondás szabályai;
- irányadó jogszabályok;
- mellékletek száma;
- dátum és aláírás.

13.1.3. A szerződés mellékletei

- a) Általános Közszolgáltatási Szerződés - **Általános Szerződési Feltételei** (Üzletszabályzat 4/A. sz. függeléke)
- b) **Üzemviteli Megállapodás** (Üzletszabályzat 5. sz. függeléke)
- c) **A távhőszolgáltatási díj számlázásának feltételei:**
 - egyösszegű díjfizetés esetén (Üzletszabályzat 4/B1. sz. függeléke) **vagy**
 - díjfizetónkénti díjfizetés esetén (Üzletszabályzat 4/B2. sz. függeléke), melynek tartalma:
 - I. rész
 - az érintett épületek azonosító adatai (épületazonosító szám, cím);
 - az érvényesség kezdete;
 - a számlázás módja;
 - az esetleges kedvezmény százalék;
 - számla kiegyenlítés szabályai;
 - dátum és aláírások.
 - II. rész
 - az érintett épületek azonosító adatai (épületazonosító szám, cím);
 - az egyes épületrészek díjfizetőire vonatkozó adatok;
 - a felhasznált hőmennyiség elosztásának arányai.

13.1.4. A szerződés időbeli hatálya, módosítási, felmondási lehetőségei

Az általános közszolgáltatási szerződés *határozatlan időre szól*.

Az általános közszolgáltatási szerződés a díjszétosztást tartalmazó mellékletei a felhasználó képviselőjének a Távhőszolgáltató részére a www.fotav.hu honlapon elérhető, E-ügyfélszolgálati felületen feltöltött, vagy rögzített és jóváhagyott díjszétosztási arányok közzétételével a közzététel követő második hónaptól módosul.

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

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.

Egyéb esetben a Felek a szerződést közös megegyezéssel módosíthatják.

A felhasználó a közszolgáltatási szerződést 30 napos felmondási időpontra a **Tszt.** 38.§ (1)-(3) bekezdésében foglalt feltételekkel, a **TKSZ** 27.1., 27.2., 27.3. pontjaiban szabályozott módon mondhatja fel.

13.2. Épületrészenkénti mérés szerinti lakossági szolgáltatásra vonatkozó Általános Közszolgáltatási Szerződés

Az épületrészenkénti mérés szerinti lakossági szolgáltatásra vonatkozó általános közszolgáltatási szerződés általános feltételeit a 4/C. sz. függelék tartalmazza.

13.2.1. Szerződés megkötése

Az adott épületrész hőellátására vonatkozó szerződés megkötésének jogszabályi előírásokon túlmenő feltétele az, hogy az épületrészt magában foglaló épület tulajdonosa, vagy több tulajdonos esetén a felhasználói közösség képviselője a szerződéssel kapcsolatos eljárásra és a szerződés aláírására vonatkozó eljárási jogosultságát igazoló dokumentum alapján (pl. közgyűlési határozat) az épületre - az épületrészenkénti hőmennyiségmérés szerinti szolgáltatásra és elszámolásra - vonatkozó közszolgáltatási szerződést Távhőszolgáltatóval írásban megkötötte.

A szerződés előkészítését követően a feltételek teljesülése esetén az épületrész tulajdonosa (a felhasználó) és Távhőszolgáltató megkötö a közszolgáltatási szerződést.

A szerződés érvényességének kezdeti napján a felhasználói közösség képviselője és Távhőszolgáltató képviselője jegyzőkönyvet vesz fel az érintett épületrész hőfogyasztás-mérőjének induló állásáról, a mérőműszer hitelesítési és azonosító adatairól, a mérőműszer zárjegyeinek számáról.

A szerződés és mellékletei 2 példányban készülnek, melyből 1 példány a felhasználót, 1 példány pedig Távhőszolgáltatót illeti meg.

13.2.2. A szerződés tartalma

- az érintett épületrész azonosító adatai (épületazonosító szám, cím, helyrajzi szám);
- felhasználó adatai (neve, címe/székhelye, cégjegyzékszáma);
- a távhőszolgáltatás igénybevétele megkezdésének időpontja;
- távhőellátás módja;
- a felhasználási hely hőigényét meghatározó jellemzők, (légtérfogat, hőteljesítmény);
- a távhő díjának elszámolására szolgáló mérő helyének megjelölése, azonosító adatai;
- a teljesítés helye;
- az épület hőközpontjának azonosító adatai, tulajdonosa, üzemeltetője;
- Távhőszolgáltató kötelezettségei;
- a távhő mennyiségi, minőségi követelményei;
- fizetési feltételek, valamint az elszámolásra, díjfizetésre vonatkozó rendelkezések (hatósági ár);
- berendezések fenntartása, ellenőrzése;
- szolgáltatott távhő mérése;
- mérő hitelesítése ellenőrzésének szabályai, a hőfogyasztás megállapítása a mérő meghibásodása esetén;
- adatszolgáltatási kötelezettségek;
- elszámolási kötelezettség;
- a szerződésszegés következményei;
- az országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi ok miatti korlátozás mértékére vonatkozó rendelkezések;
- szerződés hatálya; megszűnése; módosítása;
- felmondás szabályai;
- irányadó jogszabályok;
- mellékletek száma;
- dátum és aláírás.

13.2.3. A szerződés melléklete

- a) Általános Közszolgáltatási Szerződés Általános Szerződési Feltételei épületrészenkénti hőmennyiségmérés szerinti távhőszolgáltatásra (Üzletszabályzat 4/C. sz. függeléke)

13.2.4. A szerződés időbeli hatálya, módosítási, felmondási lehetőségei

A szerződés *határozatlan időre szól*.

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.

Egyéb esetben a Felek a szerződést közös megegyezéssel módosíthatják.

A Távhőszolgáltató és a felhasználó között létrejött előszerződés a közszolgáltatási szerződés elválaszthatatlan része. Ennek megfelelően, a felhasználó a közszolgáltatási szerződést 30 napos felmondási időpontra a **Tszt.** 38.§ (1)-(3) bekezdésében és az előszerződésben foglalt feltételekkel, a **TKSZ** 27.1., 27.2., 27.3. pontjaiban szabályozott módon mondhatja fel.

14. EGYEDI KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEK

Az egyéb felhasználóval Távhőszolgáltató Egyedi Közszolgáltatási Szerződést köt, eltérő megegyezés hiányában az Általános Szerződési feltételek lépnek hatályba.

E szerződéskötést egy folyamat előzi meg, amely a hőigény-bejelentéssel kezdődik, és a fejezetben foglaltaknak megfelelően zárul le.

Az egyedi közszolgáltatási szerződés általános feltételeit a 6/A. sz. függelék tartalmazza.

14.1. A szerződés tartalma

- a szerződő fél (felhasználó) megnevezése (székhely, cégjegyzékszám, képviselő);
- a felhasználó telephelye (felhasználási hely) kerület, utca, házszám;
- a felhasználó és Távhőszolgáltató kötelezettségeinek meghatározása;
- a távhőszolgáltatás üzemvitelével kapcsolatos követelmények;
- a szolgáltatás-telejesítés helyének, a csatlakozási pontnak a definiálása;
- a berendezések tulajdonjogának meghatározása;

- a szolgáltatott, és vételezett hőenergia mérését érintő kérdések;
- a távhő vételezését korlátozó eszközökre, berendezésekre vonatkozó megállapodás;
- a hőmennyiségmérő ellenőrzésével, hitelesítésével kapcsolatos kötelezettségek;
- a távhőszolgáltatás szüneteltetésének, korlátozásának esetei, a korlátozási sorrend szerinti besorolás;
- a szolgáltatással kapcsolatos, egyéb megállapodások (a szolgáltatói, ill. felhasználói berendezések üzemeltetési, fenntartási kötelezettségei; felhasználói berendezések átalakítási, bővítési módja stb.);
- a díjfizetéssel kapcsolatos előírások;
- Távhőszolgáltató díj-visszatérítési kötelezettségének esetei;
- a hőszolgáltatásból való kizárás esetei;
- a szerződésszegéssel okozott kár kapcsán felmerülő kártérítési felelősség;
- a szerződés felmondásának módja, a felmondási határidő.

14.2. A szerződés mellékleteinek tartalma

- a hőszolgáltatási körzet és ezen belül a vezetékegység, az akna számának megnevezése, ahonnan a felhasználó ellátásra kerül;
- a felhasználó által lekötésre kerülő legnagyobb hőtéljesítmény MW-ban, valamint a hozzá tartozó tömegáram t/óra-ban;
- a felhasználni kívánt tervezett éves hőmennyiség havi bontásban;
- a fizetendő díjtételek egységára és tervezett összege éves szinten és havi bontásban;
- a Távhőszolgáltató által adott hőhordozó-közeg megnevezése névleges hőmérséklete, fajlagos hőtartalma, valamint a szolgáltatás egyéb minőségi és mennyiségi jellemzői;
- a felhasználó által visszaadandó hőhordozó közeg mennyiségi és minőségi jellemzői;
- a felhasználó üzemének jellegéből adódó, a Távhőszolgáltató üzembiztonságát vagy más felhasználó vételezését esetileg zavaró vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének módja;
- a felhasználó és Távhőszolgáltató részéről a távhőellátással, ill. vételezéssel kapcsolatosan intézkedésre jogosult személyek neve, telefonszáma, Távhőszolgáltató Központi ügyeletének telefonszáma;
- szükség szerint az üzemvitellel kapcsolatos megállapodások.

14.3. A szerződés időbeli hatálya és módosítási, felmondási lehetősége

Az egyedi közszolgáltatási szerződés hatálya határozott vagy határozatlan idejű.

A felhasználó jogosult a szerződést hat hónapi felmondási idővel, a felmondás évének december 31. napjára, Távhőszolgáltatóhoz intézett cégszerűen aláírt nyilatkozattal felmondani.

Ekkor az alapidj fizetési kötelezettség a felmondási idő lejártáig fennmarad abban az esetben is, ha a felhasználó hőenergiát nem vételez.

Távhőszolgáltató a szerződést a **Tsz. 38.§ (7) bekezdés**, az **51.§ (3) bekezdés b) és c) pontjában** és a **(4) bekezdésben** foglaltak alapján mondhatja fel.

A felhasználó az egyedi közszolgáltatási szerződésben lekötött hőtéljesítmény módosítását a következő évre vonatkozó hatállyal évente egyszer, Távhőszolgáltatóhoz legkésőbb a tárgyévet megelőző szeptember 30. napjáig írásban eljuttatott kérelemben kezdeményezheti. A lekötött hőtéljesítmény év közbeni, ettől eltérő módon való csökkentésére csak az egyedi közszolgáltatási szerződés erre vonatkozó rendelkezései alapján van lehetőség.

14.4. A szerződés mellékletei

- a) Egyedi Közszolgáltatási Szerződés - **Általános Szerződési Feltételei** (Üzletszabályzat 6/A. sz. függeléke)
- b) **TKSZ 2.1.1.2. pontja** szerinti hőátalakítással megvalósuló szolgáltatás esetén Üzemviteli megállapodás (Üzletszabályzat 5. sz. függeléke) **vagy** **TKSZ 2.1.1.1. pontja** szerinti hőátalakítás nélküli távhőenergia szolgáltatás esetén az adott naptári évre vonatkozó „Melléklet” (Üzletszabályzat 6/B. sz. függeléke)
- c) **A távhőszolgáltatási díj számlázásának feltételei:**
 - egyösszegű díjfizetés esetén (Üzletszabályzat 6/C1. sz. függeléke) **vagy**
 - díjfizetőkénti díjfizetés esetén (Üzletszabályzat 6/C2. sz. függeléke), melynek tartalma:

I. rész

- az érintett épületek azonosító adatai (épületazonosító szám, cím);

- az érvényesség kezdete;
- a számlázás módja;
- az esetleges kedvezmény százalék;
- számla kiegyenlítés szabályai;
- dátum és aláírások.

II. rész

- az érintett épületek azonosító adatai (épületazonosító szám, cím);
- az egyes épületrészek díjfizetőire vonatkozó adatok;
- a felhasznált hőmennyiség elosztásának arányai.

15. A SZOLGÁLTATOTT TÁVHŐ ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA

15.1. A felhasznált hőmennyiség meghatározása

A szolgáltatott és a felhasznált távhő díjának elszámolása a hőközpontban (hőfogadóban), vagy a Tsz. 43. § (5) bekezdésében foglalt esetben - annak teljes körű kiépítése esetén - épületrészenkénti hiteles hőmennyiségmérés alapján történik.

15.1.1. A mérés módja

Elszámolási mérők helye

Az elszámolás alapjául szolgáló mérőeszközök beépítési helyének a műszaki előírásoknak megfelelő kialakítása a hőközpont tulajdonosának feladata, amelyért a mérő tulajdonosa anyagi térítéssel nem tartozik.

Távhőszolgáltató a felhasznált távhő mennyiségét

- a) hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a felhasználói, illetőleg a szolgáltatói hőközpont primer hőfogadó egységében, a mérőeszközt gyártó, forgalmazó, vagy szállító által megadott, a mérő hitelesítési engedélyében előírt, valamint az 1/A függelékben meghatározott beépítési követelmények betartásával beszerelt,
- b) épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén, amennyiben ennek jogszabályi feltételei teljesülnek, a mérőre vonatkozó, a mérőeszközt gyártó, forgalmazó, vagy szállító által megadott, valamint az 1/B függelékben meghatározott beépítési követelmények betartásával az épületen belül elhelyezett, az adott épületrész teljes hőfelhasználását mérő

hiteles hőfogyasztás-mérővel méri és az alapján számolja el.

A szolgáltatói hőközpontban történő hőmennyiségmérés esetén a szolgáltatott távhő elszámolásának alapja mindenkor a hőközpontban a hiteles hőfogyasztás-mérőn mért hőmennyiség, a hőfogadó állomáson elhelyezett egyéb mérőműszer pedig a

szolgáltatói hőközpontban lévő elszámolási hőfogyasztás-mérő költségmegosztója. Hőteljesítmény-lekötés alapú szerződéskötés esetén a felmerült tényleges teljesítmény-igénybevétel, ill. a lekötött teljesítménytúllépés megállapítása szintén a hiteles hőfogyasztás-mérő adatai alapján történik.

A szolgáltatói hőközpontba beépített hőmennyiségmérő a hőközpontból ellátott épületek hőfogyasztását méri, mely az ellátott épületek fogyasztás-elszámolásának alapját képezi. Ebből az egyes ellátott épületekre jutó arányos hőfogyasztás megállapítása, az épületek közötti felosztással az alábbiak szerint történhet:

1. Költségmegosztó mérések nélkül:

- az Önk. rend. alapján a hőközpontból ellátott épületek légtérfogatának arányai szerint (**Tszt. 44.§ (1) bekezdés**), vagy
- a felhasználói helyek (épületek) tulajdonosainak egymás közötti megállapodásában meghatározott százalékos arányok szerint.

2. Költségmegosztó mérések alapján: Amikor a fűtésre felhasznált hőmennyiséget épületenként beépített hőmennyiségmérővel, a használati melegvízfogyasztást pedig a szintén épületenként beépített vízmérővel (vízmérőkkel) mérik. A szolgáltatói hőközpontban regisztrált összes melegvíz-fogyasztásból számított (15. fejezet szerint) vízfelmelegítésre fordított hőmennyiség szétosztása az épületenként felhasznált melegvíz mennyiségek arányai szerint, a fűtésre jutó hőmennyiség pedig az épületenként beépített hőfogyasztásmérők által regisztrált hőmennyiségek arányai szerint kerül megállapításra.

A hőfogadó állomáson a költségmegosztást szolgáló egyéb mérőműszereket az alkalmazott mérőeszközre vonatkozó gyártói beépítési követelmények betartásával kell felszerelni. (Üzletszabályzat 10.4.1. pont)

Ha a felhasználó a Távhőszolgáltató közszolgáltatási alaptevékenységén túlmenő, külön elszámolási mérő kialakítását, működtetését igényli, az külön megállapodás és a költségek felhasználó által történő megtérítése alapján történhet.

Távhőszolgáltató a felhasználót – kérésére – köteles tájékoztatni a hőmennyiségmérés Önk. rend. előírása szerinti helyéről. A felhasználó pedig jogosult ellenőrizni, hogy a mérőeszköz beépítésének helye megegyezik-e az önkormányzat rendeletében meghatározottakkal. (**TKSZ 17.4. pontja**)

A mérők felszerelése, karbantartása

Az elszámolás alapjául szolgáló, a közszolgáltatási alaptevékenységhez tartozó hőközponti hőfogyasztás-mérők és a hőközponti használati melegvízmérők, továbbá a Tszt. 43. § (4) bekezdése szerinti költségmegosztó mérőműszerek, valamint a nyomáskülönbség-szabályozó és térfogatáram korlátozó készülék Távhőszolgáltató

tulajdonát képezik, amelyek beszerzéséről, időszakonkénti hitelesítéséről, javításáról, szükség szerinti cseréjéről (a továbbiakban: fenntartásáról) Távhőszolgáltató a saját költségén gondoskodik. (TKSZ 17.1. pontja). A mérők fenntartását a felhasználó köteles lehetővé tenni Távhőszolgáltató részére.

A közszolgáltatási alaptervekenységbe nem tartozó mérőműszerek (a TKSZ 22.2 pontjában foglalt ellenőrző mérőműszert kivéve) külön megállapodásban foglaltak alapján helyezhetőek el. A külön megállapodás alapján elhelyezett mérőműszerek karbantartása, szükség szerinti cseréje, hitelesítése a külön megállapodásban foglaltak szerint végzendő.

A fogyasztott távhőmennyiség meghatározására, és elszámolására használt mérőműszerek felszereléséről, leszereléséről illetve cseréjéről a Távhőszolgáltató a **3.A. sz. függelék** szerinti jegyzőkönyvet vesz fel.

A hőközpontban, vagy a hőfogadóban felszerelt mérőeszközök esetében a hőfogyasztás-mérőt (számítóegység, vízmérő, és hőérzékelő pár) és a használati melegvíz célú felhasználás mennyiségét mérő hidegvízmérőt, valamint a hőtéljesítmény alapdíjas hőfelhasználók esetén a nyomáskülönbség-szabályozó és térfogatáram-határoló korlátozó készüléket illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából, az eszközök e célra kialakított helyén Távhőszolgáltató kötelezően zárjeggyel látja el, amelynek adatait a mérésügyi jegyzőkönyvben rögzíti.

A felhasználó részéről szerződésszegő magatartásnak minősül (Tsz. 49.§ (2) bekezdés), ha a Távhőszolgáltató tulajdonában levő mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy - amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó állandó bejutása, vagy felügyelete biztosított - ezek sérülését, vagy hiányát Távhőszolgáltatónak nem jelenti be, vagy a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével távhőt vételez.

Az energia-felhasználók és a környezet védelme céljából Uniós direktíva született az energia-végfelhasználás hatékonyságáról (2012/27/EU). A direktíva energiafogyasztás mérésére, okos mérésre (smart metering) vonatkozó elvárásainak teljesítése és a magyarországi alkalmazása érdekében Távhőszolgáltató a mérőműszer-parkján és a távleolvasási rendszerén fejlesztéseket végez. Az okos mérés bevezetésére vonatkozó fejlesztések és tesztek a felhasználók érdekeit szolgálják, ezért az érintett felhasználóknak a megvalósítását közreműködésükkel segíteniük kell és a megvalósítást nem akadályozhatják, amennyiben az rájuk nézve bizonyított hátránnyal nem jár.

A mérők leolvasása

Az elszámolás alapjául szolgáló mérők leolvasása Távhőszolgáltató feladata. A mérők leolvasását a felhasználó köteles lehetővé tenni Távhőszolgáltató részére. (TKSZ 17.3. pont)

Távhőszolgáltató a hőfogyasztásmérő és hőközponti vízmérő műszerek időszakonkénti leolvasását, ahol ennek feltételei adottak, távleolvasás, ahol ennek feltételei hiányoznak ott helyszíni leolvasás útján végzi. A leolvasott mérőállások és az ezek alapján elszámolt fogyasztás a számlákon feltüntetésre kerül. Az elszámolási mérőállások az adott felhasználóra vonatkozóan legkésőbb a mérőleolvasást követő hónap utolsó napjától a Távhőszolgáltató honlapján, és a felhasználó kérésére az ügyfélszolgálatokon is megtekinthetők.

Amennyiben a felhasználó a fenti lehetőségeken túl a mérőállás helyszíni ellenőrzését igényli, azt képviselője útján kérheti az illetékes területi ügyfélszolgálatokon, amelyet Távhőszolgáltató - időpont egyeztetést követően - biztosít. (TKSZ 17.5. pont).

Távhőszolgáltató által alkalmazott hőfogyasztás-mérők alkalmasak arra, hogy a (MW alapú) hőtjeljesítmény lekötéssel szerződött felhasználók (a nem Távhőszolgáltató tulajdonában levő hőközpontoknál) a kijelzőn nyomon tudják követni Távhőszolgáltató által mindenkor biztosított hőtjeljesítmény értékét. Amennyiben a felhasználó a mérőt saját épületfelügyeleti rendszeréhez kívánja csatlakoztatni azt Távhőszolgáltató külön megállapodás alapján a költségek megtérítése ellenében biztosítja.

A mérők ellenőrzése

Távhőszolgáltató a mérő működését a leolvasott mérőállásokból számított fogyasztási értékek alapján rendszeres időközönként (alapvetően havonta) felülvizsgálja, és szükség szerint a helyszínen ellenőrzi. Az ellenőrzés során észlelt meghibásodás esetén gondoskodik a mérő lehető legrövidebb időn, de legfeljebb 5 munkanapon belül történő cseréjéről.

A mérőműszer működésével és az elszámolt fogyasztással kapcsolatos felhasználói észrevételek, bejelentések kezelésének módját a 8. fejezet tartalmazza.

A mérőmeghibásodással érintett, vagy a mérőműszerrel nem mért időszak elszámolásánál az üzletszabályzat 15.1.5. fejezetben leírtak alkalmazandók.

A mérők cseréje

A mérőeszközök felszereléséről, leszereléséről és cseréjéről Távhőszolgáltató előzetesen értesíti a felhasználó képviselőjét, annak érdekében, hogy azon a felhasználó jelen legyen. A fogyasztás hiteles mérése a felhasználó és Távhőszolgáltató közös érdeke, és Távhőszolgáltató kötelezettsége, ezért a mérő cseréjét Távhőszolgáltató akkor is elvégzi, ha a felhasználó képviselőjével másodszori kísérlet után sem sikerül kapcsolatba lépni a mérőcserét illetően.

A leszerelt, felszerelt vagy cserélt mérőeszközök adatait a Távhőszolgáltató a **3.A. sz. függelék** szerinti jegyzőkönyvben rögzíti, amelyet a felhasználó és a szolgáltató képviselője aláírásával igazol. Ha a mérőműszerek leszerelésénél, felszerelésénél vagy cseréjénél a felhasználó képviselője Távhőszolgáltató előzetes értesítése ellenére vagy

az értesítés sikertelensége miatt nincs jelen, Távhőszolgáltató megkísérli a mérési jegyzőkönyvet a felhasználói közösség valamely tagjával felvenni. Amennyiben a mérőcserénél a felhasználó egyáltalán nem képviseli vagy képviselteti magát, akkor a csere tényéről Távhőszolgáltató telefonon, vagy írásban (elektronikus vagy postai úton) értesíti a felhasználó képviselőjét.

15.1.2. Az elszámolandó hőfelhasználás meghatározása

Távhőszolgáltató a saját tulajdonában lévő hőközpontból történő hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás esetén a fűtés és a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiséget a jogszabályi előírásoknak megfelelően (Tsz. 43.§ (3) bekezdés, TKSZ 18. pont, Önk. rend. 34.§) a következők szerint külön határozza meg és számlázza:

Távhőszolgáltató közszolgáltatási tevékenysége keretében a fűtési és használati melegvíz célú hőfogyasztást együttesen méri.

Ez esetben minden olyan hónapban, amikor fűtési és használati melegvíz-szolgáltatási célú hőfelhasználás egyaránt történik **a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiséget** a felhasználási helyet ellátó hőközpontban beépített hiteles vízmennyiség-mérőn mért használati melegvíz-mennyiség és az adott hőközpontban **1 m³ közműves** ivóvíz felmelegítéséhez szükséges fajlagos hőmennyiség (GJ/víz³) szorzata adja. A hőközpontban 1 m³ közműves ivóvíz felmelegítéséhez szükséges fajlagos hőmennyiséget Távhőszolgáltató állapítja meg. Az 1 m³ közműves ivóvíz felmelegítéséhez szükséges fajlagos hőmennyiség a június 1. és augusztus 31. közötti időszakban a hőközpontban hitelesen mért és fűtéssel nem érintett időszakok hő- és használati melegvíz felhasználás mennyiségeinek hányadosa (GJ/víz³). Ezt a fajlagos hőmennyiséget Távhőszolgáltató évente október 31-ig hőközpontonként felülvizsgálja, és újra megállapítja.

A megállapított fajlagos hőmennyiséget Távhőszolgáltató évente október 31-ig a honlapján és az ügyfélszolgálati irodáin hozzáférhetővé teszi és az október havi hőfelhasználás elszámolásától kezdődően alkalmazza.

Fűtés nélküli elszámolási időszakokban a melegvízre jutó hőmennyiség azonos a hőközpontban mért összes primer hő mennyiségével.

Fűtött elszámolási időszakban a **fűtési célú hőmennyiség** a felhasználási helyet ellátó hőközpontban, hőfogadó állomáson a fűtési célra és a használati melegvíz készítés céljára elfogyasztott, hiteles hőfogyasztás-mérővel együttesen mért összes hőmennyiség, valamint a használati melegvíz-készítés céljára elfogyasztott, jelen pont szerint megállapított hőmennyiség különbsége.

Amennyiben az adott felhasználói közösség csak fűtési, vagy csak HMV szolgáltatást vesz igénybe, (ilyen eset a nyári időszak is, amikor csak HMV szolgáltatás van) úgy a primer oldalon mért hőmennyiség felosztása szükségtelen, ezért ilyenkor a hiteles hőfogyasztásmérőn mért hőmennyiség számolandó el az adott szolgáltatásnak

megfelelően.

Külön fűtési célú hőfogyasztásmérés alkalmazása esetén a fűtés céljára felhasznált hőmennyiséget a hőközpontban primer fűtési oldalon hiteles hőfogyasztás-mérővel mért hőmennyiség képezi. Ez esetben a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiség a hőközpontban primer oldalon mért összes hőmennyiség és a fűtés céljára felhasznált (mért) hőmennyiség különbségeként kerül meghatározásra.

15.1.3. Hőmennyiség szétosztása egy felhasználási helyet ellátó felhasználói hőközpontok esetében

Felhasználói hőközpontnak minősülnek azok a hőközpontok, amelyek egy épületet vagy építményt látnak el távhővel (fűtéssel és/vagy melegvízzel).

A felhasználási hely által fogyasztott hő mennyiségét a hőfogadóban, primer oldalon mért összes hőmennyiség adja. Távhőszolgáltató a primer oldalon mért összes hőmennyiséget fűtési és melegvíz (HMV) célú fogyasztásra a 15.1.2. pontban ismertetett módon osztja szét.

15.1.4. Hőmennyiség szétosztása szolgáltatói, vagy több felhasználási helyet ellátó hőközpontok esetében

Szolgáltatói hőközpontnak minősülnek azok a hőközpontok, amelyek több épületet vagy építményt látnak el távhővel (fűtéssel és melegvízzel). Ilyen esetekben Távhőszolgáltató a felhasználókkal kötött megállapodás alapján, az épületenként elfogyasztott hőmennyiségek meghatározásának érdekében, további költségosztó méréseket valósíthat meg.

Ennek megfelelően Távhőszolgáltató a fent említett elszámolás alapjául szolgáló primer hőfogyasztás-mérés és a hőközponti használati melegvíz célú (HMV) termeléshez felhasznált hidegvíz összes mennyiségének mérése mellett – a költségek megosztása céljából – a minden egyes mérhető **felhasználási hely** (épület) fűtési hőfogyasztását, és a HMV épületenkénti (víz) mennyiségét hiteles méréssel (mérésekkel) állapítja meg.

A szolgáltatói hőközpontban megállapított fűtési célú hőmennyiség felhasználási helyekre (épületekre) történő megosztása a felhasználási helyenként (épületenként) mért (szekunder oldali) fűtési hőmennyiségek arányában történik, azaz a szolgáltatói hőközpontra vonatkozóan meghatározott (primer) fűtési hőmennyiség elosztva az épületenként mért összes (szekunder) fűtési hőmennyiséggel és szorozva az adott épület mért (szekunder) fűtési hőmennyiséggel.

A szolgáltatói hőközpontban megállapított melegvíz célú hőmennyiség felhasználási helyekre (épületekre) történő megosztása a felhasználási helyenként (épületenként) méréssel (mérésekkel) meghatározott, melegvíz célra (HMV) felhasznált hidegvíz-mennyiségek arányában történik, azaz a szolgáltatói hőközpontra vonatkozóan számított (primer) melegvíz célú hőmennyiség elosztva az épületenként

vízköbméterben mért (szekunder) összesített melegvíz mennyiségével és szorozva az adott épület vízköbméterben mért (szekunder) melegvíz mennyiségével.

Amennyiben egy-egy felhasználói közösség egy, a tagjainak közös megegyezésen alapuló, mindenki által elfogadott szétosztási arányt jelöl meg a fűtési és HMV hőmennyiség szétosztására, akkor a fent ismertetett eljárás helyett az képezi a szétosztás alapját. Abban az esetben, ha a felhasználási helyek hőfogyasztása szekunder mérőkkel egyértelműen nem állapítható meg, és a felhasználói közösség szétosztási arányt nem jelöl meg, akkor az egyes felhasználási helyekre (épületekre) jutó fűtési és használati melegvíz célú hőmennyiség a felhasználási helyek számlázott légtérfogatának arányában kerül meghatározásra. (**Önk. rend.** 28.§ (2) bekezdés)

15.1.5. Mérő-meghibásodás, méréskimaradás esetén az adott időszakra eső felhasználások meghatározása

Az elszámolási mérőeszköz meghibásodása esetén a meghibásodás időtartamára az előző év azonos időszakában mért mennyiség azonos szolgáltatási, és vételezési körülményekre korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni. (**TKSZ** 23.1. pont) Ilyen időszak hiányában elsődlegesen a meghibásodás elhárítását megelőző, vagy amennyiben ilyen sincs, a meghibásodás időpontját követő, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.

Méréskimaradás vagy mérés nélküli időszak esetén a méretlen időszak fogyasztásának meghatározására az előző bekezdés szerinti módszer alkalmazandó.

A szolgáltatói hőközpontban történő hőmennyiségmérés esetén a hőfogadó állomáson elhelyezett költségmegosztó mérőműszer meghibásodása esetén az egy hőközpontból ellátott felhasználók a hőközpontban mért hőmennyiség egymás közötti szétosztásáról külön megállapodhatnak, és együttes jóváhagyásukkal írásban kérhetik az ez alapján történő elszámolást. Megegyezés hiányában Távhőszolgáltató ezt a hőmennyiséget az előző év azonos időszakának a költségmegosztó mérőműszerek által meghatározott fogyasztási arányai szerint, ilyen időszak hiányában a felhasználási helyek légtérfogatának egymáshoz viszonyított arányában osztja szét a felhasználók között. (**TKSZ** 23.2. pontja)

15.2. Felhasználási helyekre meghatározott hőfelhasználás

A felhasználási helyekre meghatározott hőfogyasztás elszámolását az **Önk. rend**-ben előírtak alapján a felhasználó és Távhőszolgáltató között létrejött közszolgáltatási szerződésben rögzítettek szerint a Távhőszolgáltató elszámolási időszakonként hajtja végre.

Az elszámolás történhet az ingatlan nyilvántarásban önálló albetétként nyilvántartott épületrészekre (hővételezési helyekre) történő szétosztással és a felhasználási helyre szétosztás nélkül.

Szétosztásos elszámolási módban Távhőszolgáltató azokkal a felhasználókkal állapodhat meg, ahol a felhasználási helyhez több hővételezési hely tartozik.

15.2.1. Szétosztással történő elszámolás

Amennyiben a felhasználási hely fűtéssel és melegvízzel (összhővel) egyaránt ellátott, akkor a felhasználási helyre meghatározott fűtési hőmennyiségből az egyes fűtéssel ellátott hővételezési helyekre jutó fűtési hőfogyasztás meghatározása a felhasználói közösség által a közszolgáltatási szerződés mellékletében a Távhőszolgáltató részére a 13.1.4. pont szerint megadott fűtési felosztási százalékok arányában történik. A felhasználási helyre meghatározott melegvíz hőmennyiségből az egyes melegvízzel ellátott hővételezési helyekre jutó melegvíz hőfogyasztás meghatározása a felhasználói közösség által a közszolgáltatási szerződés mellékletében a Távhőszolgáltató részére a 13.1.4. pont szerint megadott melegvíz felosztási százalékok arányában történik.

A díjfizetők részére a számlákon az épületrészre jutó fűtési, és az épületrészre jutó melegvíz hődíj külön-külön kerül elszámolásra.

Amennyiben a felhasználási hely csak fűtéssel ellátott, akkor a felhasználási helyre meghatározott fűtési hőmennyiség az egyes fűtéssel ellátott hővételezési helyekre a felhasználói közösség által a közszolgáltatási szerződés mellékletében a Távhőszolgáltató részére a 13.1.4. pont szerint megadott fűtési felosztási százalékok arányában történik és a számlákon épületrészre jutó fűtési hődíj vagy épületrészre jutó hőfogyasztásként kerül kiterhelésre.

Amennyiben a felhasználási hely csak melegvízzel ellátott, akkor a felhasználási helyre meghatározott melegvíz hőmennyiség az egyes melegvízzel ellátott hővételezési helyekre a felhasználói közösség által a közszolgáltatási szerződés mellékletében a Távhőszolgáltató részére a 13.1.4. pont szerint megadott felosztási százalékok arányában történik, és a számlákon épületrészre jutó melegvíz hődíj vagy épületrészre jutó hőfogyasztásként kerül kiterhelésre.

A lakossági felhasználó hőátalakítás nélküli távhőszolgáltatás esetében akkor kérheti az épületrészenkénti (albetétenkénti) szétosztással történő számlázást, ha a felhasználói közösség a Távhőszolgáltató rendelkezésére bocsátja a hődíjra vonatkozó felosztási arányok mellett az alapidíj épületrészenkénti felosztására vonatkozó felosztási arányokat, vagy ennek hiányában a Távhőszolgáltatónak minden egyes számlázás-releváns épületrész (albetét) vonatkozásában a rendelkezésére áll az épületrész légtérfogat nagysága.

Abban az esetben, ha a felhasználó a hődíj díjfizetőnkénti felosztásáról nem rendelkezik, Távhőszolgáltató a felhasználó által fűtésre és melegvíz készítésre felhasznált hőmennyiséget az egyes épületrészek légtérfogata arányában osztja fel az **Önk. rend.** rendelkezései értelmében.

15.2.2. Szétosztás nélkül történő elszámolás

Szétosztás nélkül történő elszámolás esetén a felhasználási helyre külön-külön meghatározott fűtésre és melegvízre jutó hőfogyasztás nem kerül további szétosztásra, és a számlákon összevontan hődíj-elszámolásként kerül kiterhelésre a felhasználó részére.

15.3. Hőfelhasználás elszámolása épületrészenkénti mérés esetén

A épületrészenkénti mérés esetén történő hőfogyasztás elszámolására a felhasználói közösség és Távhőszolgáltató között abban az esetben jöhet létre közszolgáltatási szerződés, ha a felhasználási hely alá tartozó minden egyes épületrészben felszerelt hiteles hőfogyasztás-mérővel teljes körűen (a fűtési és a használati melegvíz-szolgáltatás célú hőmennyiségre kiterjedően) mért a hőfogyasztás.

Az épületrészekben felszerelt hőfogyasztás-mérők leolvasására havonta kerül sor. A hőfogyasztás a számlákon összevontan hődíj elszámolásként kerül kiterhelésre a felhasználó részére.

15.4. Alapdíj elszámolása

Az alapdíj a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetőségéért fizetendő, 1 légméterre, vagy 1 MW-ra megállapított díj.

Az alapdíj, a **TKSZ** 2.1.1.2. pontjában foglalt hőátalakítással megvalósuló távhőszolgáltatás esetén az épületnek, épületrésznek közszolgáltatási szerződésben meghatározott légtérfogata (légm³) után naptári évre fizetendő éves díj (Ft/légm³/év) vagy a közszolgáltatási szerződésben lekötött legnagyobb hőtéljesítmény (MW) után naptári évre fizetendő éves díj (Ft/MW/év).

A felhasználó, amennyiben az alapdíjszámítás alapjául figyelembe vett légtérfogat adatokkal nem ért egyet, Távhőszolgáltatónál kezdeményezheti az épület egészére, vagy egy részére vonatkozóan a légtérfelmérést. Az egyes díjfizetők kizárólag saját épületrészükre (lakásukra, üzlethelyiségükre) vonatkozóan kérhetik a felmérést.

Amennyiben az elvégzett légtérfogat felmérés során a korábbi értéktől 0,5 százaléknál kisebb mértékben eltérő légm³ kerül megállapításra, úgy a légtérfogat felmérés költsége a felhasználót terheli, amennyiben 0,5 százaléknál nagyobb a kimutatott eltérés, abban az esetben a felmérés költségét Távhőszolgáltató viseli.

A lakás és nem lakás céljára szolgáló helyiségek légtérfelmérésének részletes szabályait az Üzletszabályzat 7. számú függeléke tartalmazza.

Hőátalakítással történő távhőszolgáltatás esetében, ha az épületrész tulajdonosa nem teszi lehetővé az alapidj számlázás alapjául szolgáló légtérfogat felmérését a Távhőszolgáltatónak, akkor az épületrész távhőszolgáltatási díjának fizetésére kötelezett díjfizető részére az alapidj az adott épületrész (albetét) ingatlan nyilvántartásban szereplő alapterületének és az Országos településrendezési és építési követelményekről szóló 253/1997. (XII. 20.) Korm. rendelet 85. §-ban a rendeltetésnek megfelelően előírt minimális belmagasság háromszorosának szorzataként meghatározott légtérfogat alapján kerül számlázásra.

Légtérfogatra vetített alapidj alkalmazása esetén amennyiben a távhőszolgáltatás

- csak fűtési célú, akkor fűtési alapidjat,
- csak vízfelmelegítés-szolgáltatás célú, akkor vízfelmelegítési alapidjat,
- fűtési- és vízfelmelegítés-szolgáltatás célú, akkor együttes távhőszolgáltatási alapidjat

fizet a felhasználó, illetőleg a díjfizető Távhőszolgáltatónak.

Az alapidj a **TKSZ** 2.1.1.1. pontjában foglalt hőátalakítás nélküli távhőszolgáltatás esetén a közszolgáltatási szerződésben lekötött legnagyobb hőtéljesítmény (MW) után naptári évre fizetendő éves díj (Ft/MW/év).

Ha a **Tszt.** 44. § (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően díjszétosztás történik, valamint épületrészenkénti hőmennyiségmérés szerinti szolgáltatás esetén a díjfizető, illetőleg a felhasználó **az alapidjat** a tulajdonában álló épületrész légtérfogata (légm³) után, vagy a tulajdonát képező épületrészre – más megállapodás hiányában – légtérfogat-arányosan jutó hőtéljesítmény (MW) után fizeti.

A felhasználó, vagy a díjfizető az alapidj 1/12 részét a tárgy hónapban, a hó első napját követően, előre fizeti Távhőszolgáltatónak.

Ha a felhasználói berendezések hibája vagy alkalmatlansága miatt nem teljesíthető a szolgáltatás, a felhasználónak, díjfizetőnek az adott szolgáltatásra vonatkozó alapidjat meg kell fizetnie.

15.5. Hődíj számlázása

A hődíj számlázása történhet havonkénti mérés alapján, vagy részszámlák és elszámoló számla kiállításával (a továbbiakban: egyenletes díjfizetés). Amennyiben a felhasználó/díjfizető a 2.3. sz. függelék szerinti – postán, elektronikus úton, faxon, vagy személyesen eljuttatott - formanyomtatványon Távhőszolgáltató felé ettől eltérő rendelkezést nem tesz, úgy Távhőszolgáltató a hődíjat egyenletes díjfizetéssel számlázza felhasználó/díjfizető részére. (**Önk. rend.** 29.§ (2)-(3) bekezdései)

15.5.1. Havonkénti mérés alapján történő számlázás

A felhasználó/díjfizető ebben az esetben a havi számlájában utólag fizeti meg a hőközpontban hitelesen mért hőmennyiség díjának ellenértékét, a szétosztással történő számlázás esetén a hőközponti hőmennyiség felosztása épületrészekre/lakásokra a közszolgáltatási szerződés mellékletében a felhasználó képviselője által a Távhőszolgáltató részére a 13.1.4. pont szerint megadott felosztási százalékok arányában történik. (Önk. rend. 35.§)

15.5.2. Egyenletes díjfizetéssel történő számlázás

Részszámlázás esetében a felhasználó/díjfizető a részszámlázás elszámolási időszakában az Önk. rend. 36.§ (1)-(4) bekezdéseiben foglaltak szerint meghatározott havi azonos mértékű hőfelhasználást tartalmazó részszámlák alapján részfizetést teljesít. Távhőszolgáltató a felhasználó vagy díjszétosztás esetén a díjfizető kezdeményezésére az egy hónapra jutó havi azonos mértékű hőfelhasználást egy elszámolási időszakon belül legfeljebb egy alkalommal módosítja, mely módosítást a bejelentés hónapját követő második hónaptól kezdődően teljesíti. A részszámlákban számlázott távhőszolgáltatási díjak és a tényleges mért hőfelhasználás - díjszétosztás esetén abból az épületrészére jutó hányad – különbözetét a Távhőszolgáltató minden év május hónapban elszámoló számlában elszámolja.

15.5.3. A hődíj számlázásának módjai közötti választás

A felhasználó/díjfizető a hődíj számlázásának módját elszámolási időszakonként egy alkalommal változtathatja meg. A felhasználó/díjfizető az erre vonatkozó nyilatkozatát minden hónap utolsó napjáig nyújthatja be a Távhőszolgáltatónak. Az egyenletes díjfizetés helyett a havonkénti elszámolás alapján történő számlázás választásakor Távhőszolgáltató az elszámolási időszak kezdetétől a nyilatkozat megtétele hónapjának utolsó napjáig tartó időszak hőfelhasználását a nyilatkozat benyújtását követő hónapban kibocsátott elszámoló számlában számolja el.

15.5.4. Elszámolás a felhasználó/díjfizető személyében bekövetkezett változásokor

Távhőszolgáltató a felhasználó/díjfizető személyében bekövetkezett változás bejelentését követő hónapban állítja ki az elszámoló számlát a régi felhasználó/díjfizető részére.

15.5.5. Hődíjkorrekció

A Szolgáltató a felhasználó képviselőjének kezdeményezésére hődíjkorrekciót végezhet, ennek indokoltságát egyedileg megvizsgálhatja és dönthet annak elvégzéséről. A hődíjkorrekció díjszabása a Távhőszolgáltató honlapján kerül kihirdetésre.

15.6. Számlázás rendje

15.6.1. Számlaadási kötelezettség, követelések benyújtása

A számlákra vonatkozó jogszabály előírásainak betartásával Távhőszolgáltató, felhasználási helyenként, a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről havonta számlát állít ki.

A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal (bevételi pénztárbizonylat, átvételi elismervény, pénzügyi egyenlegértesítő, átvételt igazoló postabélyegző stb.) együtt tekinthető kiegyenlítettnek.

A kibocsátott számla lehet:

- Részszámla
- Elszámoló számla
- Stornó részszámla
- Stornó elszámoló számla

A számlák a hődíj elszámolási időszakot követő hónap második felében kerülnek kiállításra.

A számlák fizetési határideje egyéb megállapodás hiányában a számlán feltüntetett időpont.

Amennyiben a számlázás megkezdéséig a pénzügyi megküldi az értesítést a felhasználó/díjfizető és a pénzügyi között létrejött megállapodásról (felhatalmazásról), a számla összegét Távhőszolgáltató csoportos beszédési megbízással szedi be.

A számla összegében szereplő negatív előjelű tételek jóváírást jelentenek. A jóváírás adódhat díjvisszatérítésből, díjkedvezményből, elszámolási díjkülönbözetből, támogatásból.

15.6.2. Számlák kézbesítése

Papír alapú, nyomdai úton előállított számlák esetében:

Ha a felhasználó/díjfizető a felhasználási hely címével megegyező számlázási, vagy levélcímre kéri a kézbesítést, akkor Távhőszolgáltató a kibocsátott számlákat – saját kézbesítési tevékenységgel – a felhasználó/díjfizető levélszekrényébe kézbesíti. Ha a felhasználó/díjfizető a felhasználási hely címével nem megegyező számlázási, vagy levélcímre kéri a kézbesítést, akkor a számlák nyomdai elkészítését követően megtörténik a postára adás (egyszerű postai küldeményként).

Elektronikus számlakibocsátás esetében:

Ha a felhasználó/díjfizető Távhőszolgáltató elektronikus számlakibocsátó partnerével elektronikus számla befogadásra vonatkozó szerződést kötött, akkor részére az e-számla felületen a kibocsátott számlát elérhetővé kell tenni. A számla kibocsátásáról az e-számla partner a felhasználó/díjfizető részére a regisztrációs folyamatkor megadott elektronikus levélcímére üzenetet küld. Sikeres üzenetküldés esetén a számla kézbesítettnek minősül.

15.7. Követelések nyilvántartása

Az alaptevékenység számlázása a felhasználó/díjfizető részére történik. Távhőszolgáltató nyilvántartja a felhasználók vagy díjfizetők analitikus folyószámla adatait, az azonosításhoz, és a lejárt határidejű követelések beszedéséhez szükséges adatokat.

Távhőszolgáltató a követelések között teljesítéssel alátámasztott követelést tart nyilván, amit a felhasználó/díjfizető számára – postai, saját kézbesítés vagy elektronikus úton - eljuttatott számla (e-számla) támaszt alá.

Távhőszolgáltató követelésként tartja nyilván számlái késedelmes befizetéséből adódó késedelmi kamat követeléseit és a felszólítási díjat is.

15.7.1. Számlák kiegyenlítése

Fizetési határidők

A távhőszolgáltatási számlák fizetési határideje a számla felhasználóknak/díjfizetőknek történő eljuttatásától számított 15 naptári napnál nem lehet rövidebb. Amennyiben a fizetési határidő nem munkanap, akkor az azt követő első munkanap a fizetési határidő.

A csoportos beszedési megbízást adó felhasználók/díjfizetők folyószámla-terhelésének értéknapja eltérő megállapodás hiányában a fizetési határidő.

Fizetési módok, a számla kiegyenlítésének módjai

A felhasználók/díjfizetők számláik fizetési módjaként a következőket választhatják:

- i) postai csekken történő fizetés,
- ii) átutalással történő számlafizetés,
- iii) csoportos beszedéssel történő számlafizetés.

Csoportos beszedési megbízás esetén a fizetési határidők fejezetben leírt értéknapokra nyújtja be Távhőszolgáltató a számlavezető bankjai felé a beszedési megbízást.

Amennyiben fedezethiány vagy limit túllépés miatt nem teljesült a beszedés, úgy az még egyszer benyújtásra kerül. Sikertelen beszedésről Távhőszolgáltató nem küld külön tájékoztató levelet, a sikertelenség tényéről, okáról a folyószámláját vezető pénzügyintézet informálja az ügyfeleket. Sikertelen beszedés esetén a felhasználó/díjfizető köteles gondoskodni a számla kiegyenlítéséről.

A felhasználók/díjfizetők számláikat választásuk szerint a következő módok szerint egyenlíthetik ki:

- postai csekkel (készpénzátutalási megbízással),
- banki átutalással,
- csoportos beszedés útján,
- bankkártyás fizetéssel az e-számlát és folyószámla-egyenleget nyilvántartó honlapon, vagy ATM-eken keresztül, vagy az ügyfélszolgálati pénztárakban,
- készpénzzel történő fizetéssel az ügyfélszolgálati pénztárakban.

Befizetések kezelése

Távhőszolgáltató a beérkező befizetéseket minden esetben arra a követelésre könyveli le, amire a felhasználó/díjfizető szánta, amennyiben van a befizetéshez megfelelő hivatkozás (számla sorszáma). Azon befizetéseket, amelyek engedményezett követelések kiegyenlítésére érkeztek, Távhőszolgáltató továbbutalhatja az engedményes részére. Abban az esetben, amennyiben a felhasználó/díjfizető által hivatkozott számla korábban már kiegyenlítésre került, úgy a beérkező befizetés a Távhőszolgáltatónál nyilvántartott egyéb követelés kiegyenlítésére felhasználható.

Amennyiben a befizetés nem tartalmaz konkrét, fennálló tartozásra vonatkozó, megfelelő hivatkozást, úgy Távhőszolgáltató abból először a felhasználó/díjfizető legrégebbi tartozásait egyenlíti ki, majd a fennmaradó összeget a soron következő számlákban érvényesítheti. Amennyiben a Távhőszolgáltatónál nincs nyitott követelés nyilvántartva, de az ügyfélnek van engedményezett számlatartozása, úgy az összeg átutalható az engedményes részére.

Visszautalások

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

Távhőszolgáltató

- a) 3 000 forintot meg nem haladó összeg esetében a díjfizetőt megillető összeget a felhasználó vagy a díjfizető következő számlájában számolja el,
- b) 3 000 forintot meghaladó összeg esetében a díjfizető fizetési módja szerinti módon (postai úton, vagy banki átutalással) a számla kibocsátásától számított 8 napon belül visszafizeti a felhasználónak vagy a díjfizetőnek.

Minden olyan esetben, ha a visszafizetés a díjfizető fizetési módja szerinti módon nem lehetséges (pl. postai úton elküldött összeg nem kerül átvételre) Távhőszolgáltató a visszafizetést a díjfizető fizetési módjától eltérő módon is megkísérelheti, vagy a visszafizetendő összeget a soron következő számlákban érvényesítheti.

A számlázás megszűnésekor, a felhasználó/díjfizető személyében bekövetkezett változásokkor a rendező számla kiállítását követően keletkező visszautalandó összeget Távhőszolgáltató köteles 8 napon belül visszafizetni a felhasználónak/díjfizetőnek.

15.7.2. Hátralékok kezelése

Szociális támogatások

Különböző, szociális rászorultsági alapon – alapítványok és önkormányzatok által nyújtott támogatások számlában történő érvényesítésével lehetőség van a felhasználók/díjfizetők bizonyos rétegeinek a fizetői körben tartására.

A támogatások a távhőszolgáltatási számla végösszegét, azaz a díjfizető által fizetendő összeget csökkentik. A támogatásokat csak a távhő számla bruttó összegének erejéig lehet felhasználni, az készpénzként nem fizethető ki, kivéve, ha erre jogszabály kötelezi Távhőszolgáltatót.

Felszólítási eljárás

Amennyiben egy felhasználó/díjfizető a kötelezettségét a fizetési határidő leteltéig nem rendezi, úgy Távhőszolgáltató felszólítási eljárás alá vonja. A felszólítási eljárás során Távhőszolgáltató felszólító levelet vagy egyéb (pl. sms, e-mail) értesítést küldhet a késedelembe esett felhasználó/díjfizető részére, melyekben jelzi az aktuális hátralék összegét. Távhőszolgáltató jogosult a felszólítással összefüggő költségét (fizetési felszólítás eljárás díja) a felhasználó/díjfizető részére felszámítani. Távhőszolgáltató által felszámított fizetési felszólítási díj mindenkor összegét Távhőszolgáltató a honlapján teszi közzé.

Részletfizetési megállapodások

A felhasználó/díjfizető írásbeli, telefonon történő, vagy a személyes ügyfélszolgálaton megtett kérésére a díjtartozások részletekben történő megfizetése engedélyezhető a következő feltételek együttes érvényesülése esetén:

- Távhőszolgáltató a felhasználói/díjfizetői díjtartozást a saját követeléseként tartja nyilván,
- a felhasználó/díjfizető vagy a képviselőjére jogosult részletfizetési megállapodásban vállalja, hogy:
 - a folyamatos szolgáltatással kapcsolatos fizetési kötelezettségét határidőben, teljes egészében teljesíti,
 - a korábbi díjtartozást a késedelmi kamattal, a részletfizetés időtartama alatt fennálló tőketartozásra felszámított kamattal (megállapodás szerinti kamattal) és az esetleges felmerült járulékos költségekkel megnövelten az előre rögzített részletekben és határidőben megfizeti.

Részletfizetési engedély kizárólag részletfizetési megállapodás írásba foglalásával adható. A megállapodás létrejöttének tekinthető az is, ha a felhasználó/díjfizető Távhőszolgáltató által írásban közölt részletfizetési feltételeket igazoltan elfogadja.

A Távhőszolgáltató ügyfélszolgálatán kötött részletfizetési megállapodás esetén a felhasználó/díjfizető a részletfizetési megállapodásban rögzített első, a részletfizetési kamattal növelt részlet összegét az ügyfélszolgálaton a megállapodás aláírásával egyidejűleg köteles megfizetni. Amennyiben a felhasználó/díjfizető nem a Távhőszolgáltató ügyfélszolgálatán köt részletfizetési megállapodást, úgy az általa aláírt megállapodás Távhőszolgáltató részére történő visszaküldésekor az első részlet megfizetésének tényét hitelt érdemlően igazolni köteles. Amennyiben az első részlet megfizetése nem történik meg, úgy Távhőszolgáltató a részletfizetésre vonatkozó lehetőséget a továbbiakban nem tartja fenn.

Azon felhasználók/díjfizetők, akik esetében folyamatban van a távhőszolgáltatás felfüggesztése, korlátozása (a felhasználó/díjfizető részére értesítés került kiküldésre a felfüggesztés, korlátozás időpontjáról), csak a Távhőszolgáltató ügyfélszolgálatán köthetnek részletfizetési megállapodást.

Egy felhasználónak/díjfizetőnek egyszerre csak egy hatályos megállapodása lehet. Egy adott évben amennyiben a felhasználónak/díjfizetőnek a részletfizetési megállapodása, nem fizetés miatt megszűnik, még egy alkalommal kérheti a részletfizetési megállapodás megkötését a személyes ügyfélszolgálatok egyikén.

Amennyiben a felhasználó/díjfizető a folyamatos szolgáltatással kapcsolatos fizetési kötelezettségét, és/vagy a megállapodás bármelyik részletét fizetési határidőben nem, vagy csak részben teljesíti, a megállapodás külön értesítés nélkül megszűnik és a követelés egy összegben válik esedékessé.

Késedelmi kamat

Távhőszolgáltató a késedelmes befizetések után járó, a Ptk. szerinti mértékű késedelmi kamatot felszámítja, amelyet a következő havi távhődíj számlában érvényesít.

15.7.3. Követelések értékesítése

Amennyiben a felszólítási eljárások eredménytelenül zárultak, Távhőszolgáltató a követelését értékesítheti a követelések kezelésre jogosult társaságok részére. A számla esedékessége és a követelés értékesítése között eltelt idő nem lehet kevesebb, mint 15 nap.

15.8. Távhőszolgáltatás felfüggesztése, korlátozása

A **Tszt.** 49.§ (2) bekezdés e) pontja szerint a felhasználó, illetőleg díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha a távhődíjat nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg. Ebben az esetben Távhőszolgáltató a **Tszt.** 50.§ (1) bekezdése alapján jogosult a távhőszolgáltatást felfüggeszteni, vagy a szolgáltatás mértékét csökkenteni. A lakossági felhasználók, illetőleg az adott felhasználási helyen közfeladatként oktatási, egészségügyi, valamint szociális alapszolgáltatást folytató egyéb felhasználók esetében az **Önk. rend.** 23.§ (1)-(2) bekezdéseiben foglaltaknak megfelelően, Távhőszolgáltató jogosult a hőellátáshoz szükséges fűtési célú hőmennyiséget 50%-kal csökkenteni, a használati melegvíz-szolgáltatást pedig teljes mértékben megszüntetni.

Távhőszolgáltató abban az esetben is végrehajthatja a szolgáltatás felfüggesztését, korlátozását, ha a felhasználó/díjfizető részére erről küldött értesítését a Posta „nem kereste” jelzéssel küldi vissza a Távhőszolgáltatónak.

Amennyiben a felhasználó a távhőszolgáltatás felfüggesztésére, vagy a csökkentett szolgáltatásra okot adó körülményeket megszüntette (hátralékát kiegyenlítette) és egyúttal a visszakapcsolási díjat is megfizette, írásban, a befizetéseket igazoló dokumentumok vagy másolatuk csatolásával, kérelmezheti a szolgáltatás visszaállítását. Távhőszolgáltató az írásbeli kérelem beérkezését követő 3 munkanapon belül köteles a szolgáltatást visszaállítani. A felhasználó köteles a szolgáltatás helyreállításához szükséges feltételeket – az előbbiek szerinti határidőben – Távhőszolgáltató részére biztosítani. A visszakapcsolás díj összege (amely magában foglalja szolgáltatás felfüggesztésével, vagy korlátozásával kapcsolatos költségeket is) 30.000,- Ft + ÁFA.

16. VÁLTOZÁSOK BEJELENTÉSE

16.1. Felhasználó vagy díjfizető személyének megváltozása

A felhasználó vagy a díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új felhasználó/díjfizető a változástól számított 15 napon belül köteles a Távhőszolgáltatónak írásban bejelenteni és a díjfizető személyében bekövetkezett változás esetében ezzel egyidejűleg a felhasználó képviselőjét is értesíteni.

A bejelentésnek tartalmaznia kell az új felhasználó/díjfizető személyének azonosításához szükséges adatokat, a felhasználási hely, illetőleg az épületrész megjelölését és a változás időpontját.

A számlázás módosítását az előbbi bejelentésben megjelölt időponttól, - ha a bejelentés az előírt határidőn túl történik - legkorábban a bejelentés beérkezése időpontjától lehet igényelni a Távhőszolgáltatótól. (TKSZ 21.1.-21.3. pontok)

Távhőszolgáltató a tulajdonváltás igazolására a következő okiratok valamelyikét fogadja el:

- 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap, vagy
- tulajdonjogát 30 napnál nem régebbi a tulajdonjog megszerzését igazoló okirat (*adás-vételi szerződés, csereszerződés, adásvétellel egybekötött csereszerződés, ajándékozási szerződés, életjáradék/eltartási szerződés, árvézés útján megszerzett tulajdonjog, hagyatéki végzés*),
- a kiadás dátumától számított 30 napnál nem régebbi, ügyvéd által ellenjegyzett, tulajdonjogról lemondó nyilatkozat/bejegyzési engedély (*ha az adás-vételi szerződésben a tulajdonjog fenntartás ténye szerepel*).

Az ügyfélnek lehetősége van kitakarni a benyújtásra kerülő dokumentumokból azokat az információkat, adatokat, amelyek az átíráshoz nem szükségesek. Ha ez nem történik meg, abban az esetben azonban a Távhőszolgáltató részéről a dokumentumok teljes adattartalommal kerülnek archiválásra.

Amennyiben a Felek (régi és új díjfizető) számlarendezést kérnek, vagy az adás-vételi szerződés az eladó tulajdonjog fenntartását tartalmazza, és a tulajdonjog lemondás napja eltér a birtokbaadás napjától, abban esetben Birtokbaadási (vagy Átadás-átvételi) jegyzőkönyv, ennek hiányában a 2.5. sz. függelékben lévő megfelelően kitöltött „*Jegyzőkönyv birtokbaadásról távhőszámla rendezéshez*” nyomtatvány csatolása is szükséges.

Ha az adásvételi szerződésben az eladó tulajdonjog fenntartása szerepel, azonban a birtokbaadás, a tulajdonjog bejegyzési nyilatkozat kiállítása előtt megtörtént bejelentéshez a Tsz. 44.§ (3) bekezdése szerinti 15 napnál nem régebbi ún. "Együttes

kérelmet" (2.4. sz. függelék) is mellékelni kell, amely mindaddig érvényben marad, amíg a tulajdonjog fenntartás megszűnését a régi vagy az új tulajdonos a megfelelő dokumentum másolatának bemutatásával a Távhőszolgáltatónál be nem jelenti.

Ha a régi vagy az új felhasználó/díjfizető nem természetes személy, aláírási címpéldány is szükséges az átírás elvégzéséhez.

Az épület, építmény, épületrész tulajdonosa és a bérlő vagy a használó együttes írásbeli kérelmére Távhőszolgáltató a díjat közvetlenül a bérlő, használó részére számlázza a Tszt. 44.§ (3) bekezdésében foglaltak alapján. A tulajdonos ebben az esetben a távhőszolgáltatási díj bérlő vagy használó által történő megfizetéséért - a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján az állam vagy a települési önkormányzat tulajdonában lévő lakóingatlanok kivételével - egyszerű (sortartó) kezesként felel.

A bérlő, használó részére történő számlázáshoz a fentiek alapján csatolni szükséges a tulajdonos és a bérlő, használó által aláírt 15 napnál nem régebbi együttes kérelmet, (2.4. sz. függelék), valamint aláírási címpéldányt *(ha a tulajdonos vagy a bérlő, használó nem természetes személy)*.

Az ingatlan hasznélvezőjére történő számlázáshoz csatolni szükséges a tulajdonos és hasznélvező által aláírt 15 napnál nem régebbi együttes kérelmet, (2.4. sz. függelék), valamint aláírási címpéldányt *(ha a tulajdonos nem természetes személy)*.

A változás bejelentését követően a FŐTÁV Zrt. elvégzi a távhődíjak új és régi díjfizető közötti rendezését a változás időpontjával (a birtokba adási jegyzőkönyvben, vagy a tulajdonjog lemondó nyilatkozatban, vagy az adás-vételi szerződésben, stb szereplő dátummal), amennyiben a két fél együttesen ettől eltérően nem rendelkezik.

16.2. Felhasználó képviselőjében bekövetkezett változás

A társasházi vagy lakásszövetkezeti formában működő felhasználó esetében a felhasználó képviselőjének (közös képviselő, intéző bizottság, lakásszövetkezeti igazgatóság elnöke, ügyvezető elnök, ügyvezető igazgató vagy képviseleti joggal felruházott igazgatósági tag) személyében bekövetkezett változás bejelentésekor a következő okiratokat kell benyújtani Távhőszolgáltatónak:

- az új képviselő megbízását tartalmazó közgyűlési határozat, vagy cégbírósági bejegyző végzés (lakásszövetkezetek esetében)
- amennyiben felvételre került, úgy a régi és az új képviselő közötti átadás-átvételi jegyzőkönyv,
- adatváltozás esetén (pl. levelezési cím) az azt alátámasztó dokumentum.

17. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI

A távhőszolgáltatás folyamatos szolgáltatás, melyet Távhőszolgáltató az ellátás biztonságos és elvárt színvonalú üzemeltetése érdekében a távhőrendszeren végzett tervszerű karbantartási, felújítási munkák, valamint üzemzavar esetén Távhőszolgáltató a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamig a szolgáltatást szüneteltetheti.

Távhőszolgáltató a fűtési időszak (az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időszak) alatt köteles a tulajdonában és kezelésében levő berendezéseket olyan állapotban tartani, hogy a felhasználó szerződésben meghatározott fűtési igénye kielégíthető legyen.

A fűtési időszakon kívül, Távhőszolgáltató a saját kezelésében levő hőközpontok esetén a felhasználó külön kérésére a fűtési célú hőellátást akkor biztosítja, ha azt a hőközponti berendezések állapota lehetővé teszi, a fűtési időszakon kívüli szükséges karbantartási, felújítási munkák elvégzését nem akadályozza és a felhasználó nyilatkozik arról, hogy a felhasználói berendezések üzemképes állapotban vannak.

Távhőszolgáltató a felhasználó távhőigényét a közszolgáltatási szerződésnek megfelelően teljesíti, és a szerződésben megjelölt hőhordozó közeg paramétereit az ott rögzített tűréshatárok között tartja.

A távhőszolgáltatás folyamatosságának megszakadását, az észlelt rendellenességeket, hibákat a Távhőszolgáltató telefonos ügyfélszolgálatának telefonszámán lehet bejelenteni az üzletszabályzat 8.2. pontban foglaltak szerint.

17.1. Hőátalakítás nélküli távhőenergia szolgáltatás (Felhasználói tulajdonú hőközpont)

A legnagyobb lekötött hőteltjesítményre (MW-ra) vetített alapidő alkalmazása esetén a hőátadás a közszolgáltatási szerződésben rögzített legnagyobb hőteltjesítmény eléréséig a hőközpont létesítése idején a távhőrendszerre érvényes névleges hőfoklépcső figyelembevételével meghatározott, a külső levegő-átlaghőmérséklet függvényében változó hőfokú primer forróvíz tömegáramának biztosítása útján történik. (A fűtési időszakon kívül a tömegáram nem haladhatja meg a fűtési időszakét.)

A felhasználói tulajdonú hőközpont és berendezéseinek üzemeltetése és fenntartása (karbantartás, javítás, felújítás) - külön megállapodás hiányában - a felhasználó feladata.

A felhasználói tulajdonú hőközpont és épületrészenkénti távhőszolgáltatás esetén a felhasználó a szerződésben külön megállapodhat Távhőszolgáltatóval a felhasználói tulajdonú hőközpont vagy hőfogadó üzemeltetésére a megállapodás keretében

meghatározott díj ellenében. A felhasználói tulajdonú hőközpontok felhasználónként eltérő műszaki megvalósítása miatti eltérésekből adódóan az üzemeltetés minőségi követelményeit az üzemeltetésre kötött megállapodásban kell rögzíteni.

17.2. Hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás (Távhőszolgáltatói tulajdonú hőközpont)

A felhasználónak joga van a hőellátás mértékét és egyéb jellemzőit, a fűtési célú hőellátás megkezdését, befejezését, a napok, napszakok szerinti változását a Távhőszolgáltató közreműködésével meghatározni, és szabályozni. E szabályozást a felhasználó és Távhőszolgáltató között létrejövő közszolgáltatási szerződés és az annak mellékletét képező üzemviteli megállapodás tartalmazza. Abban az esetben, ha a távhővel ellátott épületnek, épületrészeknek több tulajdonosa van, a tulajdonosok nevében a közszolgáltatási szerződést érintő kérdésekben feljogosított képviselőjük jár el. (Tsz. 43.§ (6) bekezdés)

Távhőszolgáltató - a **TKSZ** 12.1. pontjában foglaltak alkalmazásával - olyan mennyiségű távhőt köteles szolgáltatni, amennyi a felhasználói berendezések üzemképes és biztonságos állapota mellett a felhasználó igénye szerint a közszolgáltatási szerződésben rögzített szolgáltatási célok kielégítéséhez szükséges.

Távhőszolgáltató feladata, hogy a tulajdonában lévő berendezések üzemképes állapotban tartásáról (felújításáról, karbantartásáról) és működéséről folyamatosan gondoskodjék, a szolgáltatás teljesítését akadályozó és tudomására jutott hiba elhárítását, vagyont és életet veszélyeztető esetben azonnal, egyéb esetekben 4 órán belül megkezdje.

A felhasználási helyen belüli egyes épületrészek kívánt mértékű fűtése és melegvízzel való ellátása érdekében a **felhasználó feladata**, hogy a tulajdonában levő felhasználói berendezések (fűtési alapvezetékek, felszállók, légtelenítő vezetékek, légtelenítők, elzárók, szabályozók, radiátorok, használati melegvíz- és melegvíz-cirkulációs alapvezetékek, felszálló-elzárók, melegvíz-szolgáltatással összefüggő hidegvízvezetékek, stb.) üzemképes állapotban tartásáról, (felújításáról, karbantartásáról) és működőképességéről folyamatosan gondoskodjék.

A **felhasználó feladata** és költsége továbbá a szolgáltatás teljesítését az épületen belül akadályozó hibák kijavítása, meghibásodott, ill. eredeti működési funkciójára alkalmatlanná vált berendezések szükség szerinti cseréje, a felhasználói hálózat besabályozása, üzemeltetése.

A felhasználó tulajdonában és kezelésében lévő felhasználói berendezések nem megfelelő állapotából, besabályozatlanságából, hibáiból adódó ellátási panaszok megszüntetése nem Távhőszolgáltató feladata. A felhasználói tulajdonú rendszereken Távhőszolgáltató térítés ellenében végez munkát.

Az épület (épületrészek) fűtési hálózatának üritése Távhőszolgáltató kizárólagos joga, amelyet:

- az év bármely időszakában az épületrész tulajdonosa (díjfizető) a felhasználó képviselője vagy az üzemviteli megállapodásban megjelölt megbízott írásos hozzájárulásával
- az év bármely időszakában a felhasználó képviselője vagy az üzemviteli megállapodásban megjelölt megbízott

írásban – a 2.1. függelék szerinti formanyomtatványon – rendelhet meg Távhőszolgáltatótól. A megrendelésre végzett ürités-töltési tevékenységet a Távhőszolgáltató a mindenkori díjszabás szerinti térítés ellenében végzi, amely a feltöltést és a rendszer egyszeri légtelenítését tartalmazza.

A szolgáltatás teljesítése során, a megfelelő tömörségű szivárgásmentes épületfűtési hálózat megléte esetén Távhőszolgáltató feladata az üzemeltetéséhez szükséges feltöltöttség biztosítása.

A feltöltéshez szükséges víz díját a Felhasználó fizeti.

A hőellátás mértékét, valamint a napok, napszakok szerinti változását illetően a felhasználó az üzemviteli megállapodásban rendelkezhet. A felhasználó által közölt igénynek Távhőszolgáltató csak a hőközponti berendezések szabályozóinak beállításával tud eleget tenni. A melegvíz hőfokszabályozót, és a külső hőmérséklet által vezérelt, szabályozott üzem módú, automatikus működésű fűtési szabályozó alapértékét Távhőszolgáltató úgy állítja be, hogy a rendelkezésre álló hőmennyiség a felhasználó által megadott értékek biztosítására legyen elegendő.

Az üzemviteli megállapodásban megjelölt értékek a szabályozás műszaki lehetőségeit és a megbízott beavatkozási lehetőségét is figyelembe véve, a felhasználási hely egészére vonatkozó irányértékeknek minősülnek, azokat a hőfogadóból ellátott épület(ek) egészének átlagában kell értelmezni, és amelyeket Távhőszolgáltató a felhasználási helyen a fűtés- és melegvíz-szabályozó megfelelő beállításával és folyamatos üzemeltetésével köteles biztosítani.

Az épület, az egyes épületrészek tényleges hőmérsékletét az épület hőtehetetlensége, valamint a felhasználói berendezések állapota, üzemeltetése is befolyásolja. **Az épületben kialakult hőmérsékleti értékek figyelemmel kísérése, ellenőrzése a felhasználó feladata.** Távhőszolgáltató ellenőrző helyiséghőmérséklet mérést nem végez. Az előzőek miatt **Távhőszolgáltató nem felelős a hőmérsékleti értékeknek az épületen, épületrészekben belüli eltéréseiért.**

Amennyiben a felhasználó eltérést észlel az üzemviteli megállapodásban rögzített értékektől, úgy ezt a felhasználó megbízottja jelzi Távhőszolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein, és – amennyiben az igényelt és a teljesített szolgáltatási paraméterek közötti eltérés Távhőszolgáltató tulajdonában lévő műszerek nem megfelelő működése miatt áll fenn, akkor – Távhőszolgáltató a szükséges beavatkozást az üzemviteli

megállapodásban foglaltak teljesítése érdekében legkésőbb egy naptári napon belül elvégzi. Ezt követően, további észrevétel hiányában, a módosítási igény teljesítettnek tekintendő.

Az üzemviteli megállapodás szerinti értékek módosítása iránti igényt, azaz a szabályozó alapérték módosítási igényét, a felhasználó megbízottja közölheti a Távhőszolgáltatóval. A Távhőszolgáltató a módosítást legkésőbb két munkanapon belül elvégzi, és a változtatást rögzíti. Ezt követően, további észrevétel hiányában, a módosítási igény teljesítettnek tekintendő.

Amennyiben a felhasználó megbízottja a szabályozó alapérték beállítás módosítását az előzőeknek megfelelő módon nem kezdeményezte, a hőfogyasztással kapcsolatos kifogásból eredő igény Távhőszolgáltatóval szemben nem érvényesíthető. A bejelentés megtétele esetén visszamenőleg nem lehet követeléssel élni, a bejelentést megelőző időszakra vonatkozóan.

Amennyiben **a felhasználó a fűtési célú távhőszolgáltatás megkezdésével, befejezésével, a szolgáltatás mértékével kapcsolatos igényét nem adja meg**, vagy az egy hőközpontból ellátott felhasználók az előzőekről egyhangú megállapodásra nem jutnak, vagy erről egyhangúlag nem rendelkeznek, Távhőszolgáltató az **Önk. rend.** alapján szolgáltat.

A melegvíz hőmérsékletének beállítását, valamint a fűtés leállításához, vagy beindításához szükséges kapcsolásokat a felhasználó üzemviteli megállapodásban megadott igényének megfelelően **Távhőszolgáltató végzi.**

Amennyiben a felhasználó szeptember 15 – október 14., és április 15 – május 15. között az üzemviteli megállapodás (5. függelék) olyan módosítását kezdeményezi, amely a hőközponti szabályozó ki- és bekapcsoltsági állapotának megváltoztatásával jár, abban az esetben a módosítás csak a következő időszaktól lép hatályba.

Szeptember 15-e és május 15-e között a felhasználó által megadott dátumok között Távhőszolgáltató az üzemviteli megállapodásban rögzített mértékű, szabályozott üzemmódú fűtési szolgáltatást végez. Ezen időszakban a fűtés szolgáltatás kikapcsolása iránti igényt a megbízott – a 2.2. függelék szerinti formanyomtatványon – írásbeli nyilatkozattal jelentheti be Távhőszolgáltatónak. Ez esetben a fűtés leállításából származó, a felhasználói hálózatban keletkezett károkért Távhőszolgáltató nem felel.

Üzemviteli megállapodás hiányában, vagy az abban foglaltaktól eltérően végzett hőközponti fűtésszabályzó be- és kikapcsolást Távhőszolgáltató a felhasználó vagy megbízottjának – a 2.2. függelék szerinti formanyomtatványon – írásban közölt eseti megrendelésére szeptember 15 – október 14., és április 15 – május 15. között egy alkalommal díjmentesen, minden egyéb esetben és időszakban díjköteles tevékenységként végzi el.

A megrendelés üzemeltetési megfontolások miatt - a közlés napját is beszámítva - 3 naptári napnál rövidebb időre nem szólhat.

Az üzemviteli megállapodásban vagy külön megrendelésben szereplő, a fűtési szolgáltatás bekapcsolására és kikapcsolására hivatkozó dátumok az adott naptári nap folyamán történő ki- és bekapcsolást jelentik az alábbi kiegészítéssel:

- ha az üzemviteli megállapodás szerint a hőközponti fűtésszabályzó bekapcsolása munkaszüneti napra esik, akkor a kapcsolást Távhőszolgáltató a munkaszüneti napot megelőző utolsó munkanapon végzi el,
- ha az üzemviteli megállapodás szerinti hőközponti fűtésszabályzó kikapcsolása munkaszüneti napra esik, akkor a kapcsolást Távhőszolgáltató a munkaszüneti napot követő első munkanapon végzi el.

Ugyanazon hőközpontból való hőellátás esetén az üzemviteli megállapodásban Távhőszolgáltató a vételezni kívánt távhő mértékére, az annak változtatására, a fűtési célú távhő szolgáltatásának megkezdésére és a befejezésére vonatkozó igényeket a hőközpontban, valamennyi érintett felhasználóra kiterjedően azonos módon és mértékben elégíti ki. Ezért az ugyanazon hőközpontból ellátott felhasználók az előzőekről Távhőszolgáltatóval kötött üzemviteli megállapodás keretében csak egységesen, a közösen kijelölt megbízottjuk útján rendelkezhetnek. **(Önk. rend. 10.§)**

18. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA

Távhőszolgáltató jogosult az élet-, az egészség- vagy a vagyonbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara, valamint a hőszolgáltatás szüneteltetése nélkül el nem végezhető munkák esetében a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni.

Távhőszolgáltató az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról – a jelen üzletszabályzatban vagy a közszolgáltatási szerződésben rögzített módon - az érintett felhasználókat előre értesíti.

A Távhőszolgáltató jogosult az **Önk. rend.**-ben foglaltak szerint

- a) az országos tüzelőanyag-hiány miatt a saját távhőtermelői telepein vagy a vele szerződéses jogviszonyban álló távhőtermelőnél fellépő termelés kiesés esetén, vagy
- b) környezetvédelmi érdekből

a szolgáltatást korlátozni. A korlátozás általános feltételeit a **Tszt. Vhr.** határozza meg.

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

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

A távhőszolgáltatás szünetelése miatt a felhasználói berendezésekben keletkezett károkat, ha a szolgáltatás szünetelésében a felhasználó vétlen, Távhőszolgáltató megtéríti. Ezen túlmenően a **Tszt.** 40.§ szerinti szüneteltetésből, illetőleg a 41.§ szerinti korlátozásból eredő károkért a Távhőszolgáltatót kártérítési kötelezettség nem terheli.

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

Távhőszolgáltató a korlátozás okainak megszűnése után a korlátozást haladéktalanul feloldja.

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

Távhőszolgáltató és a felhasználó a tulajdonában lévő berendezés rendszeres karbantartását, tervezhető javítását, felújítását a fűtési időszakon kívüli időszakban jogosult elvégezni. Távhőszolgáltató jogosult e célból a szolgáltatást a lehetséges legkisebb felhasználói körben és a legrövidebb időtartamban szüneteltetni. Eltérő megállapodás hiányában a szünetelés 8 napnál hosszabb nem lehet. A felek a munkálatokról legalább a munkálatok megkezdése előtt 15 nappal kötelesek egymást írásban értesíteni. A meghibásodás kijavítását, veszélyhelyzet megszüntetését, üzemzavar elhárítását a felek, egymás egyidejű írásbeli értesítése mellett, a lehető legrövidebb idő alatt végzik el.

A Távhőszolgáltató a **Tszt.** 40.§-a szerint jogosult a távhőszolgáltatást szüneteltetni. A távhő vételezésének szüneteltetését a felhasználó a tulajdonában, üzemeltetésében lévő felhasználói berendezések terv szerinti karbantartásának, felújításának idejére vagy váratlan meghibásodás esetén, a szükséges javítási munka elvégzése idejére kérheti.

A terv szerinti fenntartási munkákat a tárgyév május 16. napja és szeptember 14. napja közötti időszakban, más megállapodás hiányában 8 napon belül kell elvégezni. A munkák megkezdésének és várható befejezésének időpontjáról a felhasználó és a Távhőszolgáltató egymást legalább 15 nappal korábban köteles írásban tájékoztatni.

A hőtermelő létesítményeknél országos tüzelőanyag-hiány miatt fellépő termelés kiesésről, a korlátozás szükséges mértékéről és területi kiterjedéséről a Távhőszolgáltató haladéktalanul tájékoztatja a főpolgármestert.

A távhőszolgáltatás környezetvédelmi okból történő korlátozása esetén a korlátozás elrendeléséről a Távhőszolgáltató értesíti a felhasználókat. A korlátozás végrehajtása a Távhőszolgáltató feladata.

A távhőszolgáltatás korlátozásának fokozatait, az egyes fokozatokba tartozó felhasználói csoportokat az **Önk. rend. 13.§ (2)** bekezdése tartalmazza.

Csak végső esetben korlátozhatók az egészségügyi és szociális alapszolgáltatást ellátó közintézmények.

A korlátozási tervet elkészítésénél figyelemmel kell lenni a távhőtermelőkre vonatkozó lehetséges korlátozásra is.

A korlátozási fokozatba soroláshoz a Távhőszolgáltató a felhasználóktól a hőfelhasználásuk sajátosságaira vonatkozó adatokat kérhet. A korlátozás - annak okától függően - lehet általános, amikor a korlátozás minden felhasználó hőigényét érinti, és lehet részleges, amely esetben a korlátozás csak a Távhőszolgáltató által távhővel ellátott egyes területrészekre terjed ki. A Távhőszolgáltató a megállapított korlátozási sorrend szerinti fokozatba sorolásról a felhasználókat tájékoztatja.

Amennyiben a korlátozás elrendelésére munkaszüneti napon kerül sor, a végrehajtás időtartama 24 órával meghosszabbodik.

A korlátozás magasabb fokozatának elrendelése esetén (3-4-5. fokozat), tekintettel az érintett felhasználói kör nagyságára, a Távhőszolgáltató a felhasználókat a tömegkommunikációs eszközök (rádió, televízió, napilapok) igénybevétele útján értesíti.