

**BKM BUDAPESTI KÖZMŰVEK NONPROFIT ZÁRTKÖRŰEN  
MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

**ÜZLETSZABÁLYZATA**

**HATÁLYBALÉPÉS IDŐPONTJA:  
2023. január 9.**

FPH061/2332-9/2022. számú határozattal jóváhagyva

**Németh** Digitálisan aláírta:  
Németh László  
**László** Dátum: 2023.01.03  
13:35:38 +01'00'

.....  
dr. Számadó Tamás  
főjegyző hatáskörében eljárva

Németh László  
főosztályvezető

## Tartalomjegyzék

<b>I. ÁLTALÁNOS RÉSZ</b> .....	<b>8</b>
<b>1) AZ ÜZLETSZABÁLYZAT, TÁRGYA, HATÁLYA ÉS KÖZZÉTÉTELE</b> .....	<b>8</b>
1.1 AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA .....	8
1.2 AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA.....	9
1.3 AZ ÜZLETSZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE .....	9
<b>2) RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK</b> .....	<b>9</b>
2.1 AZ ÜZLETSZABÁLYZATBAN HIVATKOZOTT JOGSZABÁLYOK .....	9
2.2 FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK.....	10
<b>3) A BUDAPESTI KÖZMŰVEK MŰKÖDÉSÉNEK ÉS A KÖZSZOLGÁLTATÁS ELLÁTÁSÁNAK ALAPELVEI</b> .....	<b>11</b>
<b>4) ÜGYFÉLKAPCSOLATOK RENDJE</b> .....	<b>12</b>
4.1 ÜGYFÉLSZOLGÁLTATOK MŰKÖDÉSE .....	12
4.2 KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL ÉS A FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL .....	18
4.3 ADATVÉDELEM .....	19
<b>II. FKF HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI DIVÍZIÓ</b> .....	<b>24</b>
<b>1) RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK</b> .....	<b>24</b>
1.1 AZ FKF HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI DIVÍZIÓ MŰKÖDÉSÉVEL KAPCSOLATOS JOGSZABÁLYOK.....	24
1.2 FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK.....	25
<b>A. KÖZSZOLGÁLTATÁS</b> .....	<b>27</b>
<b>2) KÖZSZOLGÁLTATÓ ÉS AZ ÜGYFÉL KÖZÖTTI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE</b> .....	<b>27</b>
2.1 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK BEJELENTÉSE (MEGRENDELÉSE) .....	27
<b>3) A KÖZSZOLGÁLTATÓ ÉS AZ ÜGYFÉL KÖZÖTTI JOGVISZONY TARTALMA</b> .....	<b>28</b>
3.1 A KÖZSZOLGÁLTATÁSI FELADAT TERJEDELME .....	28
3.2 A BUDAPESTI KÖZMŰVEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI .....	29
3.3 AZ ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI .....	39
3.4 KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ .....	42
3.5 ADATVÁLTOZÁSOK .....	43
3.6 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE.....	44
3.7 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁS ÚJRAINDÍTÁSA.....	45
3.8 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE .....	45
<b>B. PIACI SZOLGÁLTATÁSOK</b> .....	<b>45</b>
<b>4) PIACI SZOLGÁLTATÁSOK TARTALMA</b> .....	<b>45</b>

ÜZLETSZABÁLYZAT

4.1 ESETI MEGRENDELÉS ALAPJÁN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁSOK .....	45
4.2 TARTÁLYMOSÁS .....	46
4.3 TARTÁLYMOZGATÁS .....	46
4.4 HULLDÉK ÁRTALMATLANÍTÁS .....	46
5) JOGVISZONY LÉTREJÖTTE .....	46
5.1. IGÉNYBEJELENTÉS .....	46
5.2 AJÁNLATADÁS, SZERZŐDÉSKÖTÉS .....	46
6) DÍJAZÁS .....	46
<b>III. FKF KÖZTISZTASÁGI DIVÍZIÓ .....</b>	<b>48</b>
1) RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK .....	48
1.1 AZ FKF KÖZTISZTASÁGI DIVÍZIÓ MŰKÖDÉSÉVEL KAPCSOLATOS JOGSZABÁLYOK ..	48
1.2 FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK .....	48
<b>A. KÖZSZOLGÁLTATÁS .....</b>	<b>49</b>
2) BURKOLT ÉS ZÖLDFELÜLETEK TAKARÍTÁSA.....	49
3) PLAKÁT- ÉS GRAFFITI ELTÁVOLÍTÁS .....	50
4) HULLADÉKKEZELÉSEL KAPCSOLATOS FELADATOK.....	51
5) KÖZTISZTASÁGGAL KAPCSOLATOS EGYÉB FELADATOK.....	51
6) A BUDAPESTI KÖZMŰVEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI.....	52
7) A BUDAPESTI KÖZMŰVEK ÁLTAL NYÚJTOTT KÖZTERÜLET-TISZTÁNTARTÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐ ÜGYFELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI.....	52
<b>B. PIACI SZOLGÁLTATÁS .....</b>	<b>53</b>
8) PIACI SZOLGÁLTATÁSOK TARTALMA .....	53
9) JOGVISZONY LÉTREJÖTTE .....	53
10) DÍJAZÁS, KÖVETELÉSEK KEZELÉSE .....	54
<b>IV. FŐTÁV TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DIVÍZIÓ .....</b>	<b>56</b>
1) RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK .....	56
1.1 A FŐTÁV TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DIVÍZIÓ MŰKÖDÉSÉVEL KAPCSOLATOS JOGSZABÁLYOK .....	56
1.2 FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK.....	56
<b>A. KÖZSZOLGÁLTATÁS .....</b>	<b>62</b>
2) A BUDAPESTI KÖZMŰVEK ÉS A FELHASZNÁLÓ, DÍJFIZETŐ KÖZÖTTI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE .....	62
2.1 FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉS ÉS TÁJÉKOZTATÁS FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉSRE .....	62
2.2 FELHASZNÁLÁSI ÉS CSATLAKOZÁSI HELYEK LÉTESÍTÉSE .....	64
2.3 A TÁVHŐELLÁTÓ RENDSZER BŐVÍTÉSE, ÚJ FELHASZNÁLÓ TÁVHŐELLÁTÁSBA KAPCSOLÁSA.....	66
3) A BUDAPESTI KÖZMŰVEK ÉS A FELHASZNÁLÓ, DÍJFIZETŐ KÖZÖTTI JOGVISZONY TARTALMA	

.....	69
3.1 HŐKÖZPONTI MÉRÉS SZERINTI LAKOSSÁGI SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS .....	69
3.2 ÉPÜLETRÉSZENKÉNTI MÉRÉS SZERINTI LAKOSSÁGI SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS .....	71
3.3 EGYEDI KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS .....	72
3.4 A SZOLGÁLTATOTT TÁVHŐ ELLENÉRTÉKÉNEK MÉRÉS ALAPÚ ELSZÁMOLÁSA .....	73
3.5 ÁRAK ÉS DÍJAK .....	82
3.6 DÍJMEGÁLLAPÍTÁS .....	83
3.7 SZÁMLÁZÁS .....	85
3.8 VÁLTOZÁSOK BEJELENTÉSE .....	92
3.9 A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI.....	94
3.10 A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA .....	98
4) A BUDAPESTI KÖZMŰVEK ÉS A FELHASZNÁLÓ, DÍJFIZETŐ KÖZÖTTI JOGVISZONY IDŐBELI HATÁLYA, MÓDOSÍTÁSA, MEGSZŪNÉSE .....	100
4.1 A KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEK IDŐBELI HATÁLYA, MÓDOSÍTÁSI, FELMONDÁSI LEHETŐSÉGEI .....	100
<b>B. Piaci szolgáltatás .....</b>	<b>101</b>
5) Piaci szolgáltatások tartalma .....	101
5.1 ÁTALÁNYDÍJAS ÜZEMELTETÉS TÁMOGATÁS .....	101
5.2 A FELHASZNÁLÓI RENDSZEREN MEGRENDELÉS ALAPJÁN, TÉRÍTÉS ELLENÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁSOK.....	103
5.3 A FELHASZNÁLÓI RENDSZEREN VÉGZETT HIBAEELHÁRÍTÁS.....	103
5.4 HŐDÍJ KORREKCIÓ .....	104
5.5 ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁKBAN TÉRÍTÉS ELLENÉBEN IGÉNYBE VEHETŐ SZOLGÁLTATÁSOK.....	104
5.6 KÖZMŰEGYEZTETÉS ÉS KÖZMŰ ADATSZOLGÁLTATÁS .....	105
5.7 SZAKFELÜGYELET .....	105
5.8 HÚTÉS SZOLGÁLTATÁS .....	106
5.9 HŐSZIVATTYÚVAL VÉGZETT HŐSZOLGÁLTATÁS .....	120
5.10 IDEIGLENESEN EMELT HŐFOKÚ HMV SZOLGÁLTATÁS .....	135
5.11 HŐKÖZPONTI BERENDEZÉSEK ÉRTÉKESÍTÉS .....	140
6) A SZOLGÁLTATÁS ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA, KÖVETELÉSEK KEZELÉSE .....	141
<b>V. FŐKERT KERTÉSZETI DIVÍZIÓ .....</b>	<b>143</b>
1) RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK .....	143
1.1. A FŐKERT KERTÉSZETI DIVÍZIÓ MŰKÖDÉSÉVEL KAPCSOLATOS JOGI SZABÁLYOZÁS... 143	
1.2. FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK.....	143
<b>A. Közszolgáltatás .....</b>	<b>144</b>

ÜZLETSZABÁLYZAT

2) GYEP, VIRÁG ÉS CSERJEFELÜLETEK FENNTARTÁSA.....	144
3) ÉPÍTETT ELEMEK FENNTARTÁSI FELADATAI.....	144
4) FAÁPOLÁSI FELADATOK .....	145
5) KASZÁLÁSI FELADATOK.....	145
6) KÖZTISZTASÁGI FELADATOK.....	145
7) MÉRNÖKI ÉS EGYÉB FELADATOK .....	145
8) ZÖLDFELÜLETEK- ÉS ZÖLDTERÜLETEK FENNTARTÁSÁHOZ KAPCSOLÓDÓ FEJLESZTÉSI FELADATOK .....	146
8.1 FELADATOK.....	146
8.2 ERDŐGAZDÁLKODÁSI FELADATOK.....	146
8.3 TERMÉSZETVÉDELMI FELADATOK.....	146
8.4 KÉSZENLÉTI ÜGYELETI SZOLGÁLAT, KÁRELHÁRÍTÁS, KÁRMEGELŐZÉS, KÁRENYHÍTÉS, BEJELENTÉS.....	146
8.5 FA- ÉS PARK ADATBÁZIS ÜZEMELTETÉSE .....	146
<b>B. PIACI SZOLGÁLTATÁS .....</b>	<b>147</b>
9) PIACI SZOLGÁLTATÁSOK TARTALMA .....	147
10) JOGVISZONY LÉTREJÖTTE .....	148
11) DÍJAZÁS, KÖVETELÉSEK KEZELÉSE .....	148
<b>VI. BTI TEMETKEZÉSI DIVÍZIÓ .....</b>	<b>151</b>
1) RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK .....	151
1.1 A BTI TEMETKEZÉSI DIVÍZIÓ MŰKÖDÉSÉVEL KAPCSOLATOS JOGSZABÁLYOK .....	151
1.2 FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK.....	151
<b>A. KÖZSZOLGÁLTATÁS .....</b>	<b>154</b>
2) KÖZSZOLGÁLTATÁS TARTALMA .....	154
2.1 A TEMETŐK FENNTARTÁSÁVAL KAPCSOLATOS FELADATOK.....	154
2.2 A TEMETŐK FENNTARTÁSÁVAL KAPCSOLATOS FELADATOK.....	154
3) A TEMETŐK MEGNEVEZÉSE ÉS NYITVATARTÁSI RENDJE.....	155
3.1 A BUDAPESTEN MŰKÖDŐ KÖZTEMETŐK .....	155
3.2 A BTI TEMETKEZÉSI DIVÍZIÓ EGYÉB TELEPHELYEI .....	156
3.3 A MŰKÖDŐ KÖZTEMETŐK ÉS A CSÖMÖRI HAMVASZTÓÜZEM ÉS SÍRKERT (EGYÜTTESEN A TOVÁBBIKBAN TEMETŐK) NYITVATARTÁSI IDEJE EGYSÉGESEN A HÉT MINDEN NAPJÁN ..	157
3.4 TEMETŐLÁTOGATÓK TÁJÉKOZTATÁSA A NYITVATARTÁSI RENDRŐL .....	157
3.5 A NYITVATARTÁSI IDŐ IDŐSZAKOS MEGHOSSZABBÍTÁSA .....	157
4) A TEMETŐK LÁTOGATÁSI RENDJE, A TEMETŐLÁTOGATÓK KEGYELETGYAKORLÁSÁNAK FELTÉTELEI (TEMETŐLÁTOGATÓK ÜZEMELTETÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI).....	157
4.1 TEMETŐLÁTOGATÓKRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK.....	158
4.2 A 14 ÉVEN ALULI GYERMEKEK, VALAMINT CSELEKVŐKÉPTELEN SZEMÉLYEK	

## ÜZLETSZABÁLYZAT

TEMETŐLÁTOGATÁSA .....	158
4.3 KÖZTEMETŐBE ÉS A HAMVASZTÓÜZEMBE BEVIHETŐ TÁRGYAK .....	159
4.4 TEMETŐKBE BEVIHETŐ ÁLLATOK, AZ ÁLLATOK ETETÉSE.....	159
4.5 A TEMETŐK TERÜLETÉN NEM VÉGEZHEŐ TEVÉKENYSÉGEK.....	159
4.6 ZAJKELTÉS, MÁSON MEGZAVARÁSA .....	159
4.7 KÁROKOZÁS .....	159
5) KÖZSZOLGÁLTATÓ ÜZEMELTETÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI .....	159
5.1 UTAK RENDSZERES KARBANTARTÁSA .....	159
5.2 KÖZÜZEMI SZOLGÁLTATÁSOK .....	160
5.3 A HULLADÉK GYŰJTÉSÉNEK, KEZELÉSÉNEK SZABÁLYAI .....	160
5.4 TEMETŐK RENDJÉNEK BIZTOSÍTÁSA, TEMETŐK ŐRZÉSE .....	160
5.5 TEMETŐBEN LÉVŐ LÉTESÍTMÉNYEK ÜZEMELTETÉSE.....	160
5.6 A TEMETŐLÁTOGATÓK TÁJÉKOZTATÁSÁVAL KAPCSOLATOS FELADATOK.....	160
5.7 A TEMETŐI NYILVÁNTARTÁSOK VEZETÉSÉVEL KAPCSOLATOS FELADATOK .....	161
6) GÉPJÁRMŰVEL ÉS KERÉKPÁRRAL TÖRTÉNŐ BE- ÉS KIHAJTÁS, VALAMINT A PARKOLÁS RENDJE .....	161
7) TEMETŐI RENDEZVÉNYEK, FORGATÁSI ENGEDÉLYEK RENDJE .....	162
7.1 RENDEZVÉNYEK SZERVEZÉSE, BEJELENTÉSE .....	162
7.2 FORGATÁSI ENGEDÉLY KÉRELMEZÉSI RENDJE .....	162
8) TEMETŐBE SZÁLLÍTOTT ELHUNYTAÓ ÁTVÉTELE (TEMETKEZÉSI VÁLLALKOZÓÓ ÁLTALI HALOTT BESZÁLLÍTÁS) ÉS AZ ELHUNYTAÓ TEMETKEZÉSI VÁLLALKOZÓÓ RÉSZÉRE TÖRTÉNŐ KIADÁSA .....	163
8.1 ELHUNYTAÓ BESZÁLLÍTÁSA .....	163
8.2 ELHUNYTAÓ KIADÁSA .....	163
9) RAVATALOZÓ IGÉNYBEVÉTELÉNEK RENDJE ÉS SZABÁLYAI .....	164
10) A TEMETŐBEN VÉGZETT EGYÉB TEMETŐI SZOLGÁLTATÁSOK ELLÁTÁSÁNAK TEMETŐI RENDJE .....	164
11) A TEMETÉSI HELYEK .....	165
11.1 TEMETÉSI HELYEK .....	165
11.2 A KÖZTEMETŐBEN LEVŐ EGYES SÍRHELYEK MÉRETEI.....	165
11.3 A SÍROK EGYMÁSTÓL VALÓ OLDALTÁVOLSÁGA.....	166
11.4 SÍRBOLTRA (KRIPTÁRA) VONATKOZÓ SZABÁLYOK .....	166
11.5 A SÍROKRA TELEPÍTHETŐ SÍREMLÉKEK MÉRETEI: .....	166
12) ÜZEMELTETŐ ÁLTAL BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK .....	167
12.1 RAVATALOZÁS .....	167
12.2 HAMVAK SZÓRÁSA .....	168
<b>B. PIAÓI SZOLGÁLTATÁS .....</b>	<b>168</b>
13) PIAÓI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA .....	168

## ÜZLETSZABÁLYZAT

13.1 HALOTTSZÁLLÍTÁS .....	168
13.2 TEMETÉSFELVÉTEL.....	168
13.3 KEGYELETI ELŐTAKARÉKOSSÁG.....	172
13.4 DÍJAZÁS .....	172
13.5 KÖZTEMETÉS.....	174
14) TEMETÉSI HELY FELETTI RENDELKEZÉSI JOG, A SÍRHELYHASZNÁLATI IDŐK.....	175
14.1 A RENDELKEZÉSI JOG .....	175
14.2 EGYÜTTES RENDELKEZÉSI JOG .....	175
14.3 A RENDELKEZÉSI JOG IDŐTARTAMA.....	175
14.4 HOSSZABB IDŐTARTAMÚ RENDELKEZÉSI JOG .....	175
15) TEMETÉSI HELY FELETTI RENDELKEZÉSI JOG MEGHOSSZABBÍTÁSA, ÚJRAVÁLTÁS.....	175
15.1 RENDELKEZÉSI JOG MEGHOSSZABBÍTÁSÁNAK ESETEI, ÚJRAVÁLTÁS .....	175
15.2 ÚJRAVÁLTÁS MEGTAGADÁSA .....	175
15.3 HOZZÁJÁRULÁS ÚJRAVÁLTÁSHOZ, RÁTEMETÉSHEZ.....	175
15.4 ÚJRAVÁLTÁSI IDŐ.....	176
15.5 RÉSZLETFIZETÉSI MEGÁLLAPODÁS .....	176
16) TEMETÉSI HELY FELETTI RENDELKEZÉSI JOG MEGSZŰNÉSE .....	176
16.1 RENDELKEZÉSI JOG MEGSZŰNÉSÉNEK OKAI .....	176
16.2 RENDELKEZÉSI JOG LEJÁRTÁRÓL VALÓ ÉRTESÍTÉS .....	176
16.3 LEJÁRT, ÚJRA NEM VÁLTOTT TEMETÉSI HELY ÚJBÓLI ÉRTÉKESÍTÉSE.....	176
16.4 DÍJVISSZATÉRÍTÉS RENDELKEZÉSI JOG MEGSZŰNÉSÉNÉL .....	177
16.5 KÖZÖS SÍRBA HELYEZÉS.....	177
16.6 ÁTHELYEZÉS UTÁNI HASZNÁLATI IDŐ .....	177
17) A TEMETÉSI HELYEK GONDOZÁSA, SÍRHELYEKRE, SÍREMLÉKEKRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK .....	177
17.1 SZEGÉLYKŐ, SÍREMLÉK, SÍRBOLT, NÖVÉNYZET KITERJEDÉSE A TEMETÉSI HELYEN... 177	
17.2 NÖVÉNYZETRE, ZÖLDTERÜLETRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK.....	177
17.3 PAD, JÁRÓLAP.....	178
17.4 SÍRJEL HASZNÁLATA, SÍREMLÉK ÁLLÍTÁSA .....	178
17.5 SÍRJELEKRE VONATKOZÓ SZABÁLYOZÁSOK .....	178
17.6 BIZTONSÁGOT VESZÉLYEZTETŐ SÍREMLÉK.....	178
17.7 SÍRHELYEK GONDOZÁSA, KARBANTARTÁSA .....	178
17.8 SÍRHELYEKET ÉRT KÁROK .....	179
17.9 SÍRJEL, SÍRKŐMARADVÁNY BONTÁSI ÉS ELSZÁLLÍTÁSI MUNKÁI.....	179
17.10 RENDELKEZŐ FELSZÓLÍTÁSA .....	179
17.11 LEBONTOTT SÍREMLÉK TÁROLÁSA RÁTEMETÉSKOR .....	179
17.12 LEJÁRT HASZNÁLATI IDEJŰ SÍREMLÉK BONTÁSA, ELSZÁLLÍTÁSA .....	179

ÜZLETSZABÁLYZAT

17.13 EXHUMÁLÁSKOR LEBONTOTT SÍREMLÉK, TÖRMELÉK ELSZÁLLÍTÁSA .....	180
17.14 SÍRBOLT, KRIPTA ÚJRAÉRTÉKESÍTÉSE .....	180
<b>VII. FŐKÉTÜSZ KÉMÉNYSEPRŐIPARI DIVÍZIÓ .....</b>	<b>181</b>
1) RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK .....	181
1.1 A FŐKÉTÜSZ KÉMÉNYSEPRŐIPARI DIVÍZIÓ MŰKÖDÉSÉVEL KAPCSOLATOS JOGSZABÁLYOK.....	181
1.2 FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK.....	181
<b>A. PIACI SZOLGÁLTATÁS .....</b>	<b>183</b>
2) PIACI SZOLGÁLTATÁSOK .....	183
2.1 KÉMÉNYELLENŐRZÉS ÉS ANNAK SORÁN VÉGZETT EGYÉB TEVÉKENYSÉGEK .....	183
2.2 MEGRENDELÉSRE VÉGZETT EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK .....	187
2.3 TERVFELÜLVIZSGÁLATI SZOLGÁLTATÁS.....	196
2.4 SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁS MEGHIÚSULÁSÁNAK JOGKÖVETKEZMÉNYEI .....	196
3) DÍJAZÁS, KÖVETELÉSEK KEZELÉSE .....	197

## I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

### A BUDAPESTI KÖZMŰVEK BEMUTATÁSA

A BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Budapesti Közművek) mint egységes budapesti közszolgáltató társaság, 2021. szeptember 1-jével alakult meg öt cég hat szolgáltatói tevékenysége egyesülésének eredményeként, működési elve az, hogy egyetlen, közszolgáltatási szemléletű szakmai irányítás alatt egyesíti a Fővárosi Önkormányzat specifikus, tehát nem azonos, de sok átfedést mutató közszolgáltatási feladatait. A létrejött egységes Budapesti Közművek továbbra is a Fővárosi Önkormányzat – közvetett – tulajdonában álló cég, amely többfajta városüzemeltetési feladatot, közszolgáltatást és egyéb, piaci alapon nyújtott szolgáltatást biztosít integráltan.

Az egyes városüzemeltetési, közszolgáltatási feladatokat a korábbi vállalatok a beolvadást követően egységes irányítás mellett, hat elkülönült üzletágként végzik Budapest közműellátásában – megőrizve a több évtizedes múltra visszatekintő szakmai hagyományait és értékeit. Az egyesült öt társaság engedélyes tevékenységeit, közszolgáltató szerepkörükből fakadó kötelezettségeit és jogait, egyéb szolgáltatási portfólióját az új egységes Budapesti Közművek cégben változatlan formában, az egyes divíziók keretein belül viszi tovább.

#### **A Budapesti Közművek adatai:**

Cégnév: BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövidített cégnév: BKM Nonprofit Zrt.

Székhely: 1116 Budapest, Kalotaszeg utca 31.

Céggjegyzékszám: 01-10-042582

Adószám: 10941362-2-44

PF.: 1509 Budapest, Pf. 9.

Web: [www.budapestikozmuvek.hu](http://www.budapestikozmuvek.hu)

E-mail: [info@budapestikozmuvek.hu](mailto:info@budapestikozmuvek.hu)

#### **A Budapesti Közművek szakmai tevékenységét ellátó főigazgatóságai (divíziói):**

FKF Hulladékgazdálkodási Divízió

FKF Köztisztasági Divízió

FŐTÁV Távhőszolgáltatási Divízió

FŐKERT Kertészeti Divízió

BTI Temetkezési Divízió

FŐKÉTÜSZ Kéményseprőipari Divízió

### **1) AZ ÜZLETSZABÁLYZAT, TÁRGYA, HATÁLYA ÉS KÖZZÉTÉTELE**

#### **1.1 AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA**

A Budapesti Közművek - mint a Budapest Főváros Önkormányzata vagyonáról, a vagyonelemek feletti tulajdonosi jogok gyakorlásáról szóló 22/2012. (III. 14.) Főv. Kgy. rendelet 4. mellékletének 13., 15., 17., 18. és 22. pontja alapján kizárólagos joggal felruházott önkormányzati társaság - üzletszabályzata a Budapesti Közművek és Budapest Főváros Önkormányzata között kötött közszolgáltatási szerződésben foglaltak alapján szabályozza a

## **ÜZLETSZABÁLYZAT**

Budapesti Közművek Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 23. § (4) bekezdése 3., 9., 11., 12., pontjában meghatározott közszolgáltatási és az egyéb, piaci alapon nyújtott szolgáltatási (piaci szolgáltatási) tevékenységeit (a továbbiakban együttesen szolgáltatás vagy szolgáltatási tevékenység), szabályozza a Budapesti Közművek és a szolgáltatást igénybe vevő viszonyát, meghatározza a Budapesti Közművek, valamint a szolgáltatást igénybe vevő kötelezettségeit és jogait, az elszámolás rendjét, továbbá a Budapesti Közműveknek a szolgáltatást igénybe vevővel, a fogyasztóvédelmi hatósággal és az egyes társadalmi érdekképviseleti szervezetekkel való együttműködését.

### **1.2 AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA**

Jelen üzletszabályzat hatálya a Budapesti Közművek közszolgáltatási és piaci szolgáltatási tevékenységével érintett működési területre, illetve a Budapesti Közművekkel – a közszolgáltatási és piaci alapú szolgáltatási tevékenysége tárgyában – jogviszonyban álló és a szolgáltatásokat igénybe vevő jogalanyokra terjed ki.

Az üzletszabályzat egyes divíziókra vonatkozó speciális hatályának meghatározása az adott divízió közszolgáltatási és piaci szolgáltatási tevékenységei tekintetében külön fejezetben kerül leírásra.

Az üzletszabályzat a Fővárosi Közgyűlés által történő jóváhagyást követően, a közzététele napján lép hatályba, azzal, hogy az üzletszabályzatot a jóváhagyásban meghatározott feltételekkel, határozatlan időre kell alkalmazni.

### **1.3 AZ ÜZLETSZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE**

A Budapesti Közművek az üzletszabályzatát az ügyfélszolgálatain könnyen hozzáférhető helyen kifüggeszti, valamint a honlapján is közzéteszi. Az üzletszabályzatot a Fővárosi Önkormányzat is közzéteszi a Budapest portálon.

Jelen üzletszabályzat általános és részletes rendelkezésekre tagolódik. Amire a Budapesti Közművek és a közszolgáltatást illetve piaci szolgáltatást igénybe vevő viszonyára tekintettel az általános rész nem tartalmaz egyértelmű rendelkezést, vagy egyáltalán nem tartalmaz rendelkezést, azt az üzletszabályzat részletes rendelkezései szerint kell értelmezni.

## **2) RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK**

### **2.1 AZ ÜZLETSZABÁLYZATBAN HIVATKOZOTT JOGSZABÁLYOK**

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

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

**GDPR:** az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről

**Ht:** a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény

**Kstv.:** a kéményseprő-ipari tevékenységről szóló 2015. évi CCXI. törvény;

**Mötv:** a Magyarországi helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény

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

**Pkbtv:** a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény

**Ptk.:** a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

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

ÜZLETSZABÁLYZAT

**TKSZ:** a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról rendelkező 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet 3. sz. mellékletét képező Távhő Közszolgáltatási Szabályzat

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

**Ttv.:** a temetőkről és a temetkezésről szóló 1999. évi XLIII. törvény

**2.2 FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK**

1. **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.
2. **Fogyasztói jogvita:** a Fgytv. alapján fogyasztónak minősülő ügyfél és a Budapesti Közművek közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a a Fgytv. alapján fogyasztónak minősülő ügyfél és a Budapesti Közművek között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy.
3. **Közérdekű bejelentés:** a Pkbtv. 1. §-ának (3) bekezdése értelmében olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.
4. **Közérdekű bejelentő:** bárki, aki közérdekű bejelentéssel fordul a Budapesti Közművekhez.
5. **Közszolgáltatás:** olyan közérdekű gazdasági tevékenység, amely állami vagy önkormányzati irányítás és speciális jogi szabályozás alá tartozik, jelen üzletszabályzat esetében a Budapesti Közművek azon nevesített közszolgáltatási tevékenységeinek összessége, amelyeket a Möt. és más törvényi szintű szabályozás a Fővárosi Önkormányzat kötelező feladataként rögzít, és amelyek ellátásának megszervezése a Fővárosi Önkormányzattal kötött közszolgáltatási szerződés alapján a Budapesti Közművek feladata.
6. **Panasz:** A panasz a Pkbtv. 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. A panasz javaslatot is tartalmazhat.
  - a. Fogyasztói panasz: a Budapesti Közművek közszolgáltatási és piaci szolgáltatási tevékenységével kapcsolatos olyan konkrét kifogást tartalmazó – a Fgytv. hatálya alá tartozó – fogyasztói kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.
7. **Piaci szolgáltatás:** a természetes személy, társasház és lakásszövetkezet, valamint jogi személy, gazdasági társaság, egyéni cég vagy egyéb szervezet, intézmény részére

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

a Budapesti Közművek által díj ellenében, nem közszolgáltatási tevékenység keretében, külön megrendelés vagy szerződéses viszony alapján nyújtott szolgáltatás.

8. **Szolgáltatási hely:** A közszolgáltatás és a piaci szolgáltatás jogszabályban, szerződésben vagy megrendelő lapon meghatározott helye.
9. **Ügyfél:** az a természetes személy, társasház és lakásszövetkezet, valamint jogi személy, gazdasági társaság, egyéni cég vagy egyéb szervezet, intézmény, aki/amely igénybe veszi a közszolgáltatási vagy piaci szolgáltatást.
10. **Ügyfélmegkeresés:** minden olyan bejelentés, kérelem, érdeklődés, panasz, közérdekű bejelentés, amely a Budapesti Közművek ügyfélszolgálati csatornáira érkezik (telefonon, személyesen, írásban valamint interneten keresztül különböző elektronikus csatornákon) a közszolgáltatással és a piaci szolgáltatással kapcsolatosan.

### 3) A BUDAPESTI KÖZMŰVEK MŰKÖDÉSÉNEK ÉS A KÖZSZOLGÁLTATÁS ELLÁTÁSÁNAK ALAPELVEI

#### Törvényesség

A közszolgáltatások ellátása és az ügyfélmegkeresések kezelése a Budapesti Közművek részéről az egyes tevékenységi körökre irányadó hatályos jogszabályok előírásainak betartásával történik. A Budapesti Közművek tudatos, körültekintéssel és felelősséggel, valamint a jogszabályokban és jelen üzletszabályzatában foglaltak szerint eljáró ügyfelekként tekint a szolgáltatásait igénybe vevőkre.

#### Egyetemesség

A Budapesti Közművek által nyújtott közszolgáltatás minden ügyfele számára azonos feltételek mellett érhető el, adott ügyfélcsoportra vonatkozóan általában egységes áron. A közszolgáltatásból az adott ügyfél csak jogszabályban meghatározott feltételek mellett zárható ki, illetve a közszolgáltatás csak a jogszabályban meghatározottak szerint korlátozható vele szemben a még elégséges minimumra.

#### Folytonosság

A Budapesti Közművek által nyújtott közszolgáltatás folyamatos és rendszeres, valamint a számára a jogszabályokban vagy az üzletszabályzatában meghatározott minőségi követelményeknek megfelelő.

#### Ellenőrizhetőség

A Budapesti Közművek közszolgáltatási tevékenységét az ügyfelek a jogszabályi rendelkezéseknek és az üzletszabályzatban foglaltaknak megfelelően ellenőrizhetik. A Budapesti Közművek minden munkavállalójától elvárja az ügyfélcentrikus és a felmerülő problémák megoldására fókuszáló viselkedést, valamint szakmai hozzáértést annak érdekében, hogy a szolgáltatási terület egészén egységes színvonalú közszolgáltatásban részesüljenek az ügyfelek. A Budapesti Közművek a panaszok rendezését kiemelt feladatként kezeli.

#### Partnerség

A közszolgáltatás ellátása során a Budapesti Közművek jogszabályi előírások figyelembe vétele mellett hatékony együttműködésre törekszik partnereivel (ügyfelek, hatóságok, állami és közigazgatási szervek/intézmények, szakmai szervezetek, kapcsolódó iparágak szervezetei). A partnerek javaslatait lehetőség szerint beépíti stratégiájába, üzletfejlesztési programjába.

#### 4) ÜGYFÉLKAPCSOLATOK RENDJE

##### 4.1 ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK MŰKÖDÉSE

A Budapesti Közművek az ügyfélmegkeresések kezelése (különösen a szolgáltatással kapcsolatos általános tájékoztatásnyújtás biztosítása, az ügyfelek szolgáltatással kapcsolatos közérdekű vagy egyéb bejelentéseinek intézése, valamint panaszainak kivizsgálása, orvoslása) érdekében személyes, telefonos, valamint online ügyfélszolgálatot, továbbá írásos ügyfélmegkereséseket kezelő ügyfélszolgálatot működtet (a továbbiakban Ügyfélszolgálat). A BTI Temetkezési Divízió vonatkozásában a személyes ügyfélszolgálati tevékenységeket temetőirodák és felvételi irodák látják el.

A Budapesti Közművek az ügyfélkezelést az Ügyfélszolgálat működésének alapelvei mentén ügyfélközpontú, magas szakmai felkészültséggel és hatékony ügyintézéssel látja el, kiemelt figyelmet fordítva az igényfelmérésre, az érthető kommunikációra, a megoldásorientált ügyintézésre és a precíz, hiteles tájékoztatásra.

Az ügyfelek a közszolgáltatással és a piaci szolgáltatással kapcsolatos összes kérdésükkel, bejelentésükkel (különös tekintettel a jogszabályban foglalt bejelentési kötelezettségre), észrevételükkel, panaszukkal, illetve a szolgáltatással kapcsolatos minőségi kifogásaikkal tudnak az Ügyfélszolgálathoz fordulni. Az Ügyfélszolgálat az ügyfélmegkeresések menedzselésére, az ügyfelek tájékoztatására és a panaszok kezelésére szolgál.

A Budapesti Közművek az alábbi csatornákon beérkező ügyfélmegkereséseket tekinti ügyfélmegkeresésnek:

- személyes bejelentés,
- telefonon történő bejelentés,
- elektronikus úton történő bejelentés
- postai levél útján történő bejelentés,
- hivatali kapun keresztül történő bejelentés, és
- online ügyintézés (honlapon keresztül történő bejelentés).

Az ügyfélszolgálatok elérhetősége és a nyitvatartásuk rendje a Budapesti Közművek honlapján található.

Az ügyfelek személyes biztonsága és érdekei védelmében az ügyfélszolgálati irodákban elvárt általános magatartási szabályok a honlapon közzétett, és az Ügyfélszolgálatokon kifüggesztett Házirendben kerülnek meghatározásra.

##### 4.1.1. TÁJÉKOZTATÁS

Az ügyfélmegkeresések kapcsán a Budapesti Közművek széleskörű tájékoztatás nyújt a közszolgáltatási tevékenységeire, szolgáltatásaira vonatkozóan.

Budapesti Közművek az alkalmazott formanyomtatványokat és az alábbiakra vonatkozó információkat a honlapján közzéteszi.

Az FKF Hulladékgazdálkodási Divízió tekintetében különösen:

- a) a minősítési és hatósági engedélyeket,
- b) az alkalmazott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjakat,
- c) a közszolgáltatási területre vonatkozó adatokat,
- d) a lomtalanítással kapcsolatos adatokat, információkat, valamint
- e) az alvállalkozóra vonatkozó közérdekű adatokat - ha a Budapesti Közművek a közszolgáltatás ellátásához alvállalkozót alkalmaz -,
- f) az általa megkötött hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződést és annak módosítását.

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

A Budapesti Közművek a szelektív hulladékgyűjtés ösztönzése érdekében a lakosságot az elkülönített hulladékgyűjtés feltételeiről – a vonatkozó jogszabályokban meghatározottak alapján – Ügyfélszolgálatán és honlapján közzétett információk alapján tájékoztatja.

Az FKF Köztisztasági Divízió tekintetében különösen:

- a) a hatósági engedélyeket.

A FŐTÁV Távhőszolgáltatási Divízió tekintetében különösen:

- a) a távhőszolgáltató és a távhőtermelő közötti hővásárlási célú megállapodásokat,
- b) a távhőszolgáltató és a helyi önkormányzat között a helyi önkormányzat területén közszolgáltatás ellátására és az ezzel összefüggésben kötött megállapodásokat,
- c) a felhasználói panaszok intézésével kapcsolatos információkat,
- d) a számvitelről szóló törvénynek megfelelő formában az előző gazdálkodási év adatait,
- e) a feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói társadalmi érdekképviselők elérhetőségét,
- f) a távhőszolgáltató szolgáltatási területén elérhető, a távhőszolgáltatással kapcsolatos támogatások feltételeit, pályázatok adatait.

A FŐKERT Kertészeti Divízió tekintetében különösen:

- a) a fenntartása alá tartozó fasorok és zöldterületek listáját,
- b) szolgáltatások és aktuális díjszabások,
- c) BP FATÁR adatbázist és applikációt,
- d) az erdőterületekre és a védett területekre vonatkozó információkat,
- e) a balesetveszélyes fák eltávolítására vonatkozó információkat (helyszínek) letölthető favizsgálati adatlapokkal.

A BTI Temetkezési Divízió tekintetében különösen:

- a) temetőket ábrázoló térkép és a temetők rövid bemutatása, elérhetőségeinek listája, nyitva tartásuk, irodai, pénztári nyitva tartás,
- b) temetések és a temetőkben zajló munkák listája dátum szerint,
- c) rövid leírás és tájékoztató a szolgáltatásainkról, temetéssel kapcsolatos tájékoztatások,
- d) BTI Temetkezési Divízió működésére vonatkozó jogszabályok,
- e) GDPR irányelvek.

A FŐKÉTÜSZ Kéményseprőipari Divízió tekintetében különösen:

- a) tájékoztató a szervezet hatásköréről és a kötelező kéményellenőrzésről
- b) hatályos jogszabályok felsorolása
- c) a számvitelről szóló törvénynek megfelelő formában az előző gazdálkodási év adatait,
- d) szolgáltatások és aktuális díjszabás
- e) szén-monoxid érzékelő vásárlására irányuló lehetőséget.

A Budapesti Közművek az engedélyeit és az üzletszabályzatát a honlapján és a személyes ügyfélszolgálaton közzéteszi.

**4.1.2. KÖZSZOLGÁLTATÁSSAL ÉS A PIACI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK KEZELÉSE**

**4.1.2.1. AZ ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI**

Az ügyfélmegkereséseket a Budapesti Közművek személyesen az ügyfélszolgálatokon, telefonon, írásban, illetve online ([www.budapestikozmuvek.hu](http://www.budapestikozmuvek.hu)) fogadja és azokat nyilvántartásba veszi. A nyilvántartásba vételt és az ügytípus beazonosítását követően az ügyfélmegkeresés a 4.1.2.2. – 4.1.2.6. pontokban foglaltak alapján történik.

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

Az ügyfélmegkeresések alapján megtett intézkedésekről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével – az ügyfél – személyesen, telefonon vagy írásban – értesítést kap. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha:

- az ügyfélmegkeresés elintézéséről szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette,
- ugyanazon ügyfél részéről érkezik a korábbival azonos tartalmú megkeresés,
- azonosíthatatlan az ügyfélmegkeresés, melytől a Budapesti Közművek eltérhet, ha az ügyfélmegkeresés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál,
- ha nyilvánvalóvá válik, hogy az ügyfél rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt,
- ha az ügyfél kifejezetten nyilatkozik arról, hogy nem kéri, és az ügyfélmegkeresés kezeléséhez valamint megoldásához minden információ és dokumentum rendelkezésre áll

#### 4.1.2.2. SZEMÉLYES ÜGYFÉLMEGKERESÉS KEZELÉSE

A Budapesti Közművek az öt személyesen felkereső ügyfelet a honlapján hivatalosan közzétett ügyfélszolgálati irodák helyszínein, azok nyitvatartási rendje szerint fogadja.

Ügyfél fogadása az ügyfélszolgálati irodán ügyfélhívó rendszer használatával, sorszám alapján történik. A BTI Temetkezési Divízió vonatkozásában – a honlapon megjelölt – három helyszínen működik ügyfélhívó rendszer.

Az ügyfél vagy meghatalmazottjának beazonosítása az ügyintéző által a személyazonosság megállapítására alkalmas hatósági igazolvány alapján, illetve a – legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt – meghatalmazás bemutatásával történik. Az ügyintézés akkor kezdhető meg, amennyiben a beazonosítás sikeres. Amennyiben a Budapesti Közművek informatikai rendszerben nyilvántartott személytől, szervezet esetében a szervezet képviselőjében aláírásra jogosult személytől vagy a Budapesti Közművek informatikai rendszerben nyilvántartott meghatalmazotttól eltérő személy keresi fel a Budapesti Közműveket, az ügyintéző általános tájékoztatást ad az eljárás további rendjéről.

Az ügyfél igényének felmérése, az ügytípus beazonosítása, valamint az ügyfélkapcsolat rögzítése az erre kialakított ügyfélmegkereséseket nyilvántartó rendszerben történik, és az ügyfél által átadott kapcsolódó dokumentum(ok) is elektronikusan csatolásra kerülnek az ügyfélmegkereséseket nyilvántartó rendszerben az ügyintézéshez.

Amennyiben az ügyfélmegkereséssel érintett bejelentés, kérelem, érdeklődés vagy – amennyiben annak minősül – közérdekű bejelentés az ügyfélkezelés során azonnal megoldható és megválaszolható, az ügyfélmegkeresés kezelése az ügyintéző részéről megtörténik és az ügy lezárásra kerül.

Egyéb esetben az Ügyfélszolgálat az ügyet továbbítja a Budapesti Közművek hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervezeti egysége felé. Amennyiben az ügy visszajelzést igényel, az ügyintéző az ügyfelet a mindenkor hatályos jogszabályokban foglalt módon telefonon, rögzített hívás formájában, vagy írásban – postai vagy elektronikus úton – tájékoztatja.

Ha az ügyfél a megkeresésre adott választ nem fogadja el, az ügyintéző tájékoztatja az ügyfélmegkeresés panaszként való kezelésének tényéről, a panaszkezelési tevékenység folyamatáról és a jogorvoslati lehetőségekről.

#### 4.1.2.3. TELEFONON TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KEZELÉSE

A Budapesti Közművekhez telefonon érkező megkereséseket az Ügyfélszolgálat kezeli a Társaság honlapján hivatalosan közzétett telefonos ügyfélszolgálati elérhetőségén és hívásfogadási rendje szerint.

A telefonos ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli ügyfélmegkeresés, valamint az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

rögzítésre kerül. A hangfelvételt a Budapesti Közművek egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, és az ügyfél kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja. A Budapesti Közművek a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

A Budapesti Közművek telefonos ügyfélszolgálatát – a BTI Temetkezési Divízió telefonos ügyfélszolgálatán kívül – biztosítja a személyes ügyintézés időpontja előzetes lefoglalásának lehetőségét is.

Az ügyfél beazonosítása a személyazonosság megállapítására alkalmas nyilvántartott személyes adatok bekérésével történik, úgymint név, szolgáltatás igénybevételének címe, lakcím, ügyfélazonosító, születési hely, születési idő, ügyfél anyja neve.

Az ügyintézés akkor kezdhető meg, amennyiben a beazonosítás sikeres és az ügyfél nyilatkozik, hogy az eljárásra jogosult. Amennyiben az informatikai rendszerben nyilvántartott személytől, szervezet esetében a szervezet képviselőjében aláírásra jogosult személytől vagy az informatikai rendszerben nyilvántartott meghatalmazottól eltérő ügyfél keresi fel a Budapesti Közművek telefonos ügyfélszolgálatát, az ügyintéző részére általános tájékoztatást ad.

Az ügyfél igényének felmérését követően történik meg az ügytípus beazonosítása.

Amennyiben az ügyfélmegkeresés az ügyfélkezelés során azonnal megoldható és megválaszolható, az ügyfélmegkeresés kezelése az ügyintéző részéről megtörténik és az ügy lezárásra kerül. Telefonon nem intézhető ügyek esetében az ügyintéző az ügyfél részére részletes tájékoztatást ad az adott igény benyújtásának módjáról, formájáról, az ügyintézéshez esetlegesen szükséges dokumentumok felsorolása mellett.

Egyéb esetben az ügyfélszolgálat az ügyet továbbítja a Budapesti Közművek hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervezeti egysége felé. Amennyiben az ügy visszajelzést igényel, az ügyintéző az ügyfelet vagy a mindenkor hatályos jogszabályokban foglalt módon telefonon, rögzített hívás formájában, vagy írásban – postai vagy elektronikus úton – tájékoztatja.

Amennyiben az ügyfél nem elégedett a telefonos ügyfélszolgálati munkatárs által adott válasszal, ez jegyzőkönyvben rögzítésre kerül és az ügyintéző az ügyfelet tájékoztatja az ügyfélmegkeresés panaszként való kezelésének tényéről, a panaszkezelési tevékenység folyamatáról és a jogorvoslati lehetőségekről. Ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a Budapesti Közművek.

**4.1.2.4. ÍRÁSBAN (POSTAI VAGY ELEKTRONIKUS ÚTON, HIVATALI KAPUN VAGY ONLINE ÜGYINTÉZÉssel HONLAPON KERESZTŰL) TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KEZELÉSE**

A Budapesti Közművek honlapján hivatalosan közzétett ügyfélszolgálati elérhetőségeire írásban érkező ügyfélmegkereséseket az Ügyfélszolgálat kezeli.

Az írásos megkeresést küldő ügyfelek beazonosítását követően kezdődik meg az ügyintézés a rendelkezésre álló információk alapján.

Amennyiben a Budapesti Közművek informatikai rendszerben nyilvántartott személytől, szervezet esetében a szervezet képviselőjében aláírásra jogosult személytől vagy a rendszerünkben nyilvántartott meghatalmazottól eltérő személy keresi fel a Budapesti Közműveket, az ügyintéző általános tájékoztatást ad, valamint bekéri az érdemi ügyintézéshez szükséges dokumentumokat.

Az ügyfél igényének felmérését követően történik meg az ügytípus beazonosítása.

Hiányos adattartalommal beérkező ügyfélmegkeresés esetén a Budapesti Közművek a lehető legrövidebb időn belül bekéri az ügyféltől írásban vagy telefonon rögzített hívás formájában a szükséges hiányzó adatokat.

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

Írásbeli ügyfélmegkeresések esetében a válaszadási határidő 30 nap. Ettől eltérő válaszadási határidőt jogszabály illetve esetlegesen egyedi szerződés írhat elő. A Budapesti Közművek az ügyfelek számára a jogszabályban foglalt határidőhöz képest kedvező irányú, azaz rövidebb válaszadási határidőt is meghatározhat egyes ügytípusok esetén, amelyet az üzletszabályzat divíziós fejezetei tartalmaznak. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a Budapesti Közművek az ügyfelet írásban, legkésőbb a válaszadási határidő napján tájékoztatja.

Amennyiben az ügy bonyolultságára való tekintettel az előírt határidőkön belül az érdemi válasz nem adható meg, erről a Budapesti Közművek tájékoztatni köteles az Ügyfelet.

#### 4.1.2.5. PANASZKEZELÉSEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

Az ügyfél a hatósági eljárásokat megelőzően köteles panaszával - igazolható módon - a Budapesti Közművekhez fordulni.

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

Nem tekintendő panasznak a tájékoztatás, vélemény, állásfoglalás kérése, illetve részletfizetési, méltányossági vagy egyéb nem jog- vagy érdeksérelem rendezésére irányuló kérelem, továbbá a káreseményre vonatkozó bejelentés. Szintén nem panasz, ha ugyanabban az ügyben, ugyanazon ügyfél új elem megnevezése nélkül (a korábbival azonos tartalommal) ismételten panasszal él.

Ugyancsak nem minősül panasznak az ügyfél által távhőszolgáltatással kapcsolatban tett műszaki hibabejelentés, mely esetében a Budapesti Közművek, mint távhőszolgáltató a hibakivizsgálást 4 órán belül köteles megkezdeni.

Hulladékgyűjtési közszolgáltatással kapcsolatban nem tekinthető panasznak a hulladék elszállítás késedelmére vonatkozó bejelentés, amennyiben a hulladék elszállítása 48 órán belül pótlásra kerül.

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.

Amennyiben a panaszt fogyasztó teszi meg a Budapesti Közművek a panaszkezelés során mind a határidők, mind a válasz formája tekintetében a Fgytv. előírásai alapján jár el.

Személyes panaszt az ügyfélszolgálaton tehetnek az ügyfelek a megadott nyitvatartási időben. Az ügyfélszolgálat munkatársai minden esetben törekednek a panasz azonnali, helyben történő megoldására. A személyesen történő panasz esetén a bejelentésről hangfelvétel nem készül.

Amennyiben a személyes ügyfélmegkereséssel érintett panasz az ügyfélkezelés során azonnal megoldható, megválaszolható és azzal az ügyfél egyetért az ügyfélmegkeresés kezelése az ügyintéző részéről megtörténik és az ügy lezárásra kerül.

Amennyiben az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy jegyzőkönyv felvételére kerül sor. A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza az ügyfél nevét, lakcímét, a panasz előterjesztésének idejét, helyét és módját, a panasz részletes leírását, az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, Budapesti Közművek nyilatkozatát az ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírását, a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét. A jegyzőkönyv másolati példányát Budapesti Közművek a személyesen közölt szóbeli

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

panasz esetén helyben átadja az ügyfélnek. A panasszal kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a Budapesti Közművek.

Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panasz, valamint az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül.

A Budapesti Közművek:

- A hangfelvételt és a telefonos ügyfélszolgálatra érkező megkereséseket jegyzőkönyvben rögzíti, egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi.
- A hangfelvétel meghallgatását az ügyfél kérésére, az erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen biztosítja.
- Hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot biztosít, és amennyiben az ügyfél kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton a rendelkezésére bocsátja.

A Budapesti Közművek a hangfelvétel kiadását az ügyfél azonosításán túl egyéb feltételhez nem köti. A hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

A panaszról a jegyzőkönyv felvétele az ügyfél beleegyezésével mellőzhető, ha a hangfelvétel tartalmazza az ügyfél nevét, lakcímét, a panasz előterjesztésének idejét, módját, az ügyfél panaszának részletes leírását, a Budapesti Közművek ügyfélszolgálati munkatársának válaszát (nyilatkozatát) a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, és a panasz (hangfelvétel) egyedi azonosítószámmal történő ellátása megtörténik.

A közszolgáltatással kapcsolatos írásos, illetve írásban felvett panaszokat a Budapesti Közművek legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 15 naptári napon belül köteles vizsgálni, egyéb írásos panasz esetében a válaszadási határidő 30 nap.

A Budapesti Közművek a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit köteles írásban indokolással együtt megadni, kivéve, ha az ügyfél a panaszát szóban közli és a Budapesti Közművek az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat, vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról még a határidő letelte előtt, írásban tájékoztatást kap az ügyfél. A Budapesti Közművek tájékoztatást ad arról is, hogy a panasz elutasítása esetén – annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezhetik az ügyfelek. A tájékoztatás tartalmazza az illetékes hatóság, illetve az adott fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

Az írásbeli panasz kivizsgálása mellőzhető, ha:

- a korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmaz a panasz,
- azonosíthatatlan személy tesz panaszt.

A panasz beérkezésének dátuma minden, írásban küldött vagy jegyzőkönyvben rögzített panasz esetén az a nap, amely napon a panasz a Budapesti Közművek iratkezelésre vonatkozó szabályzata szerint érkeztetésre került. A válaszadás alapvetően olyan írásos formában történik - kivéve, ha az ügyfél a válasz módjáról rendelkezik -, amilyen formában a panasz a Budapesti Közművekhez beérkezett, feltételezve azt, hogy az ügyfél rendelkezik az adott csatornához való hozzáféréssel, illetve megadta elérhetőségét. A Budapesti Közművek ugyanakkor dönthet úgy, hogy adott esetben a válaszát több csatornán keresztül is eljuttatja az ügyfélhez, vagy úgy, hogy azt csak elektronikus úton küldi meg.

#### **ÜZLETSZABÁLYZAT**

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

A Budapesti Közművek panaszbejelentés esetén nem köteles eljárni ha:

- ugyanazon ügyfél a korábbival azonos tartalmú ismételt panaszt tesz,
- ha az ügyfél a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát,
- az azonosíthatatlan személy által tett panasz, kivéve ha a bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál,
- ha nyilvánvalóvá válik, hogy az ügyfél rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt.

Amennyiben a panasz alaposnak bizonyul a Budapesti közművek gondoskodik a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről, a feltárt hibák okainak megszüntetéséről, az okozott sérelem orvoslásáról, továbbá indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

#### **4.1.2.6. A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉssel KAPCSOLATOS SZABÁLYOK**

A Budapesti Közművek azokat az ügyfélmegkereséseket, amelyeket közérdekű bejelentésként azonosít – akár a közérdekű bejelentő személyének azonosítása nélkül – az ügyfélmegkeresések általános szabályai szerint kezeli és a Pkbtv.-ben foglaltak szerint jár el.

#### **4.1.2.7. ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK TOVÁBBÍTÁSA**

Az olyan ügyfélmegkereséseket, amelyek esetén az eljárásra nem Budapesti Közművek jogosult, Budapesti Közművek a beérkezéstől számított 8 napon belül továbbítja az eljárásra jogosult szervhez, az ügyfél, a közérdekű bejelentő/panaszos egyidejű értesítése mellett (Pkbtv. 1. §. (5) bekezdés).

#### **4.1.2.8. JOGORVOSLAT**

Az ügyfél a Budapesti Közművek közszolgáltatásával kapcsolatos, fogyasztói jogvitának minősülő panaszával – ha véleménye szerint a Budapesti Közművek nem orvosolta azt –, hivatalos szervhez fordulhat: az illetékességgel rendelkező békéltető testülethez (budapesti lakóhelyű vagy tartózkodási helyű ügyfél esetén a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testülethez). A békéltető testület eljárása nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.

A panasz elutasítása esetén Budapesti Közművek a panaszra adott írásos válaszában tájékoztatja az ügyfelet (fogyasztót) arról, hogy mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti - megadva az illetékes hatóság, illetve az ügyfél (fogyasztó) lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét és levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a Budapesti Közművek a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

#### **4.2 KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL ÉS A FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL**

A Budapesti Közművek együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, érdekképviselletekkel annak érdekében, hogy

- az ügyfeleket érintő kérdésekben megismerje az ügyfelek véleményét,
- tájékoztassa ügyfeleit a tervezett intézkedésekről,
- visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről.

A Budapesti Közművek a fogyasztóvédelmi szervek, érdekképviselletek illetékességébe tartozó, az ügyfeleket érintő kérdésekben köteles együttműködni, a közérdekű adatokat – kivéve üzleti titkot – a hatályos jogi szabályozás szerint hozzáférhetővé tenni.

## **ÜZLETSZABÁLYZAT**

A társadalmi érdekképviselő az ügyfél által kezdeményezett ügyekben az egyéni ügyiratokba csak az ügyfél tudtával és beleegyezésével tekinthet bele. A tudomására jutott adatokat köteles az üzleti titokra érvényes módon kezelni.

A Budapesti Közművek az ügyfelek tájékoztatása érdekében elektronikus információrendszert, honlapot (továbbiakban: [www.budapestikozmuvek.hu](http://www.budapestikozmuvek.hu)) működtet.

Az együttműködés az alábbi fogyasztóvédelmi szervekre terjed ki:

- a. Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály
- b. Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály
- c. Gazdasági Versenyhivatal
- d. Alapvető Jogok Biztosának Hivatala
- e. Budapesti Békéltető Testület
- f. Pest Megyei Békéltető Testület
- g. Fővárosi Katasztrófavédelmi Igazgatóság

Az együttműködés azon, a fentiekben fel nem sorolt szervezetekre is kiterjed, amelyek megfelelnek az Fgytv. 2. §. e) pontja szerinti feltételeknek.

Budapesti Közművek elektronikusan és lehetőség szerint papír alapon közzétesz minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot, amelyek az ügyfél és a Budapesti Közművek kapcsolatára vonatkoznak, valamint a fogyasztóvédelmi érdekképviselők számára hasznos információként szolgálhatnak.

A Budapesti Közművek felett hatósági felügyeletet ellátó szervek listáját a Budapesti Közművek a honlapján teszi közzé.

## **4.3 ADATVÉDELEM**

### **4.3.1. SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME ÉS ADATKEZELÉS**

A Budapesti Közművek biztosítani kívánja a nyilvántartásai működésének törvényes rendjét, az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, meg kívánja akadályozni az adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, és azok jogosulatlan megváltoztatását, illetve nyilvánosságra hozatalát.

A Budapesti Közművek a természetes személy ügyfelek személyes adatait a GDPR és az Infotv. előírásainak megfelelően kezeli, tárolja és dolgozza fel. A GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) és c) pontjai rendelkezéseivel összhangban az adatkezelés a felek közötti szerződésen vagy törvényi felhatalmazáson alapul, jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges. A kapcsolattartási adatokat a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja alapján az ügyfelek saját maguk, önkéntes hozzájárulással adják meg, melyet bármikor visszavonhatnak.

A Budapesti Közművek a közszolgáltatási tevékenysége feltételeinek kialakítása és fenntartása céljából, a kötelező közszolgáltatás nyújtására irányuló jogviszony időtartama alatt, valamint e jogviszony megszűnését követően a jogszabályokban előírt iratmegőrzési kötelezettség időtartama alatt kezeli ügyfeleinek a közszolgáltatás igénybevételéhez és ellátásához szükséges személyes adatait.

#### **4.3.1.1. AZ ADATKEZELÉS RENDJE**

A Budapesti Közművek a szolgáltatási kötelezettsége keretében jogosult az ügyfelek azonosító adatai közül:

- természetes személyek vonatkozásában a családi és utónévre, lakcímre, értesítési címre, születési időre és helyre, valamint a természetes személy anyjának nevére vonatkozó adatokat,
- egyéb szervezetek vonatkozásában a névre, székhelyre, képviselő nevére, adószámára, továbbá, ha elektronikus kézbesítési cím közhiteles nyilvántartásban történő szerepeltetése számára kötelező, úgy az elektronikus kézbesítési címét és a

ÜZLETSZABÁLYZAT

szolgáltatóval fennálló, a Tao tv. rendelkezései szerinti kapcsolt vállalkozási viszonyra vonatkozó adatokat,

és mindkét esetben a szolgáltatás nyújtásának helyére, a fogyasztásra, a számlázásra – ezen belül az ügyfelek bankszámlaszámára – és a díjfizetésre vonatkozó adatokat a közszolgáltatási kötelezettségeinek teljesítése, jogainak gyakorlása céljából kezelni.

Az adatkezelés jogalapját nyújtó jogszabályok:

- Tszt.
- TKSZ
- Önk. rend. (távhő)
- Ht.
- 69/2016. (III.31.) Korm. rendelet az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól.
- Ttv.
- 145/1999. (X. 1.) Korm. rendelet a temetőkről és a temetkezésről szóló 1999. évi XLIII. törvény végrehajtásáról
- Kstv.

Ugyanezen adatkezelői jogok illetik meg az ügyfelek képviselőit az ügyfelek előbbiekben megjelölt adatai tekintetében.

A Budapesti Közművek adatkezelőként továbbá jogosult az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek a tevékenységgel összefüggő adatkezelés céljából szükségesek, átadni azoknak, akik az adott közszolgáltatáshoz kapcsolódóan részfeladatot látnak el.

Az adatok közül az adatkezelés céljához szükséges adatok átadhatóak:

- a) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére,
- b) a Budapesti Közművek megbízása alapján a számlázást, a forgalmazás kezelését, a közszolgáltatás igénybevétele helyének műszaki felülvizsgálatát, illetőleg az ügyfélszolgálati tájékoztatást végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek,
- c) a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak,
- d) a Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zrt. részére,
- e) 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,
- f) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a végrehajtónak, és
- g) a szolgáltatás fejlesztését célzó kutatások miatt egyéb harmadik félnek,
- h) a Budapesti Közművek megbízása alapján a követelések kezelését átadhatja követeléskezeléssel foglalkozó gazdálkodó szervezetnek.

Az a)-c) és f) és h) 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.

Minden egyéb személyes adat kezelését a Budapesti Közművek az ügyfél önkéntes hozzájárulása mellett, célhoz kötötten végzi. Ide tartozik különösen a telefonszám, mobiltelefonszám és e-mail cím kezelése.

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

Budapesti Közművek a közszolgáltatási tevékenységei kapcsán az ágazati jogszabályokban kapott törvényi felhatalmazásán felül az érintett hozzájárulása esetén kapcsolattartási célból kezelheti a telefonszámára, valamint e-mail címére vonatkozó adatokat. Az e-mail cím és telefonszám adatokat – az ügyfél kifejezett hozzájárulása esetén – a Budapesti Közművek a honlapján közzétett adatfeldolgozóknak adhatja át további ügyintézés céljából.

A Budapesti Közművek a személyes adatok kezelése során csak a honlapján közzétett adatfeldolgozókat veszi igénybe.

A Budapesti Közművek a lejárt követeléseket a honlapján feltüntetett hátralékkezelő részére engedményezi, az adattovábbítás célja a tartozások beszedése, jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja, az adatkezelő jogos érdeke.

A Budapesti Közművek mint adatkezelő vagy tevékenységi körében adatfeldolgozó:

- gondoskodik az adatok biztonságáról, továbbá megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek törvény, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek;
- az adatokat védi, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás vagy törlés, illetőleg sérülés vagy megsemmisülés ellen;
- a jogszabályokban meghatározottakon túli egyéb személyes adatokat csak célhoz kötötten, szerződéskötés miatt vagy a szolgáltatáshoz kapcsolódóan az ügyfél önkéntes hozzájárulásával kezel.

**4.3.1.2. AZ ADATKEZELÉS CÉLJA, KÖRE**

Az ügyfél a közszolgáltatás igénybevételével hozzájárul ahhoz, hogy személyes adatait az alábbi célokra Budapesti Közművek felhasználhassa:

- a közszolgáltatással összefüggő ügyintézési és ügyfélszolgálati kapcsolattartás postai úton, valamint amennyiben megadásra került telefonon, mobiltelefonon és e-mailen,
- Budapesti Közművek hírlevélén keresztül történő tájékoztatásra,
- Az ügyfél hozzájárulásával megadott e-mail címére, telefonjára/mobiltelefonjára elektronikus úton hírlevelek és – hozzájárulása esetén – egyéb tájékoztató információk küldésére.

Az ügyfél a közszolgáltatás igénybevételével hozzájárul a személyes adatai alábbi módon történő kezeléséhez:

- postai úton tájékoztató anyag küldése a Budapesti Közművek szolgáltatásairól,
- az ügyfél név, lakcím, és amennyiben megadásra került, a telefon, mobiltelefon és e-mail adatainak felhasználására a közszolgáltatással kapcsolatos ügyintézéshez, megkeresésekhez, ügyfélszolgálati egyeztetés és arra vonatkozóan időpont megbeszeléséhez és az ezekhez szükséges kapcsolattartáshoz.

Budapesti Közművek az ügyfél által megadott adatokat kizárólag számítástechnikai eszközzel végrehajtott adatfeldolgozással kezeli.

**4.3.1.3. AZ ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA**

*Az ügyfél által jogszabály alapján megadott adatok*

A Budapesti Közművek az ügyfél által jogszabály alapján megadott adatait mindaddig kezelheti, amíg az adott közszolgáltatást igénybe veszi vagy jogszabályi rendelkezés alapján igénybe venni köteles, továbbá, ha jogszabály lehetővé teszi vagy előírja, a közszolgáltatás ellátását, illetve jogszabályban foglalt kötelezettségei teljesítését követően is kezeli, a jogszabályban foglalt ideig.

## ÜZLETSZABÁLYZAT

### *Az ügyfél által önkéntesen megadott adatok*

A Budapesti Közművek az ügyfél által önkéntesen megadott adatokat mindaddig kezeli, amíg az ügyfél nem kéri ezen személyes adatainak a törlését vagy zárolását.

Miután megszűnt a közszolgáltatás igényvételére vonatkozó kötelezettsége, az ügyfél által jogszabályi előírás alapján kötelezően megadott és önkéntesen megadott adatait a Budapesti Közművek törli az elektronikus rendszereiből a hatályos jogszabályok szerint.

Törlés helyett a Budapesti Közművek zárolja a személyes adatot, ha az ügyfél ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az ügyfél jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

#### **4.3.1.4. AZ ÜGYFÉL ADATVÉDELEMMEL ÉS ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATOS JOGAI ÉS AZOK ÉRVÉNYESÍTÉSI LEHETŐSÉGEI**

A Budapesti Közművek tájékoztatja az érintetteket az Adatkezelőről és az esetlegesen alkalmazott Adatfeldolgozókról, a kezelt adatok köréről, céljáról, az őket megillető jogokról és azok érvényesítési lehetőségeiről elsősorban a nyilvánosságra hozott – a honlapon és az ügyfélszolgálati irodákban megtalálható - Adatkezelési tájékoztatókból informálódhatnak. Ezen felül a Budapesti Közművek ügyfélszolgálatain egyedi tájékoztatást kaphatnak.

Az érintett tájékoztatást kérhet a GDPR 13-21. cikk alapján a személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, törlését továbbá tiltakozhat az adatkezelés ellen, valamint élhet a hozzáférés és az adatkezelés korlátozásához való jogaival az Adatkezelőnek címzett megkeresésével.

- A Budapesti Közművek a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban – ha jogszabály ennél rövidebb határidőt nem állapít meg – 25 napon belül, írásban, közérthető formában adja meg a tájékoztatást.

A Budapesti Közművek – feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki – az ügyfél személyes adatát törli:

- ha kezelése jogellenes,
- ha az ügyfél azt kéri,
- ha az adatkezelés célja megszűnt, ha az hiányos vagy téves, és ez az állapot jogszerűen nem korrigálható,
- ha az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt, illetve
- ha azt a bíróság vagy azt a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elrendelte.

A törlést 2 munkanapon belül végzi el a Budapesti Közművek.

A helyesbítésről és a törlésről az ügyfelet, továbbá mindazokat értesíti Budapesti Közművek, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbította. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti.

Az ügyfél tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha:

- a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el,
- a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik,
- a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

Budapesti Közművek, mint adatkezelő, adatvédelmi tisztviselője útján – az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével – a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

belül, de legfeljebb – ha jogszabály ennél rövidebb határidőt nem állapít meg – 15 napon belül megvizsgálja, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – a Budapesti Közművek megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban esetleg továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Amennyiben az ügyfél tiltakozása ellenére személyes adatai kezelésével kapcsolatban jogsérelem éri, úgy az ügyfél az alábbi jogorvoslati lehetőségekkel élhet:

Amennyiben az ügyfél a Budapesti Közművek meghozott döntésével nem ért egyet, az ellen – annak írásbeli közlésétől számított 30 napon belül – bírósághoz fordulhat.

A Budapesti Közművek az ügyfél adatát nem törölheti, ha annak kezelését az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható adatátvevő részére, ha Budapesti Közművek egyetértett a tiltakozással, illetőleg a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

Az ügyfél a személyes adatai kezelésével kapcsolatos jogainak megsértése esetén az Info. tv., valamint a Ptk. alapján elsősorban az Adatkezelőhöz fordulhat jogorvoslatért. Amennyiben panaszja ellenére továbbra is sérelmesnek találja az adatkezelést vagy nem kíván panaszt tenni az Adatkezelőnél, hanem közvetlenül a hatósághoz szeretne fordulni, akkor bejelentéssel élhet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9., E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu), honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)). Lehetőség van továbbá arra is, hogy adatainak védelme érdekében bírósághoz forduljon. Ebben az esetben szabadon eldöntheti, hogy a lakóhelye (állandó lakcím) vagy a tartózkodási helye (ideiglenes lakcím) szerinti törvényszéknél (<http://birosag.hu/torvenyszekek>) nyújtja-e be keresetét.

A Budapesti Közművek 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 és az adatkezelési tájékoztatókban foglalt elérhetőségeken keresztül gyakorolhatják, ahol az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége is megtalálható.

**4.3.1.4. ÜGYFÉLELÉGEDETTSÉG MÉRÉSE**

A Budapesti Közművek az ügyféligények felmérése valamint az ügyfélelégedettség növelése érdekében folyamatosan információt gyűjt ügyfelei körében. E tevékenységet nem minden esetben a Budapesti Közművek vagy cégcsoportjának tagja végzi, hanem adatfeldolgozók közreműködését is igénybe veszi.

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

## II. FKF HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI DIVÍZIÓ

### FKF HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI DIVÍZIÓ BEMUTATÁSA

A Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 23. § (4) bekezdés 11. pontja, valamint a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény 33.-37/A. §-aiban foglaltak alapján a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás biztosítása Budapest közigazgatási területén Budapest Főváros Önkormányzatának (a továbbiakban: Önkormányzat) kötelező feladata.

Az Önkormányzat a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási feladatok biztonságos, hatékony és jó minőségben történő ellátásával, figyelemmel a Budapest főváros területén végzett hulladékgazdálkodási közszolgáltatásról szóló 26/2013. (IV. 18.) Főv. Kgy. rendeletben foglaltakra, a Budapesti Közműveket bízta meg kizárólagos joggal.

Jelen fejezet hatálya:

- a) a Budapesti Közművek hulladékgazdálkodási közszolgáltatásainak bemutatására, valamint az azok igénybevételéhez szükséges általános szabályokra, feltételekre, illetve az azokkal kapcsolatos jogosultságokra és kötelezettségekre terjed ki, ideértve a Budapesti Közművek és a szolgáltatást igénybe vevő ügyfél viszonyát, valamint a Budapesti Közműveknek és az ügyfélnek a fogyasztóvédelmi hatósággal és a társadalmi érdekképviseleti szervekkel való együttműködését is, továbbá
- b) a Budapesti Közművek által nem közszolgáltatásként, hanem külön szerződéses jogviszony alapján piaci szolgáltatásként nyújtott és jelen üzletszabályzatban megnevezett szolgáltatások igénybe vételének feltételeire, szabályaira, eljárásrendjére terjed ki.

#### 1) RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGLALOM-MEGHATÁROZÁSOK

##### 1.1 AZ FKF HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI DIVÍZIÓ MŰKÖDÉSÉVEL KAPCSOLATOS JOGSZABÁLYOK

**Ht.** a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény

**Lszt.:** a lakásszövetkezetekről szóló 2004. évi CXV. törvény;

**Tht.:** a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény;

**Főv. Kgy. rend.:** a Budapest főváros területén végzett hulladékgazdálkodási közszolgáltatásról szóló 26/2013. (IV. 18.) Főv. Kgy. rendelet;

**Korm. rend.:** a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről szóló 385/2014. (XII.31.) Korm. rendelet

Az FKF Hulladékgazdálkodási Divízió működésével kapcsolatos, Budapest Főváros közigazgatási határán kívül érintett települések rendeletei:

- Budaörs ([Budaörs Város Önkormányzata Képviselő-testületének 28/2021. \(XII. 10.\) önkormányzati rendelete a Budaörs Város területén végzett hulladékgazdálkodási közszolgáltatásról](#))
- Göd (29/2017 (IX.29.) sz. önkormányzati rendelete a hulladék ártalmatlanítási közszolgáltatás ellátásáról)
- Dunabogdány (Dunabogdány Község Önkormányzata Képviselő-testületének 9/2019. (VI.17.) és 1/2020 (I.15.) önkormányzati rendelete a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás helyi szabályairól)
- Leányfalú (Leányfalú Község Önkormányzata Képviselő-testületének 9/2015 (VIII.27), 9/2016 (VI.30) 10/2020 (III.26.) és 16/2020 (VII.23.) rendeletei

## ÜZLETSZABÁLYZAT

- Tahitótfalu (9/2019. (VIII.01.) önkormányzati rendelet a települési hulladék gyűjtésére és elszállítására vonatkozó közszolgáltatás helyi szabályairól)
- helyi szabályairól
- Pusztazámor (Pusztazámor Községi Önkormányzat Képviselő testületének 8/2018. (XII.21.) önkormányzati rendelete a közterületek tisztántartásáról és a szervezett köztisztasági közszolgáltatás kötelező igénybevételéről szóló többször módosított 8/2004. (VII.9.) önkormányzati rendelet módosításáról)
- Dunakeszi (Dunakeszi Város Önkormányzat Képviselő-testületének 15/2013. (VII.26.) és 26/2017 (XI.03) önkormányzati rendeleti a települési szilárd hulladékkal kapcsolatos közszolgáltatás ellátásáról)
- Pilisszentlászló (Pilisszentlászló Község Önkormányzat Képviselő-testületének 16/2017. (XII.14.) önkormányzati rendelete a hulladékgazdálkodási közszolgáltatásról)
- Szentendre (Szentendre Város Önkormányzat Képviselő-testületének 41/2017. (XII.11.) önkormányzati rendelete a hulladékgazdálkodási közszolgáltatásról)
- Pomáz (Pomáz Város Önkormányzat Képviselő-testületének 5/2018 (II.28.) önkormányzati rendelete a hulladékgazdálkodási közszolgáltatásról)

## 1.2 FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

1. **Gazdálkodó szervezet:** a polgári perrendtartásról szóló törvényben (Pp.) meghatározott gazdálkodó szervezet, ide nem értve azt a költségvetési szervet, amelyet az államháztartásról szóló törvény szerint közfeladat ellátására hoztak létre.
2. A Pp. 7. § (1) bekezdése 6. pontja értelmében a gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, az európai területi társulás, a szövetkezet, a lakásszövetkezet, az európai szövetkezet, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, a külföldi székhelyű vállalat magyarországi fióktelepe, az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, az egyes jogi személyek vállalata, a közös vállalat, a végrehajtói iroda, a közjegyzői iroda, az ügyvédi iroda, a szabadalmi ügyvivői iroda, az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a magánnyugdíjpénztár, az egyéni cég, továbbá az egyéni vállalkozó, emellett gazdálkodó tevékenységével összefüggő polgári jogi kapcsolataiban az állam, a helyi önkormányzat, a költségvetési szerv, jogszabály alapján a költségvetési szervek gazdálkodására vonatkozó szabályokat alkalmazó egyéb jogi személy, az egyesület, a köztisztület, valamint az alapítvány gazdálkodó tevékenységével összefüggő polgári jogi kapcsolataira is a gazdálkodó szervezetre vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni.
3. **Gyűjtőedény:** szabványos mérettel rendelkező hulladékgyűjtő edényzet, hulladékgyűjtő zsák, valamint az elkülönített hulladékgyűjtés céljából üzemeltetett eszköz, berendezés.
4. **Hulladékgazdálkodás:** a hulladék gyűjtése, szállítása, kezelése, az ilyen műveletek felügyelete, a kereskedőként, közvetítőként vagy közvetítő szervezetként végzett tevékenység, a hulladékgazdálkodási létesítmények és berendezések üzemeltetése, valamint a hulladékkezelő létesítmények utógondozása.
5. **Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás:** a közszolgáltatás körébe tartozó hulladék átvételét, gyűjtését, elszállítását, kezelését, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással érintett hulladékgazdálkodási létesítmény fenntartását, üzemeltetését, vagyonkezelését és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás országos szintű megszervezését biztosító, kötelező jelleggel igénybe veendő szolgáltatás. Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény kötelezően ellátandó feladatként jelöli meg a fővárosi önkormányzat számára a hulladékgazdálkodási szolgáltatás biztosítását. Ez azon hulladékgazdálkodási feladatok összességét foglalja magában, amelyeket a Ht. a Korm. rendelet, a Föv. Kgy. rendelet előír a hulladékgazdálkodási Budapesti Közművek számára.
6. **Ingtatlanhasználó:** az ingatlan birtokosa, tulajdonosa, vagyonkezelője, valamint a társasház és a lakásszövetkezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás

ÜZLETSZABÁLYZAT

igénybevételére köteles és akinek (amelynek) a Budapesti Közművek rendelkezésére áll.

7. **Koordináló szerv:** az NHKV Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság, amely a Ht. 32/A. § alapján az állam által az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott koordináló szervezet.
8. **Költségvetési szerv:** az államháztartásról szóló törvényben meghatározott közfeladat ellátására létrehozott jogi személy, amely az ingatlan, ingatlanrész használójaként a Ht. által meghatározottak szerint ingatlanhasználónak minősül.
9. **Közterület-használati hozzájárulás jogosultja:** a közterület rendeltetéstől eltérő használatára engedély vagy hozzájárulás birtokában jogosult személy vagy szerv, aki vagy amely a közterületi ingatlan, ingatlanrész használójaként a Ht.-ben meghatározottak szerint ingatlanhasználónak minősül.
10. **Közterület-használati hozzájárulás:** a közterület használatához tulajdonosi hozzájárulást tartalmazó, ideiglenes jellegű, meghatározott időre szóló szerződés. A Fővárosi Önkormányzat tulajdonában álló közterületek használatáról szóló 3/2013. (III. 8.) Főv. Kgy. rendelet 5. § (2) bekezdés 16. pontja értelmében közterület-használati hozzájárulást kell beszerezni a települési szilárd hulladék-gyűjtő konténernek a közterületen 24 órát meghaladó időtartamra való kihelyezéséhez.
11. **Ügyfél:** Az a természetes személy, jogi személy, egyéni cég vagy egyéb szervezet, társasház és lakásszövetkezet, aki a Ht. szerint ingatlanhasználónak minősül és köteles és/vagy jogosult igénybe venni a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást.
12. **Hulladékfajták:**
  - **Biohulladék:** a biológiailag lebomló, kerti vagy parkból származó hulladék, háztartásban, irodában, étteremben, nagykereskedelmi, étkeztetési, vendéglátóipari és kiskereskedelmi létesítményben képződő élelmiszer- és konyhai hulladék, valamint az élelmiszer-feldolgozó üzemekben képződő hasonló hulladék. (Ht.)
  - **Elkülönítetten gyűjtött hulladék:** olyan hulladék, amelyet fajta és jelleg - adott esetben típus - szerint a képződés helyén a vegyes hulladéktól, illetve más fajtájú, jellegű vagy típusú hulladéktól elkülönítve gyűjtenek. (Ht.)
  - **Háztartási hulladék:** a háztartásban, ideértve a lakó-, üdülő, vagy hétfégi házas ingatlanban, valamint a háztartásokhoz tartozó közös használatú helyiségekben képződő vegyes és elkülönítetten gyűjtött hulladék, amely magában foglalja a papír- és kartonpapír-, üveg-, fém- és műanyag hulladékot, biohulladékot, fa- és textil hulladékot, csomagolási hulladékot, elektromos és elektronikus berendezések hulladékait, elem- és akkumulátor hulladékot, továbbá a lomhulladékot, így különösen a matracokat és bútorokat. (Ht.)
  - **Háztartási hulladékhoz hasonló hulladék:** az a vegyes, illetve elkülönítetten gyűjtött hulladék, amely a háztartáson kívül képződik, és jellegében, összetételében a háztartási hulladékhoz hasonló, így különösen a kiskereskedelemről, közigazgatásból, oktatásból, egészségügyi szolgáltatásokból, szállásadásból, étkeztetésből, valamint egyéb hasonló szolgáltatásokból és tevékenységekből származó hulladék. (Ht.)
  - **Kerti biohulladék:** a biológiailag lebomló, parkokból származó vagy kerti hulladék, beleértve az avarhulladékot, lombot, kaszálékot, nyesedéket és faágat is. (Főv. Kgy. rend.)

ÜZLETSZABÁLYZAT

- **Lomhulladék:** az ingatlanhasználótól a Budapesti Közművek által a lomtalanítás során átvett olyan háztartási hulladék, amely a közszolgáltatás keretében rendszeresített gyűjtőedény méreteit meghaladja. (Ht.)
- **Települési hulladék:** a háztartási és a háztartási hulladékhoz hasonló hulladék, amely nem foglalja magában a termelésből, a mezőgazdaságból, az erdészetből, a halászatból származó hulladékot, a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvizet, a szennyvízhálózatból és a szennyvízkezelő művekből származó hulladékot, így különösen a szennyvíziszapot, továbbá az elhasznált járműveket, és az építési-bontási hulladékot. (Ht.)
- **Vegyes hulladék:** a háztartási és a háztartási hulladékhoz hasonló hulladéknak az a különböző fajtájú és összetételű hulladékot tartalmazó része, amelyet az elkülönítetten gyűjtött hulladéktól eltérő külön gyűjtőedényben gyűjtenek. (Ht.)
- **Veszélyes hulladék:** a Ht. 1. mellékletben meghatározott veszélyességi jellemzők legalább egyikével rendelkező hulladék. (Ht.)

**A. KÖZSZOLGÁLTATÁS**

**2) KÖZSZOLGÁLTATÓ ÉS AZ ÜGYFÉL KÖZÖTTI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE**

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevétele minden fővárosi ingatlanhasználó részére kötelező, a Ht. és a Főv. Kgy. rend. előírásai szerint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást a Ht. szerinti ingatlanhasználó köteles igénybe venni.

A jogszabályi rendelkezések alapján a közszolgáltatás igénybevételével és a közszolgáltatás nyújtásával kapcsolatos szerződéses jogviszonyt az ingatlanhasználó és a Budapesti Közművek között a közszolgáltatás igénybevételének, vagy a Budapesti Közművek közszolgáltatás teljesítésére való rendelkezésre állásának ténye hozza létre, írásbeli (papír alapú) egyedi szerződés a Felek között – a közterületi-használati hozzájárulás jogosultja kivételével – nem kerül megkötésre. A Főv. Kgy. rendeletben foglalt előírások szerint a közterület-használati hozzájárulás jogosultjával írásbeli (papír alapú) egyedi szerződés készül.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási jogviszony alapján a Budapesti Közművek vállalja, hogy megfelelő minőségben és gyakorisággal a Főv. Kgy. rendeletben meghatározott feltételeknek eleget tevő közszolgáltatást nyújt, illetve a közszolgáltatás teljesítésére rendelkezésre áll. Az Ügyfél/Ingatlanhasználó köteles igénybe venni a közszolgáltatást, melynek keretében köteles a közszolgáltatás elvégzésének feltételeit biztosítani, valamint a közszolgáltatás díját megfizetni.

A közszolgáltatás igénybevételére vonatkozó írásbeli bejelentés, a hulladéktároló edények átvétele, azok ürítésre történő kikészítése, a hulladékgazdálkodási díjfizetés, illetve a szolgáltatás módosításával kapcsolatos megkeresések, melyről az ingatlanhasználó és a közös képviselő a Budapesti Közművektől értesítő levél útján tájékoztatást kap, mind a szolgáltatás igénybevételét és elismerését jelenti.

**2.1 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK BEJELENTÉSE (MEGRENDELÉSE)**

A bejelentés (a közszolgáltatás megrendelése) személyesen, írásban (postai levél, e-mail, hivatali kapu), illetve a honlapon online tehető meg. A bejelentéshez az előírt dokumentumok csatolása szükséges.

A bejelentés tartalmi elemeit a Főv. Kgy. rend. 3. és 4. melléklete határozza meg, amely megjelöli a bejelentéshez csatolandó dokumentumokat is. Ezenfelül amennyiben az ingatlan tulajdonosának és tényleges használójának a személye elválik egymástól, úgy a tulajdonos

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

és a használó együttes kérelmet (Együttes kérelem hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételére nyomtatvány) köteles csatolni a bejelentéshez.

Az Ügyfeleknek személyes adataik kezelésére vonatkozóan a Budapesti Közművek felé egy alkalommal Adatkezelési nyilatkozatot szükséges tenniük (aláírniuk) a közszolgáltatás első igénybevételekor (új Ügyfél), új megrendelések, módosítások, személyes adataik változása esetén, továbbá akkor, amikor az Ügyfélszolgálatot egyeztetés céljából megkeresik (meglévő Ügyfél) és még nem tettek Adatkezelési nyilatkozatot.

Online ügyintézés esetén a Budapesti Közművek honlapján történő regisztráció során az Ügyfél elfogadja az adatkezelési nyilatkozatot és hozzájárul önkéntesen megadott személyes (ideértve a kapcsolattartási) adatai kezeléséhez.

A Budapesti Közművek a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevétele szempontjából megkülönböztet:

- a. természetes személy ingatlanhasználót (lakossági ügyfelek)
- b. nem természetes személy ingatlanhasználót (gazdálkodó szervezetek, társasház, lakásszövetkezet, költségvetési szervek cégek, egyéb szervezetek) és egyéni vállalkozó ingatlanhasználót
- c. a közterület-használati hozzájárulás jogosultját.

A közterület-használati hozzájárulás jogosultja kivételével nem készül írásbeli (papír alapú) szerződés, a Budapesti Közművek elektronikus adat nyilvántartási rendszeréből kerül nyomtatásra értesítő a közszolgáltatás igénybevételéről.

A közterület-használati hozzájárulás jogosultjával írásbeli (papír alapú) egyedi szerződés készül.

### **3) A KÖZSZOLGÁLTATÓ ÉS AZ ÜGYFÉL KÖZÖTTI JOGVISZONY TARTALMA**

#### **3.1 A KÖZSZOLGÁLTATÁSI FELADAT TERJEDELME**

- a. Az ingatlanhasználó által a többi települési hulladéktól elkülönítetten gyűjtött vegyes hulladékának gyűjtésére és e hulladék hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására terjed ki;
- b. A gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó és a közterület-használati hozzájárulás jogosultjának kivételével az ingatlanhasználó által a Főv. Kgy. rendeletben meghatározottak szerint a települési hulladék részét képező kötelezően elkülönítetten gyűjtött hulladékainak gyűjtésére és e hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- c. A természetes személy ingatlanhasználó által az ingatlanán keletkező nagydarabos és a lomtalanítás körébe vont lomhulladékának gyűjtésére és e hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- d. Hulladékgyűjtő pontok, hulladékgyűjtő szigetek és hulladékgyűjtő udvarok létesítésére, üzemeltetésére és ott történő hulladék gyűjtésére és az ott gyűjtött hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- e. A Fővárosi Önkormányzat tulajdonában álló, vagy vagyonkezelésében lévő közterületen elhagyott vagy azon ellenőrizetlen körülmények között elhelyezett hulladékok Főv. Kgy. rendeletben meghatározottak szerinti gyűjtésére és e hulladék hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- f. Átrakóállomások, valamint a hulladékok hasznosítását és ártalmatlanítását szolgáló létesítmények létesítésére és üzemeltetésére;

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

- g. Vegyesen gyűjtött hulladékok energetikai hasznosítására és az energetikai hasznosítás maximális kihasználása mellett fennmaradó hulladékmennyiség előkezelésére, a nem hasznosítható hulladékok ártalmatlanítására;
- h. Az elkülönítetten gyűjtött hulladék szükség szerinti válogatására;
- i. Hulladékkezelő létesítmények jogszabályban és a környezetvédelmi hatóság engedélyében előírt rekultivációjára, és a rekultivációt követő monitoring rendszer üzemeltetésére.

A közszolgáltatás kiterjed továbbá a természetes személy ingatlanhasználóknál keletkező és a Budapesti Közművek által meghatározottak szerint hulladékgyűjtő udvaron a Budapesti Közművek által átvett

- a. építési és bontási hulladék,
- b. elektromos és elektronikus berendezésekből származó hulladék,
- c. elem- és akkumulátor hulladék,
- d. gumiabroncs hulladék,
- e. fáradt olaj, étolaj és zsír hulladék,
- f. lomhulladék

gyűjtésére és kezelésére.

**3.2 A BUDAPESTI KÖZMŰVEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI**

A Budapesti Közművek köteles ellátni Főv. Kgy. rendeletben meghatározott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási feladatait.

**3.2.1. AZ INGATLANHASZNÁLÓNÁL TÖRTÉNŐ HULLADÉKGYŰJTÉS**

A Budapesti Közművek a Fővárosi Önkormányzattal kötött keretszerződésben (továbbiakban: Keretszerződés), illetve a Főv. Kgy. rendeletben meghatározottak szerint az ingatlanhasználónál keletkezett, a közszolgáltatás körébe tartozó hulladékokat tartalmazó, ürítésre előkészített tartályokat rendszeresen üríti, a hulladékokat átveszi és elszállítja.

**3.2.1.1. HULLADÉKGYŰJTÉS ÉS SZÁLLÍTÁS GYŰJTŐEDÉNNYEL**

- a. Az ingatlanhasználó bejelentését követően a Budapesti Közművek az ingatlanon keletkező vegyes települési hulladék gyűjtésére szolgáló, általa rendszeresített gyűjtőedényt 15 napon belül rendelkezésre bocsátja.
- b. A gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó és a közterület használati hozzájárulás jogosultja kivételével az ingatlanhasználó bejelentését követően a Budapesti Közművek az ingatlanon keletkező elkülönítetten gyűjtött hulladék gyűjtésére szolgáló, általa rendszeresített gyűjtőedényt 15 napon belül rendelkezésre bocsátja.
- c. Az ingatlanhasználó részére az ingatlanon keletkező elkülönítetten gyűjtött kerti biohulladék gyűjtésére szolgáló, a Budapesti Közművek logójával ellátott, kereskedelmi forgalomban kapható műanyag zsákok megvásárlási lehetőségét a Budapesti Közművek az ügyfélszolgálatán, és a Budapesti Közművek honlapján közzétett hulladékgyűjtő udvarokban, valamint kereskedelmi partnerei segítségével egyéb helyeken biztosítja.
- d. Budapesti Közművek a közterület-használati hozzájárulás jogosultjának bejelentését követően az ingatlanon keletkező vegyes hulladék gyűjtésére szolgáló, általa rendszeresített gyűjtőedényt 15 napon belül rendelkezésre bocsátja, és a közterület-használati hozzájárulás jogosultjával a közszolgáltatás igénybevételére vonatkozó egyedi szerződés megkötését 15 napon belül a szerződéstervezet megküldésével kezdeményezi.

ÜZLETSZABÁLYZAT

- e. Pontatlanul vagy hiányosan benyújtott bejelentés esetén a bejelentés beérkezését követően a hiányosságok pótlására 30 napon belül felszólítja az ingatlanhasználó bejelentőt.
- f. Amennyiben az ingatlanhasználó költségvetési szerv, gazdálkodó szervezet, vagy a közterület-használati hozzájárulás jogosultja az ingatlanon várhatóan keletkező vegyes települési hulladék mennyiségnek megfelelő Főv. Kgy. rendelet szerinti bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, és azt Budapesti Közművek észleli, akkor a Budapesti Közművek köteles részére az észlelést követő 15 napon belül bejelentésének pótlására felszólítást küldeni, továbbá a közterület-használati hozzájárulás jogosultjával a közszolgáltatás igénybevételére vonatkozó egyedi szerződés megkötését is kezdeményezni.
- g. Ha az ingatlanhasználó természetes személy, lakásszövetkezet, társasház a Főv. Kgy. rendelet szerinti bejelentési kötelezettségét nem teljesíti, úgy a Budapesti Közművek – az ingatlanhasználó egyidejű írásbeli értesítése mellett – az ingatlanon lévő lakóegységenként az ingatlanhasználó által ténylegesen kihelyezett hulladékmennyiségnek megfelelő gyűjtőedény heti egyszeri ürítését vélelmezi, vagy új ingatlanhasználó esetében az előző ingatlanhasználó által bejelentett és igénybe vett hulladékgyűjtő edényt és elszállítási gyakoriságot vesz figyelembe és ennek megfelelő díj számlázására vonatkozó adatot szolgáltat a Koordináló szerv részére, addig az időpontig, ameddig az ingatlan használója a bejelentési kötelezettségét nem teljesíti. Az új ingatlanhasználót az előző ingatlanhasználó részére kihelyezett és attól átvett hulladékgyűjtő edényekre vonatkozóan kártérítési kötelezettség terheli.
- h. Ha az ingatlanhasználó költségvetési szerv, gazdálkodó szervezet, vagy a közterület-használati hozzájárulás jogosultja a Főv. Kgy. rendelet szerinti bejelentési kötelezettségét nem teljesíti, a Budapesti Közművek – az ingatlanhasználó és a közterület-használati hozzájárulás jogosultjának egyidejű írásbeli értesítése mellett az ingatlanhasználó által ténylegesen kihelyezett hulladékmennyiségnek megfelelő gyűjtőedény heti egyszeri ürítését vélelmezi és ennek megfelelő díj számlázására vonatkozó adatot szolgáltat a Koordináló szerv részére, addig az időpontig, ameddig az ingatlanhasználó költségvetési szerv, gazdálkodó szervezet, a közterület-használati hozzájárulás jogosultja a bejelentési kötelezettségét nem teljesíti.
- i. Budapesti Közművek az ingatlanhasználó rendelkezésére bocsátott és rendeltetésszerűen használt gyűjtőedények szükség szerinti javításáról, cseréjéről és esetleges pótlásáról az ingatlanhasználó bejelentése alapján gondoskodik.
- j. Budapesti Közművek az általa rendszeresített és közterületen kihelyezett hulladékgyűjtő edények tisztításáról, fertőtlenítéséről szükség szerint, de legalább kéthavonta gondoskodik.
- k. A Budapesti Közművek a vegyes hulladék gyűjtéséhez az ingatlanhasználók részére különböző űrméretű tartályok igénybevételére (80 l, 120 l, 240 l, 770 l, 1100 l, illetve a jogszabályi feltételek fennállása esetén 60 l) biztosít lehetőséget.

**3.2.1.2. A 60 ÉS 80 LITERES VEGYES HULLADÉK GYŰJTÉSÉRE SZOLGÁLÓ GYŰJTŐEDÉNY IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELE**

- a) A 60 literes gyűjtőedény igénybevételére jogosult az a természetes személy ingatlanhasználó, aki a fogyasztási címén életvitelszerűen egyedül él és ezt a települési önkormányzat által kiadott írásbeli igazolás útján bizonyítja a Budapesti Közművek részére történő megküldéssel vagy személyesen való bemutatással.
- b) A 80 literes gyűjtőedény igénybevételére jogosult az a természetes személy ingatlanhasználó, akinek fogyasztási címén legfeljebb két személy tartózkodik életvitelszerűen és a közszolgáltatást legfeljebb heti egyszeri ürítés mellett veszi

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

igénybe. Az érdemi ügyintézés feltétele a fentiekről szóló nyilatkozat megküldése Budapesti Közművek részére.

##### **3.2.1.3. KÁRTÉRÍTÉS/TARTÁLYPÓTLÁS**

A Főv. Kgy. rend. előírásai szerint az ingatlanhasználó gondoskodik az általa birtokba vett hulladékgyűjtő edények rendeltetésszerű használatáról, őrzéséről, rendszeres tisztán tartásáról, fertőtlenítéséről, valamint környezetük tisztán tartásáról.

Amennyiben az Ügyfélhez kihelyezett tartály eltűnik, vagy bármilyen okból megrongálódik, vagy a rendeltetésszerű használatra egyéb okból alkalmatlanná válik, úgy ezt az Ügyfél köteles a Budapesti Közműveknek az észlelést követően haladéktalanul írásban bejelenteni, a körülmények, események rövid összefoglalásával.

A Budapesti Közművek által az ingatlanhasználó rendelkezésére bocsátott gyűjtőedény rendeltetéstől eltérő használata, eltűnése vagy megsemmisülése miatt keletkezett kárért az ingatlanhasználó a polgári jog szabályai szerint felel, a Budapesti Közművek a kár észlelését követő 40 napon belül írásban felszólítja az ingatlanhasználót a kár megtérítésére.

Amennyiben a bejelentés elmaradása miatt a Budapesti Közművek nem szerez tudomást a kihelyezett edényzet eltűnéséről/megrongálódásáról, úgy a Budapesti Közművek a bejelentés időpontjáig jogosult (mivel „a Budapesti Közművek a közszolgáltatás teljesítésére rendelkezésre áll”) a közszolgáltatási díj számlázása érdekében a Koordináló szerv részére adatot szolgáltatni.

A bejelentés személyesen, írásban (postai levél, e-mail vagy hivatali kapu), illetve a honlapon online történhet.

Az ügyfél írásos vagy személyes bejelentését követően a kártérítés rögzítésre kerül a Budapesti Közművek rendszerében, az új tartályt a Budapesti Közművek az igény beérkezésétől számított 15 napon belül biztosítja. Az új tartály kézhez vételéig a zsákban kihelyezett hulladék elszállításra a kártérítési értesítő az ügyfél részére postázásra kerül.

##### **3.2.1.4. TARTÁLYCSERE**

Amennyiben az Ügyfél tartálya a rendeltetésszerű használat során megsérül, a Budapesti Közművek gondoskodik a tartály díjmentes cseréjéről.

Amennyiben nem a fogyasztó jelenti be a sérülést vagy a tartály hiányát, úgy a Budapesti Közművek a bejelentőtől nem kéri be az azonosító adatokat, hanem a fogyasztási helyen található Ügyféllel veszi fel a kapcsolatot.

A tartálycsere olyan folyamat, melyben telefonos bejelentés alapján is eljár az Budapesti Közművek ügyfélszolgálat.

A sérült, vagy elhasználódott tartályok cseréjét – amennyiben a szükséges feltételek rendelkezésre állnak – amennyiben a sérülés olyan mértékű, hogy már hulladék nem helyezhető el benne, valamint már nem teszi lehetővé a megfelelő módon történő ürítést, az igény beérkezésétől számított 15 napon belül, amennyiben a hulladék elhelyezésére a sérült tartály még alkalmas 30 napon belül a Budapesti Közművek elvégzi. Amennyiben az Ügyfél igényli és megadja a telefonszámát, a Budapesti Közművek előzetesen felveszi a kapcsolatot vele és tájékoztatást ad a csere várható idejére vonatkozóan.

Ha a tartály sérülését nem a rendeltetésszerű használat okozta (égés, rongálás) akkor a Budapesti Közművek a „Kártérítés/tartálypótlás” fejezetben leírtak szerint jár el. Kizárólag a Budapesti Közművek által kihelyezett tartályok esetében van lehetőség a díjmentes cserére, hiányzó tartály esetén szintén a Kártérítés/tartálypótlás” fejezetben leírtak szerinti eljárás érvényesül.

##### **3.2.1.5. TARTÁLY JAVÍTÁS MEGRENDELÉSE**

A szolgáltatás megrendelése személyesen, telefonon, írásban, illetve online történhet.

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

Az érdemi ügyintézés megkezdésének feltétele az írásos megkeresés (telefonszám\*, kapcsolattartó neve) és az ügyfél beazonosítása, a tartály méretéről való meggyőződés (a 60, 80, 120, és 240 literes tartályokat automatikusan cseréli a Budapesti Közművek).

A Budapesti Közművek a 770 és 1100 literes tartályok javíthatóságának ellenőrzését köteles elvégezni.

A Budapesti Közművek a javítást az ügyféligeny beérkezésétől számított 30 napon belül a helyszínen elvégzi. Amennyiben a tartály olyan mértékben sérült, hogy az nem javítható, a csere szükségességéről az Ügyfél szintén a helyszínen tájékoztatást kap, a tartályra ún. "cserematrix" kerül felhelyezésre, ezt követően az Ügyfélnek a 30 napos határidőn belül kihelyezésre kerül az ép tartály (lásd: eljárásrend tartálycsere esetében). Ebben az esetben az Ügyfélnek már nem kell külön jelezni a Budapesti Közművek felé a tartálycsere vonatkozó igényét.

**3.2.1.6. TARTÁLYSZÁM-CSÖKKENTÉS MAGÁNSZEMÉLY/GAZDÁLKODÓ SZERVEZET ESETÉN**

Budapesti Közművek lehetőség biztosít arra, hogy ügyfele a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges tartályt használjon, és ez alapján fizesse a szolgáltatást. A legkisebb igényelhető tartály természetes személyek (magánszemélyek) esetén 60 literes (ha annak tényét, hogy a lakóingatlant egyedül és életvitelszerűen használja, a települési önkormányzat által kiadott igazolás útján a Budapesti Közművek részére bizonyítja), egyéb ingatlanhasználók (gazdálkodó szervezetek, társasház költségvetési szerv, stb.) esetén 120 literes.

A kérelem benyújtása írásban (postai levél, e-mail vagy hivatali kapu), illetve a honlapon, online történhet.

Főv. Kgy. rendelet alapján csak akkor módosítható a darabszám, ha valóban csökken a keletkezett hulladék mennyisége, társasházak esetén ennek megállapításához a Budapesti Közművek részéről kivizsgálás szükséges.

Az ügyfél bejelentését követően, ha a szükséges adatok rendelkezésre állnak a rendszerben beállításra kerül a kért módosítás. A módosítás a Budapesti Közművek adatbázisában a következő hónap elsejétől lehetséges. Az ügyintézés határideje az igény beérkezésétől számított 30 nap.

**3.2.1.7. TARTÁLYSZÁM-CSÖKKENTÉS TÁRSASHÁZ ESETÉN**

Budapesti Közművek lehetőséget biztosít arra, hogy a társasház a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges tartályt használjon, és ez alapján fizesse a szolgáltatást.

A kérelmet a közös képviselő vagy meghatalmazottja nyújthatja be személyesen, vagy postai úton, e-mailen vagy hivatali kapun, illetve online.

A csökkentéshez a valós szükségletek felmérése és Budapesti Közművek szakterületének jóváhagyása szükséges.

Az ügyfél írásban vagy személyesen történt bejelentését követően, ha a szükséges adatok rendelkezésre állnak, a Budapesti Közművek kivizsgálja az igény jogosságát, a szakvélemény alapján írásban tájékoztatja az ügyfelet. Ha a kérés megalapozott, a rendszerben beállításra kerül az ügyfél által kért, vagy amennyiben az nem megvalósítható, a Budapesti Közművek által javasolt módosítás. Amennyiben a szakvélemény szerint a kérés nem jogos, az igény elutasításáról a Budapesti Közművek szintén írásban tájékoztatja az Ügyfelet. A módosítás a Budapesti Közművek adatbázisában a következő hónap elsejétől lehetséges. Az ügyintézés határideje az igény beérkezésétől számított 30 nap.

**3.2.1.8. TARTÁLYSZÁM-NÖVELÉS**

#### **ÜZLETSZABÁLYZAT**

Jogszabályi kötelezettség, hogy az ügyfél a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges nagyságú és darabszámú tartályt használjon, és ez alapján fizesse a szolgáltatást.

A tartályszám-növelési kérelmet a közös képviselő vagy meghatalmazottja nyújthatja be személyesen, vagy postai úton, e-mailen vagy hivatali kapun, illetve online.

Amennyiben a rendszeres többlethulladék miatt a Budapesti Közművek kezdeményezi a többlettartály kihelyezését, a Budapesti Közművek írásban értesíti az Ügyfelet a kihelyezés tényéről.

Amennyiben a módosítást az ügyfél kezdeményezi és a szükséges adatok egyeztetése megtörtént, akkor a Budapesti Közművek a módosítást a rendszerben a következő hónap elsejétől rögzíti, a módosítás tényéről az ügyfelet írásban tájékoztatja, illetve a tartály kihelyezésére vonatkozó szükséges intézkedést megteszi. Ügyintézési határidő: 15 nap.

#### **3.2.1.9. TARTÁLYTÍPUS-CSERE MAGÁNSZEMÉLY/GAZDÁLKODÓ SZERVEZET RÉSZÉRE**

A Budapesti Közművek lehetőséget biztosít arra, hogy az ügyfél a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges tartályt használjon, és ez alapján fizesse a szolgáltatást.

Csak teljes hónapra lehet típuscserét regisztrálni. A Budapesti Közművek a változást a következő hónap elsejétől rögzíti a rendszerében. Ha a fogyasztó kisebb űrtartalmú tartályról nagyobbra cseréli a tartályát, akkor a nagyobb méretű tartály kiérkezéséig a jelenleg rendelkezésre álló tartály mellé kihelyezett zsákos hulladékot is elszállítja Budapesti Közművek. Csak és kizárólag a Budapesti Közművek által kihelyezett tartályok esetében van lehetőség a díjmentes cserére, hiányzó tartály esetén a Budapesti Közművek a kártérítésre vonatkozó pontban leírtak szerinti jár el. A tartálytípus-csere egy számlázási ciklusban (1 hónapban) egyszer kérhető.

A kérelem benyújtható személyesen, vagy postai úton, e-mailen vagy hivatali kapun, illetve online.

Az ügyintézési határidő 15 nap.

#### **3.2.1.10. TARTÁLYTÍPUS-CSERE TÁRSASHÁZ RÉSZÉRE**

A Budapesti Közművek lehetőséget biztosít arra, hogy az ügyfél a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges tartályt használjon, és ez alapján fizesse a szolgáltatást. A típuscseréhez Budapesti Közművek szakterületének jóváhagyása szükséges. A társasház képviseletében csak és kizárólag az erre jogosult közös képviselő, vagy meghatalmazottja járhat el.

A kérelem benyújtható személyesen, vagy postai úton, e-mailen vagy hivatali kapun, illetve online.

Csak teljes hónapra lehet típuscserét regisztrálni. A Budapesti Közművek a változást a következő hónap elsejétől rögzíti a rendszerében. Ha az ügyfél kisebb űrtartalmú tartályról nagyobbra cseréli a tartályát, akkor nagyobb méretű tartály kiérkezéséig a jelenleg rendelkezésre álló tartály kihelyezéséig a tartály mellé kihelyezett zsákos hulladékot is elszállítja Budapesti Közművek. Amennyiben nagyobb tartályát szeretné az ügyfél kisebb méretűre cserélni, a folyamat megegyezik a tartály-darabszám csökkentési folyamatnál leírtakkal. A módosítást ebben az esetben kivizsgálás előzi meg.

#### **3.2.1.11. TARTÁLYÜRÍTÉS GYAKORISÁGÁNAK VÁLTOZTATÁSA**

A Budapesti Közművek lehetőséget biztosít arra, hogy az ügyfél a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiséghez igazodó, rendszeres, a higiénikus tároláshoz elegendő gyakoriságú ürítést kérjen.

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

Az üritési gyakoriság változtatásához a lehetőségek felmérése és a Budapesti Közművek szakterületének jóváhagyása szükséges.

A kérelem benyújtható személyesen, vagy postai úton, e-mailen vagy hivatali kapun, illetve online. Társasházak esetében a kérelmet a közös képviselő vagy meghatalmazottja nyújthatja be.

Csak teljes hónapra lehet üritési gyakoriságot regisztrálni, tehát a változás mindig a következő hónaptól érvényes. (Az üritési gyakoriság változásának rögzítése az igény beérkezését követő hónap elsejétől történik meg.) A tartály üritésének minimális mértéke heti egyszeri ürités.

- Gyakoriság növelési igény esetében:

Amennyiben a Budapesti Közművek szakvéleménye szerint a módosítás nem igényel járatátszervezést, akkor az a következő hónap elsejétől átvezetésre kerül a Budapesti Közművek rendszerében, amelyről az ügyfél írásos tájékoztatást is kap. Ha az ügyfél kérése nem teljesíthető, szintén írásban kap tájékoztatást.

- Gyakoriság csökkentési igény esetében:

Az eljárás rendje megegyezik a darabszám-csökkentési eljárás rendjével. Társasház ügyfél írásos vagy személyes megkeresését követően Budapesti Közművek részéről kivizsgálás indul a kérés jogosságát illetően.

Egyebekben az ügyintézési határidő az ügyféligény beérkezésétől számított 30 nap.

**3.2.2. A HULLADÉKGYŰJTÉS GYAKORISÁGA**

A Budapesti Közművek

- a) a vegyes hulladékot és a háztartási hulladékhoz hasonló hulladékot az országos településrendezési és építési követelményekről szóló kormányrendelet szerinti nagyvárosias és kisvárosias lakóterületen legalább heti két alkalommal, egyéb (kertvárosi és falusias) lakóterületen heti egy alkalommal, mindig ugyanazon a napokon;
- b) az elkülönítetten gyűjtött papír, műanyag és fém hulladékokat az országos településrendezési és építési követelményekről szóló kormányrendelet szerinti nagyvárosias és kisvárosias lakóterületen legalább heti egy alkalommal, egyéb (kertvárosi és falusias) lakóterületen legalább 4 hetente egy alkalommal, előre meghatározott napokon;
- c) az elkülönítetten gyűjtött kerti biohulladékokat a házhoz menő kerti biohulladék gyűjtéssel érintett területeken heti egy alkalommal, mindig ugyanazon a napon;
- d) a lomhulladékokat évente egy alkalommal előre meghirdetett időpontban és kijelölt gyűjtő ponton;
- e) a hulladékgyűjtő pontokon, hulladékgyűjtő szigeteken elhelyezett hulladékokat azok telítettségétől függően;
- f) a hulladékgyűjtő udvarokban a közzétett nyitvatartási időben;
- g) az általa közterületre kihelyezett, általa rendszeresített utcai hulladékgyűjtő edénybe elhelyezett települési hulladékot a gyűjtőedények telítettségétől függően

gyűjti.

Az Ingtatlanhasználó a Budapesti Közművekkel kötött egyedi megállapodása a fentieknél szigorúbb feltételeket, nagyobb gyakoriságot is meghatározhat. Az Ingtatlanhasználó indokolt esetben a heti időszakon belül gyűjtési naponként eltérő számú üritést kérhet.

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

A közterület-használati hozzájárulás jogosultjánál történő hulladék ürítésének gyakorisága a Budapesti Közművekkel kötött egyedi szerződés szerint történik.

**3.2.3. HULLADÉKGYŰJTŐ JÁRATOK**

A Budapesti Közművek a Fővárosi Önkormányzattal kötött szerződésben, illetve a Főv. Kgy. rendeletben meghatározott gyűjtési gyakoriságú hulladékgyűjtő járatokat szervez, amely keretében:

- a) a közszolgáltatás körébe tartozó hulladék elszállításához az egyes hulladékfajták átvételére alkalmas felépítménnyel rendelkező járművet, eszközt használ;
- b) a főváros belső kerületeiben, különösen a Hungária-gyűri és a Budai körút által határolt területeken belül a hulladékgyűjtést lehetőség szerint 7 óra előtt befejezi;
- c) az Ingatlanhasználót írásban értesíti a hulladékgyűjtés időpontjáról, külön megjelölve a vegyes, az elkülönítetten gyűjtött hulladékok gyűjtésének időpontjait;
- d) a hulladékgyűjtés időpontjainak változásáról az Ingatlanhasználót a változás bekövetkeztét megelőzően legalább 15 nappal írásban értesíti;
- e) rendkívüli időjárás esetén a hulladékgyűjtés átmeneti változása, szüneteltetése esetén az Ingatlanhasználókat honlapján és elektronikus média útján haladéktalanul értesíti;
- f) a vegyes hulladékot külön zárt, pormentes felépítménnyel rendelkező járművel elszállítja a hulladékkezelő telephelyére;
- g) a háztartási hulladékhoz hasonló hulladékot a vegyes hulladékhoz hasonló gyűjtőjárművel vagy a jogszabályi előírásoknak megfelelő egyéb ürítést biztosító konténerek, vagy tömörítő konténerek segítségével gyűjti össze és szállítja el a hulladékkezelő telephelyére;
- h) az elkülönítetten gyűjtött települési hulladékot a vegyes hulladéktól és a háztartási hulladékhoz hasonló hulladéktól elkülönítve, külön erre alkalmas felépítménnyel rendelkező járművel szállítja el az előkezelő, hasznosító telephelyre.

**3.2.4. HULLADÉKGYŰJTŐ SZIGETEK MŰKÖDTETÉSE**

A Budapesti Közművek a Fővárosi Önkormányzattal előzetesen egyeztetett helyeken és időtartamban hulladékgyűjtő szigeteket tart fenn.

A hulladékgyűjtő szigetet a Budapesti Közművek a jogszabályi előírásokkal összhangban úgy alakítja ki, hogy

- a) a hulladékgyűjtő sziget alkalmas legyen a gyalogosan és gépjárművel történő megközelítésre;
- b) a hulladékgyűjtő szigetre legalább a házhoz menő gyűjtéssel érintett területeken a színes és fehér üveg elkülönített gyűjtését lehetővé tevő, egyéb helyeken a kevert csomagolási hulladék gyűjtését, valamint a papír, a színes és fehér üveg elkülönített gyűjtését lehetővé tevő jelzéssel, felirattal ellátott gyűjtőedény legyen telepítve.

A Budapesti Közművek

- a) a hulladékgyűjtő sziget elérhetőségéről és működési rendjéről,
- b) a hulladékgyűjtő sziget igénybevételeinek feltételeiről, így különösen a hulladékgyűjtő szigetre telepített gyűjtőedényben elhelyezhető hulladék jellegéről, fajtájáról, valamint elszállításának gyakoriságáról a lakosságot hírlevél útján, valamint honlapján tájékoztatja.

**3.2.5. HULLADÉKGYŰJTŐ UDVAROK MŰKÖDTETÉSE**

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

A Budapesti Közművek egyes, a Főv. Kgy. rendeletben és a 246/2014. (IX.29.) Korm. rendelet 1. sz. mellékletében meghatározott típusú a Budapesti Közművek hulladékgazdálkodási engedélyében szereplő - hulladékok szakszerű gyűjtése érdekében hulladékgyűjtő udvarokat üzemeltethet, azzal, hogy a 246/2014. (IX.29.) Korm. rendelet 1. mellékletében meghatározott hulladékból adott időszakban legfeljebb a hulladékgazdálkodási engedélyében meghatározott mennyiséget vehet át, a Budapesti Közművek által meghatározottak szerint.

A Budapesti Közművek az általa üzemeltetett és arra alkalmas hulladékgyűjtő udvaron a természetes személy ingatlanhasználóknál keletkező

- a) építési és bontási hulladékot;
- b) elektromos és elektronikus berendezésekből származó hulladékot;
- c) elem- és akkumulátor hulladékot;
- d) gumiabroncs hulladékot;
- e) fáradt olaj, étolaj és zsír hulladékot lom hulladékot;
- f) elkülönítetten gyűjtött papír, kevert csomagolási hulladék (tetra, fém, műanyag) és üveg (fehér és színes) hulladékot;
- g) egyéb, a környezetvédelmi hatóság által engedélyezett hulladékot

térítésmentesen, a közszolgáltatási díj megfizetését igazoló bizonylat, valamint a lakcímkártya bemutatása mellett a hulladékgyűjtő udvar üzemeltetési szabályzatában meghatározott módon és mértékben átveszi.

A Budapesti Közművek az átvett hulladékról a természetes személy ingatlanhasználó részére kérésre átvételi elismervényt ad. Az átvételi elismervényen feltünteti az átvett hulladék típusát, fajtáját, jellegét, mennyiségét és az átvétel időpontját.

Gazdálkodó szervezettől a Budapesti Közművek a hulladékgyűjtő udvarban elhelyezhető hulladékot térítés ellenében veszi át. A térítés mértékét a Budapesti Közművek a Keretszerződés alapján határozza meg. Budapesti Közművek az átvett hulladékról a gazdálkodó szervezetnek átvételi elismervényt ad.

A gazdálkodó szervezetnek nem minősülő ingatlanhasználó a Főv. Kgy. rendelet 2. mellékletében nem szereplő területeken elkülönítetten gyűjtött kerti biohulladékot a Budapesti Közművek által üzemeltetett, arra alkalmas hulladékgyűjtő udvarokon átadhatja.

A Budapesti Közművek megtagadhatja a hulladékgyűjtő udvarra szállított települési szilárd hulladék átvételét és elhelyezését, ha

- a) az adott hulladék hulladékfajta szerinti elkülönítése nem felel meg jogszabályban, vagy a hulladékgyűjtő udvar üzemeltetési szabályzatában meghatározott követelményeknek;
- b) a természetes személy ingatlanhasználó a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat a Koordináló szerv részére nem fizette meg.

A közszolgáltatási díj megfizetésének igazolása nélküli beszállítás esetén - amennyiben az átvételnek egyéb akadálya nincs - az átvételre a természetes személy ingatlanhasználók esetében is a gazdálkodó szervezetek részére megállapított díjszabást lehet alkalmazni.

A Budapesti Közművek

- a) a hulladékgyűjtő udvarok címét, megközelíthetőségét;
- b) nyitvatartási idejét;
- c) az adott hulladékgyűjtő udvaron átvehető hulladékok típusát, fajtáját, jellegét, azok legnagyobb átadható mennyiségét;

ÜZLETSZABÁLYZAT

- d) a díjfizetés ellenében átvehető hulladékok körét és azok átvételi díját;
- e) valamint a hulladékgyűjtő udvarok üzemeltetési szabályzatát a hulladékgyűjtő udvarok bejáratánál kifüggeszti és honlapján közzéteszi.

**3.2.6. SZEMLELETFORMÁLÓ ÉS ÚJRAHASZNÁLATI KÖZPONTOK (SZÚK)**

A SZÚK olyan létesítmény, ahol a lakosságnak lehetősége nyílik arra, hogy a használt, számára már feleslegessé vált, de használatra még alkalmas tárgyait, eszközeit térítésmentesen elhelyezhesse abból a célból, hogy ezek a tárgyak lehetőség szerint mások által felhasználásra kerülhessenek, ezáltal is csökkentve a környezetterhelést.

A Budapesti Közművek a SZÚK-okban általa átveendő tárgyak fajtáját és mennyiségét saját hatáskörben megállapítja és megváltoztathatja (bővítheti, illetve csökkentheti), amelyről a változás időpontját megelőzően tájékoztatást köteles közzétenni a honlapján. A SZÚK-okban elhelyezett használatra még alkalmas tárgya(k) a tárolási díj Budapesti Közművek részére történő megfizetése ellenében bárki által szabadon elvihetők. A tárolási díjat a SZÚK-okban kifüggesztett táblázat tartalmazza.

A Budapesti Közművek a SZÚK-ok címét és megközelíthetőségét honlapján közzéteszi.

**3.2.7. LOMHULLADÉK GYŰJTÉSE ÉS SZÁLLÍTÁSA**

A Budapesti Közművek a közzolgáltatás részeként évente egyszeri alkalommal díjmentesen végez lomtalanítást, amellyel kapcsolatban információt nyújt Ügyfélszolgálatán, illetve a lomtalanítási időpontokat közzéteszi honlapján. Ezen felül lehetőség van eseti lomtalanítás megrendelésére is díjazás ellenében.

- a) A lomhulladék gyűjtéséről, elszállításáról, hasznosításáról és ártalmatlanításáról a Budapesti Közművek évente egy alkalommal a hulladékgazdálkodási közzolgáltatás keretében – külön díj felszámítása nélkül – gondoskodik.
- b) A Budapesti Közművek kizárólag a lakosságnál, a háztartásokban képződött, de a rendszeres hulladékszállításra használatos gyűjtőedényekben el nem helyezhető nagydarabos, lom hulladékot szállítja el.
- c) A Budapesti Közművek hirdetmény útján, továbbá honlapján előzetesen megjelöli, hogy az ingatlanhasználó a lom hulladékot annak elszállítása céljából mely területen és időpontban helyezheti ki.
- d) A Budapesti Közművek az ingatlanhasználót legalább 15 nappal korábban írásban értesíti a lomtalanítás időpontjáról.
- e) A Budapesti Közművek a rendelkezésére álló eszközök igénybe vételével mindent megtesz, hogy a lomtalanítás folyamata a közterületek lehető legkisebb mértékű szennyezése mellett történjen.

**3.2.8. SZELEKTÍV HULLADÉKGYŰJTÉS**

A házhoz menő szelektív hulladékgyűjtés a Főv. Kgy. rendelet 1. sz. melléklete szerinti fővárosi területeken – a közterület-használati hozzájárulás jogosultját és a gazdálkodó szervezeteket kivéve – a közzolgáltatás része. A Budapesti Közművek a kommunális tartály mellé minden egyes ürítési címre alapesetben 2 darab (1 db sárga, illetve 1 db kék fedelű), szelektív hulladék gyűjtésére szolgáló tartályt biztosít. A Budapesti Közművek írásbeli kérésre, az ingatlanhasználó igényének megfelelően többlettartályokat biztosít.

A szelektív hulladékbegyűjtés külön járatrendszerben működik. Az ürítés gyakoriságáról és az ürítési napokról minden egyes háztartás külön tájékoztatást kap. Valamennyi háznál, illetve lépcsőháznál a Budapesti Közművek végzi – a kommunális hulladéktartály mellett – a kétféle típusú szelektív gyűjtőedényben elhelyezett hulladék elszállítását. A kék fedelű hulladéktartály a vegyes papír, a sárga fedelű a kevert csomagolási hulladék gyűjtésére szolgál.

ÜZLETSZABÁLYZAT

**3.2.9. ELHAGYOTT HULLADÉK ESETI ELSZÁLLÍTÁSA**

Amennyiben az Önkormányzat tulajdonában álló, vagy vagyonkezelésében lévő közterületen elhagyott, vagy azon ellenőrizetlen körülmények között elhelyezett hulladék korábbi birtokosa vagy tulajdonosa a hulladék elszállítására és kezelésére vonatkozó Ht. szerinti kötelezettségének nem tesz eleget, a hulladék elszállításáról és kezeléséről a Budapesti Közművek a közszolgáltatási szerződés keretein belül gondoskodik.

**3.2.10. HATÁROZOTT IDEJŰ KÖZTERÜLETI RENDEZVÉNYEK ZSÁKOS HULLADÉK ELSZÁLLÍTÁSÁNAK BIZTOSÍTÁSA**

A Budapesti Közművek biztosítja a határozott időre szóló közterületen lebonyolított rendezvényeken keletkezett zsákos hulladék elszállítását, mivel a területfoglalási engedély kiállításához kötelező igénybe venni a keletkezett hulladék elszállítását biztosító szolgáltatást. A megrendelés személyesen, írásban (postai levél, e-mail vagy hivatali kapun), illetve online történhet a megfelelő dokumentumok csatolásával.

**3.2.11. HULLADÉKGYŰJTŐ ZSÁKOK ÉRTÉKESÍTÉSE**

A Budapesti Közművek – a közszolgáltatás keretében – hulladékgyűjtő zsákokat értékesít.

A Budapest közszolgáltatási területén alkalmazott hulladékgyűjtő-zsákok kiajánlása az előzetesen kihirdetett és honlapon feltüntetett egységár alapján történik.

A Budapesti Közművek a hulladékgyűjtő-zsákok értékesítését különösen az ügyfélszolgálati irodákon, illetve a hulladékudvaron személyes értékesítés keretében végzi.

**3.2.12. A BUDAPESTI KÖZMŰVEK EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI**

A Budapesti Közművek a közszolgáltatás végzéséhez kapcsolódó (az elvégzett, vagy felajánlott, vagy ha a közszolgáltatás végzésére rendelkezésre állt) közszolgáltatási díj számlázására vonatkozó adatokat megküldi a Koordináló szerv részére a közszolgáltatási díj beszédése érdekében.

A Budapesti Közművek a közszolgáltatás teljesítésének feltételeit biztosító, a jogszabályokban és a közszolgáltatási szerződésében meghatározott nyilvántartási rendszert vezet.

**3.2.13. A BUDAPESTI KÖZMŰVEK MINT AGGLOMERÁCIÓS KÖZSZOLGÁLTATÓ**

A Budapesti Közművek az alábbi településeken az érintett helyi önkormányzatok rendeletei, illetve az érintett önkormányzatokkal megkötött közszolgáltatási szerződésekben foglaltak alapján látja el kizárólagos joggal a hulladékgazdálkodással kapcsolatos közszolgáltatási feladatait:

- Budaörs
- Göd
- Dunabogdány
- Leányfalu
- Tahitótfalu
- Pusztazámor
- Dunakeszi
- Pilisszentlászló
- Szentendre
- Pomáz

A Budapesti Közművek mint agglomerációs közszolgáltató jogai és kötelezettségei a honlapon kerülnek feltüntetésre.

ÜZLETSZABÁLYZAT

**3.3 AZ ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI**

Az Ügyfél köteles a közszolgáltatást igénybe venni, a közszolgáltatásért díjat fizetni, valamint a tevékenység ellátásához a megfelelő feltételeket biztosítani a Budapesti Közművek számára a Főv. Kgy. rendelet előírásai szerint.

Az ingatlanhasználó az Önkormányzat által szervezett közszolgáltatást – ha kérelmére a Budapesti Közművekkel másként nem állapodnak meg – a Főv. Kgy. rendeletben meghatározott gyakorisággal veszi igénybe és a közszolgáltatás körébe tartozó hulladékait a Budapesti Közművek részére rendszeresen átadja.

Az Ügyfelet/ingatlanhasználót nem terheli a díjfizetési kötelezettség az olyan beépítetlen ingatlan tekintetében, ahol senki sem tartózkodik és ezért ott települési vegyes hulladék nem keletkezik. Az Ügyfél írásbeli kérésére a 3.6. pontban írtak szerint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást a Budapesti Közművek szüneteltetheti.

**3.3.1. AZ ÜGYFÉL KÖTELEZETTSÉGEI**

- a. a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátásához szükséges feltételeket a Budapesti Közművek részére biztosítani és a közszolgáltatást igénybe venni,
- b. ha természetes személy ingatlanhasználóként a közszolgáltatás igénybevételére kötelezetté válik, a kötelezetté válást követő 15 napon belül bejelentést tenni a Budapesti Közműveknek a Főv. Kgy. rendelet 3. sz. melléklete szerinti tartalommal,
- c. ha nem természetes személy ingatlanhasználóként, vagy egyéni vállalkozó ingatlanhasználóként a közszolgáltatás igénybevételére kötelezetté válik, a kötelezetté válást követő 15 napon belül bejelentést tenni a Budapesti Közműveknek a Főv. Kgy. rendelet 4. sz. melléklete szerinti tartalommal,
- d. a közszolgáltatás igénybevételére kötelezett ingatlan tulajdonosaként - amennyiben az érintett ingatlan tényleges tulajdonosának illetve azt valamilyen jogcímen használójának a személye eltér egymástól – a Budapesti Közművek honlapján szereplő hulladékgazdálkodási szolgáltatás igénybe vételére irányuló együttes kérelmet kitölteni, és azt a Budapesti Közműveknek benyújtani,
- e. a közszolgáltatást már igénybe vevő természetes személy ingatlanhasználóként bejelenteni a Budapesti Közműveknek az ingatlanon lakók vagy ott rendszeresen tartózkodók számának változásából adódóan az ingatlanon várhatóan keletkező települési vegyes hulladék mennyiségére kiható változását, a változást követő 15. napon belül a Főv. Kgy. rendelet 3. sz. melléklete szerinti tartalommal,
- f. a közszolgáltatást már igénybe vevő nem természetes személy ingatlanhasználóként, valamint egyéni vállalkozó ingatlanhasználóként bejelenteni a Budapesti Közműveknek az ingatlanon várhatóan keletkező települési vegyes hulladék mennyiségének változását, a változást követő 15. napon belül a Főv. Kgy. rendelet 3. sz. melléklete szerinti tartalommal,
- g. a közterület-használati hozzájárulás jogosultjaként egyedi szerződést kötni a Budapesti Közművekkel a közszolgáltatás hatálya alá tartozó települési hulladékának elszállítására és kezelésére,
- h. a Budapesti Közműveknek megadni adatait (gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó a Budapesti Közművek felhívására a közhiteles nyilvántartás szerinti nevét, székhelyének, telephelyének címét, adószámát; a természetes személy ingatlanhasználó családi és utónevét, a lakóhely, tartózkodási és értesítési helyének címét),
- i. saját maga vagy meghatalmazottja révén a Budapesti Közművek által a rendelkezésére bocsátott, a Budapesti Közművek vagy az Önkormányzat tulajdonát képező hulladékgyűjtő edényt átvenni és a birtokbavételt aláírásával igazolni,
- j. a megrendelt tartályszállítás visszamondása esetén a visszamondott szolgáltatás díját megfizetni,
- k. tartálytörések és egyéb sérülések esetén a bejelentéshez fotót küldeni,

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

- l. ügyfél hibájából elmulasztott tartálykiszállítás/átvétel esetén ismételt kiszállítási időpont kérése esetén pótdíjat fizetni,
- m. a használatában lévő ingatlan kapcsán a felmerülő adatváltozásokat a 15 napon belül a Budapesti Közműveknek bejelenteni. Amennyiben bejelentését elmulasztja, úgy a Budapesti Közművek jogosult nyilvántartási kötelezettségének teljesítése érdekében az adatszolgáltatás, bejelentés elmulasztása miatt felmerült költségeit (postaköltség, tulajdoni lap lekérdezésének költsége) az Ügyféltől követelni,
- n. gondoskodni az általa birtokba vett hulladékgyűjtő edény(ek) rendeltetésszerű használatáról, őrzéséről, rendszeres tisztán tartásáról, fertőtlenítéséről, valamint környezetük tisztán tartásáról,
- o. a hulladék gyűjtése során megfelelő gondossággal eljárni annak érdekében, hogy a hulladék mások életét, testi épségét, egészségét és jó közérzetét ne veszélyeztesse, a természeti és épített környezetet ne szennyezze, a növény- és állatvilágot ne károsítsa, a közrendet és a közbiztonságot ne zavarja, és az ingatlanán keletkező hulladék mennyiségét alacsony szinten tartsa,
- p. a vegyes hulladékát a Budapesti Közművek által meghatározott, elkülönítetten gyűjtendő települési hulladéktól elkülönítve a Budapesti Közművek által rendelkezésére bocsátott gyűjtőedényben gyűjteni, és azt a Budapesti Közművek részére a jogszabályokban meghatározottak szerint átadni - a 3.3.2. pontban foglaltak kivételével/figyelembe vételével,
- q. a veszélyes hulladékokat a nem veszélyes települési hulladékoktól elkülönítve gyűjteni,
- r. az átvett gyűjtőedény(ek)e)t a hulladék elszállítása céljából a Budapesti Közművek által megjelölt időpontban, a közterületen, a gyűjtést végző gépjárművel megközelíthető és ürítésre alkalmas helyen elhelyezni,
- s. a gyűjtőedényt, a kerti biohulladék gyűjtésére szolgáló hulladékgyűjtő zsákot, és a legfeljebb 1 méteresre darabolt, összekötözött faágakat legfeljebb a szállítási napot megelőző napon, 20 órától kihelyezni a közterületre, kivéve azon területeket, ahol tartósan engedélyezett az elhelyezés. Az ingatlanhasználó a Budapesti Közművekkel ettől eltérő megállapodást is köthet.
- t. a megrendelés során kitöltött, csatolt vagy bemutatott dokumentumokban megadott adatok pontosságáért és hitelességéért büntetőjogi felelősséget vállalni.

**3.3.2. AZ ÜGYFÉL JOGOSULTSÁGAI**

- a. A közterület-használati hozzájárulás jogosultja kivételével a házhoz menő szelektív gyűjtéssel érintett területeken a vegyes hulladékától elkülönítve gyűjtött, a települési hulladék részét képező papír, műanyag és fém hulladékát
  - a) a gazdálkodó szervezetnek nem minősülő Ingatlanhasználó a Budapesti Közművek által rendelkezésére bocsátott gyűjtőedényben elkülönítetten gyűjtve a közszolgáltatás keretében a Budapesti Közművek részére külön díjazás nélkül átadja,
  - b) a gazdálkodó szervezet Ingatlanhasználó az elkülönítetten gyűjtött hulladékának kezeléséről a Ht.-ben meghatározottak szerint gondoskodik, a szelektív hulladékát a Budapesti Közművek részére is átadhatja.
- b. Az előzőek szerinti a.) pontban nem szabályozott egyéb esetekben a természetes személy Ingatlanhasználó az általa elkülönítetten gyűjtött, hulladékait hulladékgyűjtő pontra, hulladékgyűjtő udvarba, átvételi helyre vagy a közszolgáltatás körébe tartozó hulladékot kezelő hulladékkezelő létesítménybe szállíthatja, és ott a jogosultnak átadhatja, vagy a hulladékgyűjtő szigeteken található gyűjtőedényben elhelyezheti, a Budapesti Közművek honlapján közzétettek szerint, ha a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat egyébként a Koordináló szerv részére megfizette.

**3.3.3. AZONOSÍTÁSI LEHETŐSÉGEK ÜGYINTÉZÉS ESETÉBEN**

ÜZLETSZABÁLYZAT

**A. Természetes személy és a társasházi lakókat képviselő társasházi közös képviselő** vagy a **társasház intézőbizottságának elnöke** (ha a közös képviseleti feladatot ő látja el) személyes megjelenése esetében az alábbi okiratok szolgálhatnak azonosításra (összhangban a Ptk. előírásaival a meghatalmazás esetére vonatkozóan):

- a. személyi/személyazonosító igazolvány vagy útlevelel, vagy gépjárművezetői jogosítvány, vagy más, a személyazonosságot ezekkel egyenértékűen igazoló, okirat számmal és érvényességgel rendelkező dokumentum,
- b. lakcímkártya vagy más, a lakcímet igazoló dokumentum,
- c. meghatalmazás, amennyiben az illető más nevében jár el: a meghatalmazás lehet kézzel írott illetve gépzett, az utóbbi esetben két tanú aláírása is szükséges,
- d. társasházi közgyűlési jegyzőkönyv, amely egyértelműen kijelenti a meghatalmazást.

**B. Jogi személy** (gazdálkodó szervezet, lakásszövetkezet, alapítvány, önkormányzat, stb.) esetében a képviseletre jogosult személy vagy annak a Ptk. előírásaival összhangban meghatalmazott képviselője személyes megjelenése esetén személyazonosságának azonosítására, valamint a jogi személy létezésének ellenőrzésére az alábbi okiratok szolgálhatnak:

- a. létesítő okirat (társasági szerződés, alapító okirat, alapszabály), vagy a bejegyzésről szóló Cégbírószági illetve alapítványok, egyesületek esetében a civil szervezetek nyilvántartását végző törvényszék (Budapesten a Fővárosi Törvényszék) végzése, cégjegyzékbe bejegyzett cégek esetén 1 hónapnál nem régebbi cégkivonat, vagy az interneten elérhető az ingyenes céginformációs / [www.e-cegjegyzek.hu](http://www.e-cegjegyzek.hu) / szolgáltatás alapján letöltött legfrissebb cégkivonat,
- b. aláírási címpéldány,
- c. a meghatalmazott személyazonosságát igazoló dokumentum (indokolt esetben meghatalmazás).

**C. Egyéni vállalkozók esetében:**

Vállalkozói igazolvány

**D. Közterület-használati hozzájárulás jogosultja esetében:**

A fentiek értelemszerű alkalmazása mellett szükséges csatolni az aláírt közterület használati hozzájárulás (a közterület használatára vonatkozó aláírt szerződés) másolatát is.

Az előzőekben felsorolt dokumentumok áttekintésével Budapesti Közművek ügyfélszolgálati ügyintézője ellenőrzi, hogy a személyesen megjelent személy jogosult-e nyilatkozattételre vagy szerződéskötésre a közterület használati hozzájárulás jogosultjával kapcsolatban. Amennyiben a személyesen megjelent Ügyfél a dokumentumok valamelyikével nem rendelkezik, úgy az érdemi ügyintézés megkezdődhet (kérés, bejelentés átvétele), de hivatalos nyilatkozatot nem tesz Budapesti Közművek az Ügyfél felé addig, amíg a fentieket nem igazolta/mutatta be.

Személyes megkeresés esetében az Ügyfél azonosító okmányainak bemutatása szükséges, de azokról másolat nem készül. Céges dokumentumokról a fénymásolat elkészítése szükséges.

Amennyiben az A-D pontokban felsorolt esetekben a személyesen megjelent ügyfél ezek valamelyikével nem rendelkezik, úgy az ügyintézés nem kezdhető meg, hanem általános

## ÜZLETSZABÁLYZAT

tájékoztatás adható, melynek része a szükséges dokumentumok hiánypótlásáról és annak beküldési lehetőségeiről történő tájékoztatás is.

### 3.4 KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételéért az ingatlanhasználó hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat köteles fizetni.

A Közszolgáltatási díjak beszedéséről és számlázásról a Koordináló szerv önállóan vagy megbízottja útján gondoskodik.

Az Ingatlanhasználó a teljesített hulladékgazdálkodási közszolgáltatás alapján számított hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat utólag, a Koordináló szerv, vagy az általa megbízott személy (díjbeszedő) által megküldött számla alapján, a számla kézhezvételétől számított 15 napon belül köteles kiegyenlíteni.

Az aktuális közszolgáltatási díjak megtalálhatóak a Budapesti Közművek honlapján.

#### 3.4.1. DÍJKEDVEZMÉNY

A Főv. Kgy. rendelet alapján a közszolgáltatási díjkedvezmény alanya az az Ingatlanhasználó, aki 2013. május 1-jét megelőzően közszolgáltatási díjkedvezmény jogosultja volt és az önálló lakóingatlant (családi házat) legfeljebb másodmagával használja.

A 2013. május 1-jét megelőzően megítélt közszolgáltatási díjkedvezmények - folytatólagosan - fennállnak mindaddig, amíg a kedvezményre való jogosultságot megalapozó ingatlanhasználat mértéke nem haladja meg a legfeljebb két főt.

Amennyiben az ingatlanhasználó jogosulatlanul vette igénybe a díjkedvezményt, az elévülési időn belül köteles a késedelmi kamatokkal növelt közszolgáltatási díjkedvezmény összegét egy összegben 2016. április 1. napját megelőző időszakra vonatkozóan a Budapesti Közművek részére, 2016. április 1. napját követő időszakra vonatkozóan a Koordináló szerv részére megfizetni.

A kedvezményre jogosult lakcímének változása esetén a - 2013. május 1-jét megelőzően megítélt - kedvezmény további biztosításának feltétele, hogy a kedvezményezett a lakcímében történő változást 15 napon belül a Budapesti Közművek felé bejelenti, valamint csatolja a területileg illetékes kormányhivataltól származó igazolást arról, hogy az önálló lakóingatlant (családi házat) legfeljebb másodmagával használja.

A kedvezményre jogosult elhalálozása esetén a - 2013. május 1-jét megelőzően megítélt - kedvezményének az elhalálozását megelőzően vele egy háztartásban élő közeli hozzátartozója részére történő további biztosításának feltétele, hogy a kedvezményezett elhalálozását a Budapesti Közművek felé (halotti anyakönyvi kivonat másolatának megküldésével egyidejűleg) 30 napon belül bejelenti, valamint csatolja a területileg illetékes kormányhivataltól származó igazolást arról, hogy az önálló lakóingatlant (családi házat) legfeljebb másodmagával használja.

A díjkedvezmény kizárólag 1 darab 110, vagy 120 literes gyűjtőedény heti egyszeri ürítésének igénybevétele mellett érvényesíthető.

Amennyiben az ingatlanhasználó közszolgáltatásra vonatkozó módosítási igénye alapján az ingatlanhasználó által használt gyűjtőedény számlázott úrtartalmában, mennyiségében vagy az ürítés gyakoriságában változás áll be, úgy a díjkedvezmény a változás időpontját követő naptól véglegesen megszűnik.

A Budapesti Közművek saját nyilvántartása alapján jogosult ellenőrizni, hogy a kedvezményt igénybe vevő ingatlanhasználó megfelel-e az előzőekben írt feltételnek. Ha Budapesti Közművek észleli, hogy az ingatlanhasználó meghatározottól eltérő módon veszi igénybe a közszolgáltatást, erről értesíti az ingatlanhasználót. Amennyiben az ingatlanhasználó a közszolgáltatás igénybevételének módját az értesítés kézhezvételétől számított 15 napon

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

belül nem módosítja az előírt feltételeknek megfelelően, úgy a kedvezmény a határidő lejártát követő napon véglegesen megszűnik.

#### 3.4.2. SZÁMLAREKLAMÁCIÓ

A Budapesti Közműveknél számlareklamáció kizárólag a Budapesti Közművek nevében kibocsátott számlák esetében lehetséges.

Számlareklamáció esetén az érdemi ügyintézés megkezdésének feltétele a számlareklamáció megalapozottságát igazoló dokumentumok bemutatása, illetve azon indokok írásbeli rögzítése, amelyek alátámasztják a számlareklamáció jogosságát, valamint az Ügyfél/ ingatlanhasználó személyazonosságának ellenőrizhetősége.

#### 3.5 ADATVÁLTOZÁSOK

Az Ügyfél adataiban történő változtatás végrehajtásához az alábbi dokumentumok szükségesek:

A. Közös képviselő változása:

Amennyiben egy társasház közös képvisellete változik, úgy a változást be kell jelenteni a Budapesti Közművek részére.

A változások rögzítésének feltétele a közös képviselő megválasztásáról, - ahol a közös képviselot az Intézőbizottság elnöke látja el az erre vonatkozó és kijelöléséről/megválasztásáról - szóló társasházi közgyűlés jegyzőkönyve és/vagy hivatalos megbízó és elfogadó nyilatkozat, amely egyértelműen bizonyítja a változás tényét és az új közös képviselő személyazonosságát.

B. Ingatlanhasználó változás:

Ingatlanhasználó személyében történt változás esetén az ügyintézés feltétele az ingatlanhasználói státusz igazolása:

- 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap legalább egyszerű másolatának becsatolása, illetve hozzájáruló nyilatkozat ha a bérleti szerződés nem tartalmazza azt hogy a bérlő a saját nevére hulladékgyűjtési közszolgáltatást köthet, vagy nem került sor a II. 2.1. pont szerinti együttes kérelem benyújtására,
- vagy adásvételi szerződés bemutatása,
- továbbá írásos nyilatkozat a fogyasztóváltozás rögzítésére vonatkozóan.

Az ingatlan birtokosának, vagyonkezelőjének (ingatlanhasználójának) változása esetén az ingatlan birtokosi, vagyonkezelői státusz igazolása:

- 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat csatolása mellett a bérleti, a használatra vonatkozó szerződés, illetve vagyonkezelői szerződés bemutatása,
- továbbá írásos nyilatkozat a fogyasztóváltozás rögzítésére vonatkozóan.

Az ügyfél személyazonosságának (vagy gazdálkodó szervezet esetén azok adatainak) ellenőrzése szükséges.

Akár az új, akár a régi ingatlanhasználó intézi az átírást, a fenti dokumentumok mellett az átírás elvégezhető.

C. Levelezési/értesítési cím változása: Amennyiben Ügyfél levelezési és/vagy értesítési címe, illetve elérhetősége változik, úgy a változást rögzíteni szükséges a Budapesti Közművek nyilvántartásában. A változás bejelentése személyesen, írásban (postai levél, e-mail, hivatali kapu), illetve online történhet.

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

D. Társasház szétválása egyéni fizetőhelyekre/ társasházi előfizetésből kiválás egyéni fizetőhelyre

Amennyiben a társasház lakói egyéni fogyasztóként kívánják a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást igénybe venni, a megfelelő igazolások benyújtása mellett erre Budapesti Közművek lehetőséget biztosít, amely egy számlázási ciklusban (1 hónapban) egyszer kérhető.

- A kérelem benyújtása írásban (postai levél, e-mail vagy hivatali kapu), illetve online történhet.

### 3.6 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE

A közszolgáltatás egyhuzamban legfeljebb egy év időtartamra szüneteltethető azon az ingatlanon, amelynek használója azon legalább 60 napig nem tartózkodik, és emiatt ott hulladék nem keletkezik. Az ingatlanhasználó köteles a szüneteltetés tényét nyilatkozattal alátámasztani, igazolni. A kérelem benyújtható személyesen, vagy postai úton, e-mailen vagy hivatali kapun, illetve online.

A szüneteltetésre vonatkozó igény az egy év letelte után – a szüneteltetésre vonatkozó igény bejelentésének szabályai szerint – újra kezdeményezhető.

Az Ingatlanhasználó/Ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó igényét, szüneteltetési nyilatkozat kitöltésével köteles bejelenteni a Budapesti Közműveknek, a szünetelés kívánt kezdő időpontja előtt legalább 30 nappal megelőzően, megjelölve a kívánt szünetelés időtartamát, amely 1 évnél hosszabb nem lehet.

Szüneteltetést csak teljes hónapra lehet kérni, és mindig a tárgyhónapot követő hónap első napjától. A szolgáltatás szünetelésének beállítására visszamenőlegesen nincs lehetőség. Szüneteltetés egy számlázási ciklusban egyszer kérhető.

Társasháznál a közösségi szolgáltatás miatt csak abban az esetben van lehetőség szüneteltetésre, amennyiben, hivatalos dokumentumokkal igazolják, hogy a társasház építési-bontási munkálatok vagy egyéb okok miatt lakatlan.

A szüneteltetés időtartamáról a Budapesti Közművek az Ingatlanhasználót a szüneteltetés nyilvántartásban való rögzítésével egyidejűleg írásban tájékoztatja.

Ha a szünetelés feltételeiben, (miszerint az ingatlanon használója nem tartózkodik) változás következik be, az Ingatlanhasználó/Ügyfél ezt írásban haladéktalanul köteles a Budapesti Közműveknek bejelenteni, aki az adatszolgáltatás keretében a változásról a Koordináló szervet értesíti.

Budapesti Közművek a közszolgáltatás szünetelése esetén a tartályt nem szállítja vissza így annak a szünetelés időtartama alatt az Ügyfélnél/ingatlan használónál kell lennie, amelyért az Ügyfél/Ingatlanhasználó kártérítési felelősséggel tartozik.

Az ingatlanhasználó a szüneteltetés időszakában is köteles gondoskodni a birtokában, használatában lévő hulladékgyűjtő edény tisztántartásáról, tárolásáról, őrzéséről.

A szünetelési időszak lejártával a szolgáltatás újraindul, a Budapesti Közművek átadja a nyilvántartásában rögzített fogyasztási adatokat a számlázást végző Koordináló szerv részére.

A szüneteltetésre vonatkozó igény, illetve a szünetelés feltételeiben bekövetkezett változás bejelentése benyújtható személyesen az Ügyfélszolgálaton, vagy megküldhető postai úton, e-mailen, hivatali kapun, illetve online.

A Budapesti Közművek jogosult a szüneteltetés feltételeinek fennállását ellenőrizni. Amennyiben az ellenőrzés során azt tapasztalja, hogy a szüneteltetés feltételei már nem állnak fenn, ugyanakkor azt az Ingatlanhasználó/Ügyfél nem jelentette be, úgy – közszolgáltatási kötelezettségének ellátására tekintettel – jogosult a szüneteltetést

## ÜZLETSZABÁLYZAT

megszüntetni, a megszüntetéséről az Ingtatlanhasználót/Ügyfelet értesíteni, és a Koordináló szervezet értesíteni akként, hogy a közszolgáltatási díj a szüneteltetés Ingtatlanhasználó/Ügyfél általi bejelentésének időpontjáig visszamenőlegesen kiszámlázásra kerülhet. A Budapesti Közművek a jogosulatlanul igénybe vett szüneteltetés esetén jogosult az egyszeri ürítés díjának négyszeresét pótdíjként kiszámlázni, az ügyfél pedig köteles ezt, illetve a folytatódó közszolgáltatás díját megfizetni.

### 3.7 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁS ÚJRAINDÍTÁSA

Amennyiben a szünetelés időtartama alatt a közszolgáltatás alá tartozó hulladék kerül kihelyezésre, úgy az Ingtatlanhasználó/Ügyfél egyidejű értesítése mellett a Budapesti Közművek a hulladékot elszállítja, ennek megfelelő díj számlázására vonatkozó adatot szolgáltat a Koordináló szerv részére, az Ingtatlanhasználó/Ügyfél pedig köteles a közszolgáltatási díjat megfizetni.

Amennyiben az ingatlanhasználó által megnevezett fogyasztóhelyen a szünetelés körülményei megváltoztak, lehetőség van a közszolgáltatás újraindítására.

Az újraindítás feltétele az ingatlanhasználói minőséget igazoló dokumentumok bemutatása, illetve azon indokok írásos rögzítése, amelyek alátámasztják az újraindítás szükségességét.

A kérelem benyújtható személyesen az Ügyfélszolgálaton, vagy postai úton, e-mailen vagy hivatali kapun, illetve online.

### 3.8 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE

Az Ügyfél/Ingtatlanhasználó az általa kötelezően igénybe veendő hulladékgazdálkodási közszolgáltatást a Főv. Kgy. rendeletben előírtakat figyelembe véve írásban megszüntetheti. A kérelem benyújtható személyesen az Ügyfélszolgálaton, vagy megküldhető postai úton, e-mailen, hivatali kapun, illetve online.

Amennyiben a közszolgáltatás igénybevételének bejelentéséhez együttes kérelem is mellékelésre került, úgy a közszolgáltatás igénye vételének megszüntetésére is ekként kerülhet sor.

A megszüntetés feltétele az ingatlanhasználói minőség megszűnését, elköltözést igazoló dokumentumok bemutatása, illetve azon indokok írásos rögzítése, amelyek alátámasztják a megszüntetés jogosságát.

## B. PIACI SZOLGÁLTATÁSOK

### 4) PIACI SZOLGÁLTATÁSOK TARTALMA

A Budapesti Közművek az általa nyújtott közszolgáltatás biztonságát nem veszélyeztetve és színvonalát megtartva végezhet a szabad kapacitásainak mértékéig a közszolgáltatási tevékenységi körébe nem tartozó egyéb, piaci szolgáltatást. A Budapesti Közművek a hulladékgazdálkodási tevékenysége körében különösen az alábbi piaci szolgáltatásokat végzi azzal, hogy az egyéb piaci szolgáltatások a honlapon kerülnek közzétételre.

#### 4.1 ESETI MEGRENDELÉS ALAPJÁN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁSOK

A Budapesti Közművek az Ingtatlanhasználó eseti megrendelésére biztosítja:

- a) az Ingtatlanhasználó által használt, a rendszeres gyűjtésre szolgáló hulladékgyűjtő edényben elhelyezhető hulladékon felül keletkezett települési hulladékok eseti elszállítását (eseti hulladékszállítási megrendelés);
- b) az Ingtatlanhasználó részére biztosított lomtalanításon felül, a lom hulladék eseti elszállítását;

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

**4.2 TARTÁLYMOSÁS**

A Budapesti Közművek biztosítja a tartályok tisztítását, mint időszakos szolgáltatást, mely a téli hónapokban szünetel.

**4.3 TARTÁLYMOZGATÁS**

Budapesti Közművek az ügyféllel kötött külön megállapodás alapján kiegészítő szolgáltatásként vállalja a tartályok mozgását (előre rögzített feltételek szerint).

**4.4 HULLDÉK ÁRTALMATLANÍTÁS**

A Budapesti Közművek a hulladékgazdálkodási szolgáltatásaihoz kapcsolódó piaci szolgáltatás körében végzi a hulladék ártalmatlanítással kapcsolatos tevékenységet a Pusztazámori Regionális Hulladékkezelő, illetve a Fővárosi Hulladékhasznosító Mű területén.

A szolgáltatást igénybe vevő díj ellenében a mérlegházon keresztül szállíthat be a Budapesti Közművek által meghatározott hulladékot a Pusztazámori Regionális Hulladékkezelő Központba, valamint a Fővárosi Hulladékhasznosító Műbe.

**5) JOGVISZONY LÉTREJÖTTE**

A Budapesti Közművek – közszolgáltatási feladatai körébe nem tartozó – piaci szolgáltatásainak ellátására vonatkozó jogviszony az ügyfelek erre vonatkozó megrendelése alapján a jelen pontban foglaltak szerint jön létre.

**5.1. IGÉNYBEJELENTÉS**

A piaci szolgáltatásra vonatkozó igény bejelentése írásban az [ertekites@fkf.hu](mailto:ertekites@fkf.hu) e-mail címre történhet. Az igény bejelentésekor megrendelő részéről a következő adatok megadása szükséges: magánszemély/cég/társaság/tulajdonosi közösség megnevezése, számlázási cím, cégjegyzékszám, adószám, telefonszám, valamint a megrendelni kívánt szolgáltatás.

A Budapesti Közművek az ügyféligény beérkezést követően felveszi a kapcsolatot az ügyféllel és egyeztetni az ügyféllel a megrendelt szolgáltatás pontos adatait (így különösen teljesítési hely, hulladék típusa, mennyisége, elszállítás időpontja), - tartálymozgatás megrendelése esetén – megállapítja a tartálymozgatás szintjét. A teljeskörű adatszolgáltatás után a Budapesti Közművek és az ügyfél között szükség esetén helyszíni szemlére kerül sor a műszaki tartalom pontosítása, racionalizálása érdekében.

Eseti hulladékszállítási megrendelés esetén a Budapesti Közművek a beérkezett igényt ellenőrzi, megvizsgálja, hogy a megrendelés jogszerű-e, azaz a megrendelő jogosult-e a szolgáltatás megrendelésére, illetve az adott megkeresés eseti megrendelésnek minősül-e.

**5.2 AJÁNLATADÁS, SZERZŐDÉSKÖTÉS**

Az igénybejelentésre ajánlat kerül megküldésre megrendelő felé, amely tartalmazza a megrendelő által cégszerűen aláírandó elfogadó szándéknyilatkozatot. Elfogadott ajánlat alapján – amennyiben szükséges – szerződéskötésre kerül sor. Amennyiben szerződéskötés nem szükséges, úgy a Budapesti Közművek ajánlatának megrendelő általi elfogadásával jön létre a jogviszony.

**6) DÍJAZÁS**

A piaci szolgáltatások ellenértékét (díjtételek) a Budapesti Közművek a honlapján teszi közzé. Amennyiben a szerződés eltérően nem rendelkezik, a Budapesti Közművek évente felülvizsgálja a díjtételeket.

A Budapesti Közművek a piaci szolgáltatásokról a megrendelő részére számlát állít ki. A számlák – amennyiben a szerződés eltérően nem rendelkezik – papír alapon kerülnek kiállításra.

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

A számlák fizetési határideje egyéb megállapodás hiányában 15 (tizenöt) naptári nap. A Pusztazámori Regionális Hulladékkezelő, illetve a Fővárosi Hulladékhasznosító Mű hulladék ártalmatlanításának eseti szolgáltatásként való igénybe vétele esetén – amennyiben eltérően nem állapodnak meg – az ügyfél köteles az ellenszolgáltatást a helyszínen megfizetni.

A számla kézbesítése postai úton történik.

A díjak számlázása a szolgáltatást megrendelő részére történik. A Budapesti Közművek nyilvántartja a megrendelő analitikus folyószámla adatait, az azonosításhoz, és a lejárt határidejű követelések beszedéséhez szükséges adatokat.

A számlák kiegyenlítése történhet:

- átutalással,
- a megrendelő külön igénye esetén postai készpénz átutalási megbízással (postai csekken),
- készpénzzel,
- bankkártya felhasználásával.

A számlák kiegyenlítésére csoportos beszedési megbízással, vagy ATM segítségével nem kerülhet sor.

Késedelmes fizetés esetén a Budapesti Közművek a Ptk. szerinti mindenkor hatályos késedelmi kamatot jogosult felszámítani.

### III. FKF KÖZTISZTASÁGI DIVÍZIÓ

#### FKF KÖZTISZTASÁGI DIVÍZIÓ BEMUTATÁSA

A Möt. 13.§ (1) bekezdésének 5. pontja, valamint a 23.§ (4) bekezdés 3. pontja alapján Budapest közigazgatási területén a Fővárosi Önkormányzat feladata a környezet-egészségügyi feladatok közül a köztisztaság, a települési környezet tisztaságának biztosítása, a településtisztasági (közutak locsolása, síkosság-mentesítés) helyi közügyek ellátása, mint közterület-tisztántartási közfeladat.

A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény 88.§ (4) bekezdés c) pontja a települési önkormányzat hatáskörébe utalta a közterület tisztántartására vonatkozó részletes szabályokat, melyeket a köztisztaságról szóló a 48/1994. (VIII.1.) Főv. Kgy. rendelet (a továbbiakban: Ktr.) tartalmaz.

A Budapesti Közművek által ellátott közterület tisztántartási közszolgáltatásokat a Fővárosi Önkormányzattal kötött közszolgáltatási szerződés határozza meg részletesen. Ezen közterület tisztántartási közszolgáltatásokat a Budapesti Közművek Budapest közigazgatási területén saját nevében, a Fővárosi Önkormányzat által biztosított kizárólagos jog alapján, teljeskörűen, a tevékenységére vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően, továbbá a környezetvédelmi és közegészségügyi szempontok érvényesítésével, a közszolgáltatási szerződésben meghatározott elvek és rendszer keretében teljesíti.

Jelen fejezet hatálya:

- a) a Budapesti Közművek működési területére, és a Budapesti Közművektől a közszolgáltatást igénybe vevő természetes és nem természetes személyekre, valamint a budapesti közterületeket használó természetes személyekre terjed ki azzal, hogy tartalmazza a településtisztasági és a közterület tisztántartási közszolgáltatások igénybevételéhez szükséges általános szabályokat, feltételeket, illetve az azokkal kapcsolatos jogosultságokat és kötelezettségeket a Ktr.-ben meghatározott közterületekre, valamint a közszolgáltatási szerződésben külön nevesített területekre, építményekre, épületekre, továbbá
- b) kiterjed a Budapesti Közművek által nem közszolgáltatásként, hanem külön szerződéses jogviszony alapján piaci szolgáltatásként nyújtott és jelen üzletszabályzatban megnevezett szolgáltatásokra, azok igénybe vételének feltételeire, szabályaira, eljárásrendjére.

#### 1) RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

##### 1.1 AZ FKF KÖZTISZTASÁGI DIVÍZIÓ MŰKÖDÉSÉVEL KAPCSOLATOS JOGSZABÁLYOK

**Ktr.:** a főváros köztisztaságról szóló a 48/1994. (VIII.1.) Főv. Kgy. rendelet

##### 1.2 FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

1. **Elhagyott hulladék:** a Fővárosi Önkormányzat tulajdonában és bármely egyéb jogcímen használatában álló, valamint közhasználat céljára átadott közterületen található hulladék, amelynek tulajdonosa nem állapítható meg.
2. **Közterület:** az ingatlan-nyilvántartásban közterületként (közút, járda, tér, közpark) nyilvántartott ingatlanok, továbbá az építmények közhasználatra átadott része (épületárkád alatti járda, alul- és felüljáró) ) valamint a közforgalom számára megnyitott magánterületek.
3. **Tisztán tartás:** a területek tisztítása, hó- és síkosságmentesítése, illetőleg pormentesítése.
4. **Tömegközlekedési (autóbusz, trolibusz, villamos, fogaskerekű vasút, HÉV, sikló, libegő) megálló, állomás:** a tömegközlekedési járműre történő fel- és leszállás

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

lefolytatására, illetve a tömegközlekedési járműre történő várakozás céljára közterületen elkülönített terület, amely, ha kiépítése (így járdasziget jellege, korlátokkal való ellátása stb.) jellegéből vagy egyéb jelzésből más nem következik, a megállót, állomást jelző táblától a járda területéből:

- autóbusz, trolibusz járműveknél csuklós jármű esetén 2 m széles és 18 m hosszú, egyéb jármű esetén 2 m széles és 12 m hosszú, kettős megálló esetén 2 m széles és 36 m hosszú terület,
- villamos járműveknél 2 m széles és 55 m hosszú terület,
- HÉV járműveknél 2 m széles és 120 m hosszú terület, valamint a megállóhelyeknél létesített utasváróhely.

**A. KÖZSZOLGÁLTATÁS**

**2) BURKOLT ÉS ZÖLDFELÜLETEK TAKARÍTÁSA**

A Budapesti Közművek az alábbi feladatokat látja el:

- Budapest közigazgatási területén belüli burkolt közutak és aluljárók, aluljárókhöz kapcsolódó liftek, ingatlanokhoz nem csatlakozó burkolt járdák, lépcsők (közjárdá, közlépcső), közterületeken kialakított kerékpárutak, alul- és felüljárók járda- és útfelületének, Duna-hidak, egyéb hidak, alagút meghatározott időközönkénti takarítása, síkosság mentesítése, hó eltakarítása;
- a kiemelt közcélú zöldterületek, továbbá az ezek körüli és az ezeken átvezető szilárd és burkolatlan gyalogjárók és sétányok tisztán tartása, ideértve a növényzettel borított területek takarítását, parkon belüli szórt- és szilárd burkolatok takarítását és síkosságmentesítését;
- a közforgalmú közúti közlekedés céljára szolgáló autóbusz és trolibusz megállóhelyek, a közforgalmú közúti közlekedés céljára szolgáló járművek végállomásainak, pályaudvarainak kültéri tisztántartása, hó- és síkosságmentesítése;
- a helyi személyszállítási szolgáltatási tevékenység végzéséhez szükséges állomások, megállóhelyek, valamint egyéb utasforgalmi létesítmények (ide nem értve a városi vasúti pályahálózatba tartozó villamos peronokat és vágányzónákat) kültéri tisztán tartása, síkosság-mentesítése és hóeltakarítása
- a Fővárosi Önkormányzat tulajdonában és bármely egyéb jogcímen használatában álló, valamint közhasználat céljára átadott, burkolt közterületen levő őszi lomb összegyűjtése és elszállítása;
- a Budapest területén elrendelt hőségriadó esetén közúti porlekötő, útpálya hűtő locsolása;
- közúti esemény utáni takarítás elvégzése, szennyeződések megszüntetése folyamatos rendelkezésre állás biztosításával;
- a Fővárosi Önkormányzat tulajdonában, vagy kezelésében lévő ingatlanok és közjárdák, valamint a Fővárosi Önkormányzat kérése alapján a kerületi önkormányzatok tulajdonában, vagy kezelésében lévő ingatlanok és járdák kivételével egyéb közterületek ürülékkel szennyezett felületének fertőtlenítő tisztítása.
- a Ktr.-ben megjelölt területeken szükség szerint koncentrált takarítás szervezése;
- dunai árvíz, viharkárok utáni takarítási, fertőtlenítési munkák végrehajtása a Fővárosi Önkormányzat külön rendelkezése alapján;
- katasztrófa és vészhelyzet esetén a rendkívüli események következményeinek elhárítása és minden rendelkezésre álló személyi és technikai erő mozgósítása.

A Budapesti Közművek a burkolt és zöldfelületek takarítását az alábbi módokon látja el:

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

**Gépi úttisztítás:** gépi seprés, mosás - locsolás, hintő anyag szórás, hóekézés, gépi saralás, hó felrakás, jégfelszakítás, kemikáliás síkosság mentesítés, a nagy Duna-hidak felső szerkezetének és a várhegyi alagút tisztítása, mosása.

**Kézi úttisztítás:** a közutak, kijelölt közjárdák, Krt.-ben meghatározott zöldfelületek és közlépcsők, autóbusz és trolibusz megállóhelyek/végállomások, közterületeken kialakított kerékpárutak kézi erővel történő tisztítása.

**Kisgépes járda- és kerékpárút tisztítás:** a gépi úttisztítással megegyező, idényfüggő technológia alkalmazásával a takarítási felelősségi körbe tartozó kerékpárutak és közjárdák takarítása.

**Közterület takarítás speciális kisgépekkel:** a szennyezett közterületek lemosása nagynyomású mosó berendezéssel.

**Aluljáró-takarítás:** az Éves Szerződésben meghatározott, továbbá a Szerződés alapján vállalt gyalogos aluljárókban takarítási feladatok végzése, ezen belül fagymentes időszakban a járőfelület (padlózat, lépcsők) vizes, vegyszeres takarítása, az üvegkorlátok tisztítása, az oldalfalak vizes, vegyszeres takarítása. A Fővárosi Önkormányzat eseti jelzése alapján az aluljárók földemének száraz takarítása (pl.: pókháló eltávolítás).

**Őszi lomb eltakarítása (kézi- és gépi erővel):** szezonális tevékenység, a Budapesti Közművek takarítási kötelezettségébe tartozó, nagy lombhozammal terhelt járőfelületeken őszi időszakban, illetve azt követően történik a felület burkolatának és jeleinek, geometriájának láthatóvá tételével a biztonságos közlekedés érdekében.

**Önfelszedő takarítás:** Gépi úttisztítást jelent egy speciális önfelszedő gépjárművel, amely az útról mint egy utcai porszívó egy seprű szerkezettel párosítva összesepri, majd felszívja a szennyeződést.

### 3) PLAKÁT- ÉS GRAFFITI ELTÁVOLÍTÁS

A Budapesti Közművek az alábbi feladatokat látja el:

- a Fővárosi Önkormányzat tulajdonában lévő – a Ktr. 5. számú mellékletben felsorolt útvonalakon található – épületek, építmények felületéről a plakátok (falragaszok); továbbá egyes, a Fővárosi Önkormányzat tulajdonában vagy kezelésében lévő, illetve indokolt esetben egyéb épületek, építmények felületéről a szélsőséges politikai tartalmú, vagy egyébként a közízlést sértő falfirkák (graffiti) eltávolítása, valamint a Ktr. 6. számú mellékletben felsorolt útvonalakon lévő nem fővárosi tulajdonú épületek és építmények esetében a tulajdonos előzetes és írásbeli hozzájárulása esetén mindennemű falfirka eltávolítása és kapcsolódó egyéb munkák;
- a Fővárosi Önkormányzat külön kijelölése alapján a kezelendő útvonalakon – ezen belül is kiemelten kezelve a Kiskörutat, a Nagykörutat, a Bajcsy-Zsilinszky utat, az Andrássy utat, a Rákóczi utat és a belső Üllői utat – a nem fővárosi tulajdonban lévő épületek és építmények felületéről a plakátok és falragaszok eltávolítása;
- az illetékességi körbe tartozó a közforgalmú közúti közlekedés céljára szolgáló autóbusz és trolibusz megállóhelyek, a közforgalmú közúti közlekedés céljára szolgáló járművek végállomásainak, pályaudvarainak, valamint az éves szerződésben meghatározásra kerülő illemhelyek kültéri graffiti mentesítése.

A Budapesti Közművek a plakátok és graffitik eltávolítását az alábbi módokon látja el:

**Plakát, falragasz eltávolítás:** A Ktr.-ben megjelölt útvonalakon lévő épületek és építmények felületéről a plakátok és falragaszok eltávolítása, és a felületek szükség szerinti védelme.

ÜZLETSZABÁLYZAT

**Falfirka (graffiti) eltávolítás és felületvédelem:** vegyszeres kezelés után mechanikus, vagy nagynyomású vízzel történő eltávolítás, vagy ahol ez nem oldható meg, a fel-iratok vagy ábrák lefedése, indokolt esetben felületvédelemmel történő ellátása.

#### 4) HULLADÉKKEZELÉssel KAPCSOLATOS FELADATOK

A Budapesti Közművek az alábbi feladatokat látja el:

- a közterületeken kihelyezett, és Budapesti Közművek kezelésébe tartozó hulladékgyűjtő edények ürítése és fertőtlenítése;
- a Fővárosi Önkormányzat tulajdonában és bármely egyéb jogcímen használatában álló, valamint közhasználat céljára átadott, burkolt közterületen keletkező hulladék gyűjtése és elszállítása, továbbá kezelése;
- Budapest területén az árvízvédelmi művek burkolt felületein (rézsű és lépcső) keletkező – a Fővárosi Önkormányzat általi külön jelzés alapján történő – hulladék gyűjtése és elszállítása, továbbá kezelése;
- a Fővárosi Önkormányzat tulajdonában és bármely egyéb jogcímen használatában álló, valamint közhasználat céljára átadott közterületen elhagyott hulladék gyűjtése és elszállítása, továbbá kezelése;
- a Fővárosi Önkormányzat tulajdonában és bármely egyéb jogcímen használatában álló és közhasználat céljára átadott közterületen elhagyott hulladék a Budapesti Közművek által történt észlelése és a Fővárosi Önkormányzat felé történő jelzése, vagy a Fővárosi Önkormányzat jelzését követő öt munkanapon belül történő összegyűjtése, elszállítása és kezelése.

A Budapesti Közművek a hulladékszállítással kapcsolatos feladatait az alábbi módokon látja el:

**Kisgépes közterületi hulladékszállítás (kézi- és gépi erővel):** a mobilizált kézi úttisztításhoz kapcsolódó tevékenység, amely a kézi takarítási kapacitás jobb kihasználását biztosítja a munkacsoportok által összegyűjtött hulladék kézi erővel az átmeneti tárolóig történő eljuttatásának kiváltása révén.

**Hulladékgyűjtő edények fertőtlenítése (kézi- és gépi erővel):** jogszabályi kötelezettség teljesítése, amely a Budapesti Közművek által rendszeresített, utcai hulladékgyűjtők higiéniai megfelelőségét biztosítja. A területenkénti egymásutánosság mellett végzett tevékenység cseretechnológiás rendszerben történik és magába foglalja a helyszíni, manuális cserét, a fertőtlenítő helyre való, járműves szállítást, a fertőtlenítés elvégzését és a készletezéshez, kiszállításhoz kapcsolódó logisztikai tevékenységeket.

**Közterületi edények ürítése és fertőtlenítése:** a Budapesti Közművek által rendszeresített és ezeken kívül az ürítési kötelezettségébe utalt, utcai hulladékgyűjtők megfelelő tároló kapacitásának a közterület-takarítás kézzel történő végzéséhez kapcsolódó, igényfüggő biztosítása. A tevékenység tartalmazza a gyűjtőjáratszerű, mobilizált szállítást is, amely részben a kisgépes közterületi hulladékszállítás révén realizálódik, valamint tartalmazza az edények szükség szerinti fertőtlenítő mosását is.

#### 5) KÖZTISZTASÁGGAL KAPCSOLATOS EGYÉB FELADATOK

A Budapesti Közművek az alábbi feladatokat látja el:

- a Budapesti Közművek kezelésében lévő, a közforgalom számára nyitva álló illemhelyek üzemeltetése, amely a Közszolgáltató kezelésébe és üzemeltetésébe átadott, a Fővárosi Önkormányzat tulajdonában vagy más jogcímen fenntartásában lévő nyilvános (automata, mobil, illetve építmény jellegű) illemhelyek éves működtetésének feladata, melynek keretei között ellátásra kerülnek az illemhely napi

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

működését biztosító karbantartási munkák, illetve megtörténik a szükséges kezelő-, felügyeleti személyzet biztosítása mellett a szükséges eszközök (kéztörölő, wc papír stb.) rendelkezésre bocsátása;

- jogellenes közterület-használat során létesült/elhelyezett rekláamberendezések, egyéb létesítmények bontásához kapcsolódóan az elbontott anyagok szállítása és tárolása;
- téli időszakban a várható időjárástól függően hó eltakarítási, síkosság mentesítési, készenléti-ügyeleti szolgálat szervezése;
- a Fővárosi Önkormányzat által külön meghatározott lista szerinti közterületeken alkalmi, a népszavazási, illetve választási plakátok kiragasztására alkalmas tájékoztató berendezések kihelyezése, begyűjtése, valamint a közterületek eredeti állapotba történő helyreállítása;
- a Ktr.-ben kijelölt hó lerakóhelyek téli időszakban történő üzemeltetése;
- a gépi technológiai eszközök karbantartása (hóekék, homokszórók, seprőberendezések); a kézi technológiai eszközök karbantartása, javítása; hintő-anyag tároló ládák kihelyezése, visszaszállítása, kezelése, javítása; a telephelyre beszállított hintő-anyag kezelése, közterületre kihelyezett hintőanyag-tároló ládák feltöltése, illetve ürítése; hintő-anyag depóközi szállítása; a tárolt hintő-anyag törése, őrlése, átrakása;
- hómunkások felvétele az egyszeri alkalommal leeső nagyobb hó mennyiség, vagy folyamatos hóesést követő takarításhoz szükséges kézi kapacitás biztosítására, a Budapesti Közművek által évenként elkészítésre kerülő Téli Munka-rend III., IV. fokozatában;
- a lakosság rendszeres és szükség szerinti tájékoztatása a Budapesti Közművek által végzett közterület tisztántartási munkákról, közösségi takarítási akciók szervezéséről;
- speciális konténer-tárolók üzemeltetése.

**6) A BUDAPESTI KÖZMŰVEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI**

A Budapesti Közművek köteles ellátni a Ktr-ben meghatározott közterület-tisztántartási közszolgáltatás körébe tartozó közszolgáltatási feladatait a közszolgáltatási szerződésben részére az Önkormányzat által biztosított működési támogatás keretei között.

A Budapesti Közművek az évszakok sajátosságainak megfelelően éves munkarendben határozza meg azokat a speciális, határidőkhöz kötött feladatokat, amelyek elvégzése az évszakra jellemző közterület tisztántartási igényekhez igazodik.

A Budapesti Közművek köteles a közszolgáltatás ellátásához szükség humán és műszaki-technikai erőforrásokat biztosítani, továbbá a megfelelő – a Fővárosi Önkormányzat által elfogadott – technológiai eljárásokat alkalmazni.

**7) A BUDAPESTI KÖZMŰVEK ÁLTAL NYÚJTOTT KÖZTERÜLET-TISZTÁNTARTÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐ ÜGYFELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI**

A közterület-tisztántartási közszolgáltatást a szolgáltatások jellegénél fogva mindazon természetes és jogi személyek, valamint jogi személyiséggel nem rendelkező szervezetek (ügyfelek) igénybe veszik, akik a közszolgáltatással érintett budapesti közterületeket használják. Ezen szolgáltatásokért az azokat igénybe vevők díjfizetési kötelezettséggel nem tartoznak, a szolgáltatást az Önkormányzat által biztosított működési támogatás finanszírozza.

## ÜZLETSZABÁLYZAT

A közterületet rendeltetésének megfelelő célra - a jogszabályok keretei között - bárki szabadon használhatja.

A közterületet köteles mindenki tisztán tartani és tisztán tartásáról gondoskodni. Mindenki köteles tartózkodni a közterület beszennyezésétől, illetve a közterület elemeinek rongálásától.

## B. PIACI SZOLGÁLTATÁS

A Budapesti Közművek az általa nyújtott közszolgáltatás biztonságát nem veszélyeztetve és színvonalát megtartva végezhet a szabad kapacitásának mértékéig a közszolgáltatási tevékenységi körébe nem tartozó egyéb, megrendelés alapján keletkező, a közterület-tisztántartási közszolgáltatás körébe nem tartozó közterület-tisztántartási szolgáltatásokat is.

### 8) PIACI SZOLGÁLTATÁSOK TARTALMA

A Budapesti Közművek a piaci szolgáltatásai körében különösen az alábbi tevékenységeket látja el.

**Kézi úttisztítás:** a közszolgáltatási szerződés hatálya alá nem tartozó területek kézi erővel történő takarítása..

**Gépi úttisztítás:** gépi seprés, mosás - locsolás, hintő anyag szórás, hó-ekézés, gépi saralás, hó felrakás, jégfelszakítás, kemikáliás síkosság mentesítés, valamint a kiegészítő járdák tisztítás.

Felülettisztítás: graffitivel, vagy más anyaggal szennyezett felületek magasnyomású mosóberendezéssel történő takarítása

.

**Téli síkosságmentesítéshez kapcsolódó szolgáltatások:** Síkosság-mentesítés, hó eltakarítás, valamint hintőanyag (Ipari só, ZeoCal, Perlit + CMA) biztosítása tároló edénnyel vagy anélkül. A Budapesti Közművek síkosságmentesítés céljából maximum 1 m<sup>3</sup>-es hintőanyag tároló ládákat biztosít a megrendelő részére. A Budapesti Közművek a hintőanyag tároló ládákat igény esetén a kért hintőanyaggal vállalja feltölteni/újratölteni.

**Illegálisan elhelyezett hulladék elszállítása:** Illegálisan elhelyezett hulladék megrendelésre történő elszállítása.

### 9) JOGVISZONY LÉTREJÖTTE

A Budapesti Közművek – közszolgáltatási feladatai körébe nem tartozó – piaci szolgáltatásainak ellátására vonatkozó jogviszony az ügyfelek erre vonatkozó megrendelése alapján a jelen pontban foglaltak szerint jön létre. A köztisztasági tevékenységre irányuló valamint egyedi köztisztasági szolgáltatásokhoz kapcsolódó ügyféligenyek ügyintézési rendje az alábbiak szerint alakul.

#### *Ígénybejelentés*

A piaci szolgáltatásra vonatkozó igény megrendelése írásban az [ertesites@fkf.hu](mailto:ertesites@fkf.hu) e-mail címre történhet. Az igény megrendelésekor megrendelő részéről a következő adatok megadása szükséges: cég/társaság/tulajdonosi közösség megnevezése, számlázási cím, cégjegyzékszám, adószám, telefonszám, valamint a megrendelni kívánt szolgáltatás. Szükség esetén a Budapesti Közművek a megrendelő bevonásával helyszíni szemlét szervez a műszaki tartalom pontosítása / racionalizálása érdekében.

#### *Ajánlatadás és szerződéskötés*

#### **ÜZLETSZABÁLYZAT**

Az igénybejelentésre ajánlat kerül megküldésre megrendelő felé, amely tartalmazza a megrendelő által cégszerűen aláírandó elfogadó szándéknyilatkozatot. Elfogadott ajánlat alapján – amennyiben szükséges – szerződéskötésre kerül sor. Amennyiben szerződéskötés nem szükséges, úgy a Budapesti Közművek ajánlatának megrendelő általi elfogadásával jön létre a jogviszony.

#### **10) DÍJAZÁS, KÖVETELÉSEK KEZELÉSE**

A piaci szolgáltatások ellenértéke (díjtételek) minden esetben egyedi ajánlat alapján kerül meghatározásra.

Budapesti Közművek a piaci szolgáltatásokról számlát állít ki. A számlák – amennyiben a szerződés eltérően nem rendelkezik – papír alapon kerülnek kiállításra.

A számlák fizetési határideje egyéb megállapodás hiányában 15 naptári nap.

A számla kézbesítése postai úton történik.

A díjak számlázása a szolgáltatást megrendelő részére történik. A Budapesti Közművek nyilvántartja a megrendelők analitikus folyószámla adatait, az azonosításhoz, és a lejárt határidejű követelések beszedéséhez szükséges adatokat.

A számlák kiegyenlítése történhet:

- átutalással,
- a megrendelő külön igénye esetén postai készpénz átutalási megbízással (postai csekken),
- bankkártya felhasználásával.

Késedelmes fizetés esetén a Budapesti Közművek a Ptk. szerinti mindenkor hatályos késedelmi kamatot jogosult felszámítani.

A Budapesti Közművek a követelések között teljesítéssel alátámasztott követelést tart nyilván, amit az ügyfél számára postai úton eljuttatott számla támaszt alá.

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

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

Az ügyfél írásbeli, telefonon történő, vagy a személyes ügyfélszolgálaton megtett kérésére a díjtartozások részletekben történő megfizetése engedélyezhető a következő feltételek együttes érvényesülése esetén:

- Budapesti Közművek az ügyfél díjtartozást a saját követeléseként tartja nyilván,
- az ügyfél vagy a képviselőjére jogosult részletfizetési megállapodásban vállalja, hogy:
  - amennyiben folyamatos szolgáltatást vesz igénybe, úgy azzal 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.

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

Részletfizetési engedély kizárólag részletfizetési megállapodás írásba foglalásával adható.

Amennyiben az első részlet megfizetése nem történik meg, úgy Budapesti Közművek a részletfizetésre vonatkozó lehetőséget a továbbiakban nem tartja fenn.

Egy ügyfélnek egyszerre csak egy hatályos megállapodása lehet. Egy adott évben, amennyiben az ügyfélnek a részletfizetési megállapodása nemfizetés miatt megszűnik, még egy alkalommal kérheti a részletfizetési megállapodás megkötését a személyes ügyfélszolgálatok egyikén.

Amennyiben az ügyfél Felhasználó 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.

Amennyiben a felszólítási eljárások eredménytelenül zárultak, a Budapesti Közművek 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.

#### IV. FŐTÁV TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DIVÍZIÓ

##### A FŐTÁV TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DIVÍZIÓ BEMUTATÁSA

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény szerint szabályozza a **BKM Távhőszolgáltatási Divízió** működését, és meghatározza a Budapesti Közművek kötelezettségeit és jogait, szabályozza a Budapesti Közművek és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint Budapesti Közműveknek a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdek-képviselői szerveivel való együttműködését.

Jelen fejezet hatálya:

- a) a Budapesti Közművek által a működési engedélyében meghatározott működési területen végzett közszolgáltatási tevékenységére, és a Budapesti Közművektől hőt vételező, valamint közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló felhasználókra, illetve
- b) a Budapesti Közművek által a felhasználók, díjfizetők és egyéb természetes és nem természetes személyek részére nem a távhőszolgáltatás, mint közszolgáltatás keretében, hanem külön szerződéses jogviszony alapján nyújtott piaci szolgáltatásokra, így különösen a távhűtési szolgáltatásra, egyéb technológiával megvalósított hűtési szolgáltatásra, egyéb technológiával megvalósított hőszolgáltatásra, a felhasználó kezelésében lévő felhasználói berendezéseken a felhasználó, vagy a díjfizető megrendelésére végzett munkákra, illetve eseti megrendelés alapján nyújtott egyéb szolgáltatásokra, és az ezen szolgáltatásokat igénybe vevő ügyfelekre terjed ki.

#### 1) RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

##### 1.1 A FŐTÁV TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DIVÍZIÓ MŰKÖDÉSÉVEL KAPCSOLATOS JOGSZABÁLYOK

**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 Távhő Közszolgáltatási Fejezet;

**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;

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

**Thr:** a távhűtési szolgáltatásról szóló 201/2016. (VII.21) Korm. rendelet

##### 1.2 FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

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

## ÜZLETSZABÁLYZAT

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, ingatlanak 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 közszolgáltatóval 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 Budapesti Közművek 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 vezetékhálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók;
9. **felhasználói vezetékhálózat: (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;

## ÜZLETSZABÁLYZAT

- 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 **Tsz.** 43. § (4) bekezdés szerinti költségmegosztó mérőműszerek, valamint a nyomáskülönbség és térfogatáram határoló készülék;
- 11/b. költségmegosztó: (Tsz. Vhr. 17/A.§ 3. pont)** a felhasználási helyen igénybe vett hőmennyiségnek az épületrészek közötti fogyasztásarányos megosztására alkalmas eszköz vagy műszer, valamint a **Tsz.** 43. § (4) bekezdésében foglalt esetben a felhasználók közötti megosztására szolgáló mérőműszer vagy eszköz;
- 12. hőfogadó állomás: (Tsz. 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: (Tsz. 3.§ k) pont)** a hőhordozó közeg fizikai jellemzőinek megváltoztatása;
- 14. hőközpont: (Tsz. 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 hőközpontozóhoz 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 Budapesti Közművek üzemelteti, az ingatlan tulajdonos a berendezés elhelyezésére szolgáló helyiség zavartalan megközelítését és használatát köteles a Budapesti Közművek részére biztosítani. A hőközpontot, a hőfogadó állomást és azok tartozékait magában foglaló, a Budapesti Közművek által használt helyiség belső karbantartása - eltérő megállapodás hiányában - a Budapesti Közművek feladata.
- 14/a. termelői hőközpont: (Tsz. 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: (Tsz. 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 felhasználók hőellátása;
- 14/c. felhasználói hőközpont: (Tsz. 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

## ÜZLETSZABÁLYZAT

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 előbbieken 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. **kiszállás:** a nem közszolgáltatási tevékenységhez kapcsolódó, díj ellenében történő helyszíni megjelenés.
  16. **megújuló energiaforrás: (Tsz. 3.§ m) pont)** a nem fosszilis energiaforrások (szél-, nap-, víz- és geotermikus energia, biomassa, hulladék-lerakóhelyeken és szennyvíztisztító telepeken keletkező gázok, biogázok energiája);
  17. **szabálytalan vételezés: (Tsz. 3.§ n) pont)** a távhő felhasználásáról szóló közszolgáltatási szerződés nélküli távhőfogyasztás vagy a távhőnek szerződésszegő módon történő vételezése;
  18. **szolgáltató:** a Budapesti Közművek a közszolgáltatási tevékenységén kívül nyújtott egyéb, piaci szolgáltatások tekintetében;
  19. **szolgáltatói berendezés: (Tsz. 3.§ o) pont)** a távhőtermelő létesítmény, a távhővezeték-hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a Budapesti Közművek tulajdonában lévő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárási és mennyiség szabályozói;
  20. **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;
  21. **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;
- 21/a. **A távhőszolgáltatás az ellátás módja szerint lehet: (TKSZ 2.1.1. pont)**
- **hőátalakítás nélküli távhőenergia szolgáltatás**, amely esetben a Budapesti Közművek a távhőt közvetlenül adja át a felhasználónak,
  - **hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás**, amely esetben a Budapesti Közművek 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 Budapesti Közművek feladata, a keringetés lehetőségének biztosítása a felhasználó feladata. A felhasználói fűtési vezeték-hálózat hőhordozó közegét a felhasználó biztosítja.
- 21/b. **a hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás az ellátás célja szerint lehet: (TKSZ 2.1.2. pont)**
- **fűtési célú távhőszolgáltatás**, amely esetben a Budapesti Közművek a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói fűtési-vezeték-hálózat részére adja át a felhasználónak,

## ÜZLETSZABÁLYZAT

- **használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatás**, amely esetben a Budapesti Közművek a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével, nem a Budapesti Közművek által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvizet felmelegítve adja át a felhasználónak (**vízfelmelegítés-szolgáltatás**).
- 21/c. **használati melegvíz: (Tsz. Vhr. 17/A.§ 7. pont)** távhővel felmelegített közműves ivóvíz;
- 21/d. **a távhőszolgáltatás a hőmennyiségmérés helye szerint lehet: (TKSZ 2.1.3. pont)**
- **hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás**, amikor a Budapesti Közművek az elfogyasztott távhő mennyiségét a hőközpontban, vagy a hőfogadó állomáson hiteles hőmennyiségmérővel méri (a továbbiakban: hőközponti mérés),
  - **épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás**, amikor a Budapesti Közművek az elfogyasztott távhő mennyiségét a felhasználó tulajdonában lévő épületrész ellátását szolgáló felhasználói vezetékhálózaton elhelyezett hiteles hőmennyiségmérővel méri;
22. **távhőszolgáltató: (Tsz. 3.§ r) pont)** az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen vagy a település meghatározott részén a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott;
23. **távhőtermelő: (Tsz. 3.§ s) pont)** az a gazdálkodó szervezet, amely távhő termelésére engedélyt kapott;
24. **távhőtermelő létesítmény: (Tsz. 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 hulladékhőt hasznosító távhőtermelő berendezés;
25. **távhővezeték-hálózat: (Tsz. 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;
- 25/a. **változó hőmérsékletű forróvízrendszer (VHF):** amelyben a fűtési hőigény (időjárási paraméterek) függvényében szabályozzák az előremenő forróvíz hőmérsékletét;
- 25/b. **primer rendszer:** a távhőrendszernek a hőtermelőtől a hőközponti hőcserélők hőátadó felületéig terjedő része;
- 25/c. **szekunder rendszer:** a távhőrendszernek a hőközponti hőcserélők hőátadó felületétől a felhasználó berendezésekig és a használati melegvíz vételező helyekig (csapolókig) terjedő része;
- 25/d. **bekötő vezeték:** a primer távvezeték hálózatnak az elosztóvezeték és a hőközpont primer hőátadó állomása közötti vezetékszaka;
26. **üzletszabályzat: (Tsz. 3.§ v) pont)** az üzletszabályzat Távhőszolgáltatási Divíziójára vonatkozó **jelen fejezet értelmében** a Budapesti Közművek által készített azon dokumentum, amely a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a Budapesti Közművek működését és meghatározza a Budapesti Közművek kötelezettségeit és jogait, szabályozza a Budapesti Közművek és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi

ÜZLETSZABÁLYZAT

érdekképviselői szervezeteivel (a továbbiakban: felhasználói érdekképviselő) való együttműködését.

**27. díjalkalmazási meghatározások az Önk. rend. alapján:**

- 27/a. **alapdíj:** a távhőszolgáltatás igénybevételének lehetőségéért, a hőfelhasználástól függetlenül fizetendő éves díj, amelynek 1/12-ed része havonta előre fizetendő. Az alapdíj lehet **légtérfogatra vetített alapdíj**, vagy **a legnagyobb lekötött hőtéljesítményre vetített alapdíj**.
- 27/aa. **légtérfogatra vetített alapdíj:** a **TKSZ 2.1.1.2. pontjában** foglalt hőátalakítással megvalósuló távhőszolgáltatás esetén a közszolgáltatási szerződésben meghatározott épület, épületrész **légtérfogata** (légm<sup>3</sup>) és a mindenkor érvényes alapdíj egységár (Ft/légm<sup>3</sup>/év) szorzataként kiadódó összeg (Ft/év). A távhőszolgáltatás módja ill. célja szerint az alapdíj egységár különböző: csak fűtési célú, vagy csak vízfelmelegítés szolgáltatási célú, vagy fűtés és vízfelmelegítés-szolgáltatás célú alapdíj egységárat kell figyelembe venni a közszolgáltatási szerződésben meghatározott távhőszolgáltatási célnak megfelelően.
- 27/aaa. **közszolgáltatási szerződésben meghatározott légtérfogat:** a felhasználó tulajdonában álló épület, épületrész teljes légtérfogatából az **Önk. rend. és jelen üzletszabályzat 5. sz. melléklete alapján** meghatározott légtérfogat (légm<sup>3</sup>).
- 27/ab. legnagyobb lekötött **hőtéljesítményre vetített alapdíj:** a **TKSZ 2.1.1.1. pontjában** foglalt hőátalakítás nélküli és a **TKSZ 2.1.1.2. pontjában** foglalt hőátalakítással megvalósuló távhőszolgáltatás esetén a közszolgáltatási szerződésben meghatározott legnagyobb lekötött **hőtéljesítmény** (MW) és a mindenkor érvényes egységár (Ft/MW/év) szorzataként kiadódó összeg (Ft/év).
- 27/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) bekezdése** szerint pótdíjfizetési kötelezettséggel jár. A Budapesti Közművek bármikor jogosult az igénybevett hőtéljesítményt ellenőriz(tet)ni.
- 27/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.
- 28. 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;
- 29. részszámla: (Önk. rend. 2.§ f) pont)** az elszámolási időszakon belül a felhasználó vagy a díjfizető részére megállapított havi hőmennyiségről, valamint a fizetendő alapdíjról havonta kiállított számla;
- 30. részszámlázás 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.

## A. KÖZSZOLGÁLTATÁS

### 2) A BUDAPESTI KÖZMŰVEK ÉS A FELHASZNÁLÓ, DÍJFIZETŐ KÖZÖTTI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE

#### 2.1 FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉS ÉS TÁJÉKOZTATÁS FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉSRE

##### 2.1.1. ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS ÉS TANÁCSADÁS

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

A Budapesti Közművek együttműködik az igénybejelentővel a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában, majd a bejelentéstől számított 30 napon belül az előzetes tájékoztatást írásban a rendelkezésére bocsátja.

A Budapesti Közművek egyebekben köteles ügyfélszolgálatán és honlapján az energiahatékonysággal kapcsolatos olyan tájékoztatást és tanácsadást nyújtani az igénybejelentők, valamint a Felhasználók számára, amely segíti a tudatos energiafogyasztási szemlélet kialakítását, gyakorlatias és hasznos információkat tartalmaz az adott igénybejelentőre, Felhasználóra vonatkozó energiamegtakarítási lehetőségekről és – amennyiben ilyen elérhető – az adott beruházáshoz elérhető támogatási konstrukciókról.

Budapesti Közművek előzetes tájékoztatása tartalmazza az igénybejelentő kérelmében előadott és ahhoz mellékelte 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.

##### 2.1.2. IGÉNYBEJELENTÉS

A távhőhálózatra csatlakozni szándékozó új és meglévő, a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő felhasználási hely tulajdonosának a konkrét igényét, és az adatait az alábbi tartalommal kell bejelentenie Budapesti Közműveknek:

- 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 Budapesti Közművekkel a Tao tv. rendelkezései szerinti kapcsolott 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,
- az Üzletszabályzat 1/A műszaki függeléke figyelembevételével meghatározott és a tényleges (hőfoklépcsőkkel és kívánt HMV hőmérséklettel):

ÜZLETSZABÁLYZAT

- fűtési csúcshőigény [kW],
  - használati melegvíz készítés csúcshőigény [kW],
  - egyéb célú csúcshőigény [kW],
  - tervezett fűtött légtérfogat ( $\text{lm}^3$ ),
  - összes csúcshőigény [kW],
  - tervezett éves hőigény [GJ],
- tervezett fűtött légtérfogat a helyiségek rendeltetése szerinti csoportosításban (pl.: lakótér, garázs, raktár, stb.) [ $\text{lm}^3$ ],
  - a távhőmennyiség mérésének helye a **TKSZ 2.1.3.** pontja szerint,
  - a hőközponti célú elektromos energia mérésének kialakítása a hatályos előírások és szabványok figyelembe vételével,
  - az épület távhőellátásához szükséges műszaki jellemzőkre vonatkozó, teljes körűen kitöltött tervezési alapadat táblázat (a minta a honlapon elérhető),
  - 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.

### 2.1.3. TÁJÉKOZTATÁS A BUDAPESTI KÖZMŰVEK RÉSZÉRŐL

A konkrét igénybejelentés kézhezvételét követően a Budapesti Közműveket 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, hogy egyezzenek.

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

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

Ígénybejelentő és Budapesti Közművek a **TKSZ 6. pontja** szerint igény esetén szerződésben is rögzítheti a csatlakozás megvalósulásának egyes feltételeit. Ez esetben az igénybejelentés és a szerződés Budapesti Közművekhez való visszaérkezését/ajánlat elfogadását követően 30 napon belül köteles Budapesti Közművek 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 a Budapesti Közművek köteles az igénybejelentőt 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 a Budapesti Közművekhez beérkezik.

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

ÜZLETSZABÁLYZAT

**2.1.4. A CSATLAKOZÁSI AJÁNLAT TARTALMA**

- A 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. üzletfejezeti feltételek megjelölése,
- az esetlegesen megegyezésen alapuló egyedi feltételek, időpont, ameddig Budapesti Közművek az ajánlatban foglaltakhoz kötve van (mely nem lehet rövidebb 30 napnál).

**2.1.5. AZ IGÉNYBEJELENTŐ NYILATKOZATA AZ AJÁNLAT ELFOGADÁSÁRÓL**

Az igénybejelentő a csatlakozási ajánlat érvényességi idején belül írásban közli a Budapesti Közművekkel módosítási igényeit, vagy az ajánlat elfogadását.

Módosított igénybejelentés esetén a műszaki-gazdasági feltételek megváltozása miatt az ajánlat tartalma és az érvényességi határidők módosulhatnak, melyről a Budapesti Közművek az igénylőt értesíti. Az új ajánlat elfogadása esetén megkötésre kerül a mindkét fél jogait és kötelezettségeit tartalmazó vállalkozási és/vagy közszolgáltatási szerződés. Vállalkozási szerződés kötése esetén a közszolgáltatási szerződés megkötésének feltételei abban kerülnek rögzítésre.

A vállalkozási és/vagy közszolgáltatási szerződés megkötését követően az igénybejelentő vagy Felhasználó és a Budapesti Közművek megfelelő időben intézkednek a szolgáltatás nyújtása és igénybe vétele érdekében általuk vállalt és finanszírozott berendezések, létesítmények megvalósítása iránt. A szerződés felmondása esetén a felmondó fél viseli a meghiúsulás miatt a másik fél addig felmerült, a munkálatok elvégzéséhez köthető indokolt és arányos költségeit, melynek feltételeit a felek a vállalkozási és/vagy közszolgáltatási szerződésben rögzítik.

**2.2 FELHASZNÁLÁSI ÉS CSATLAKOZÁSI HELYEK LÉTESÍTÉSE**

**2.2.1. CSATLAKOZÁSI PONT MEGHATÁROZÁSA**

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

**2.2.2. CSATLAKOZÁSOK LÉTESÍTÉSE**

Új felhasználási hely a távhőrendszerre a Budapesti Közművek vagy a felhasználó tulajdonában lévő felhasználói hőközponttal csatlakozhat.

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

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

A felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez a Budapesti Közművek köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni, a lakóépületek és a vegyes célra használt épületek felhasználói hőközpontjainak kiviteli tervét a Budapesti Közművek köteles díjmentesen

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

felülvizsgálni. A lakóépületek és a vegyes célra használt épületek felhasználói hőközpontjainak üzembe helyezési eljárásához a Budapesti Közműveket legalább 5 munkanappal azt megelőzően meg kell hívni, mely során Budapesti Közművek köteles közreműködni. A közreműködésért díj nem számítható fel. Az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel csak a Budapesti Közművek által vagy a Budapesti Közművek 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 a Budapesti Közműveket tájékoztatni.

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

A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt

- nem hőtjeljesítmény alapdíjas szerződéssel rendelkező felhasználó, (díjfizető) jelen üzletszabályzat 2.1.2. pontja szerinti előzetes igénybejelentés, valamint az új vagy módosítani kívánt berendezések meglévő rendszerhez történő csatlakoztatási tervének benyújtását követően csak a Budapesti Közművek 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.
- hőtjeljesítmény alapdíjas szerződéssel rendelkező felhasználó (díjfizető) jelen fejezet szerinti előzetes igénybejelentés, valamint az új vagy módosítani kívánt berendezések meglévő rendszerhez történő csatlakoztatási tervének benyújtását követően csak a Budapesti Közművek előzetes hozzájárulásával létesíthet olyan új felhasználói berendezést (*felhasználói hőközpontot ide nem értve*), amely az összhőtjeljesítmény-igényt növeli.
- a hőátalakítással megvalósuló vagy hőátalakítás nélküli távhőszolgáltatás esetén amennyiben a felhasználó részéről jelentkező többletteljesítmény igény a szolgáltatói berendezés bővítését, cseréjét vagy új szolgáltatói berendezés létesítését kívánja meg, a Budapesti Közművek beruházás hozzájárulási díjat igényelhet.

A felhasználói rendszerek üzembe helyezési eljárásához a Budapesti Közműveket legalább 8 munkanappal azt megelőzően meg kell hívni, mely során a Budapesti Közművek köteles közreműködni. A felhasználó érdekkörében felmerülő okból sikertelen üzembehelyezési eljárás miatti második vagy többszöri üzembehelyezési eljárást a Budapesti Közművek térítés ellenében végzi el. A külön eljárás díjazása a közszolgáltatáson kívül nyújtott egyéb szolgáltatások körében alkalmazott szakfelügyeleti díjtartifa alkalmazásával történik, melyet a Budapesti Közművek honlapján tesz közzé.

#### 2.2.3. BERENDEZÉSEK TULAJDONJOGI HATÁRA

Új felhasználói csatlakozás esetén a berendezések tulajdonjogi határa - eltérő megállapodás hiányában és függetlenül attól, hogy a létesítés költségeit részben vagy egészben a felhasználó fedezte - a csatlakozási pontnál húzódik. 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 a Budapesti Közművek tulajdonában vannak akkor is, ha azok a tulajdonjogi határ felhasználói oldalán kerülnek elhelyezésre.

ÜZLETSZABÁLYZAT

**2.3 A TÁVHŐELLÁTÓ RENDSZER BŐVÍTÉSE, ÚJ FELHASZNÁLÓ TÁVHŐELLÁTÁSBA KAPCSOLÁSA**

**2.3.1. ÚJ FELHASZNÁLÓ BEKAPCSOLÁSA A TÁVHŐRENDSZERBE**

A távhőhálózatra csatlakozni szándékozó új és meglévő, a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő felhasználási hely tulajdonosának igénybejelentésére megküldött ajánlat elfogadását követően Budapesti Közművek közszolgáltatási szerződést készít elő, mely a felek jogait és kötelezettségeit tartalmazza.

A Budapesti Közművek a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre az **Önk. rendeletben** meghatározott mértékű csatlakozási díjat kérhet.

A közszolgáltatási szerződés tartalmazza a szolgáltatás legfontosabb paramétereit, 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 érdekében a felek vállalkozási szerződést köthetnek és általános, vagy egyedi közszolgáltatási szerződést kötnek.

Az általános közszolgáltatási szerződéses jogviszony felhasználó részéről való felmondása esetén a felmondás jogszabályi feltételnek felhasználó részéről való teljesítése, és a távhőszolgáltatási díj számlázásának Budapesti Közművek 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 távhőszolgáltatási díjtarozással nem rendelkezhetnek.

A továbbiakban az igénybejelentéssel összefüggésben a felhasználó csatlakozásának műszaki és jogi feltételeit kell figyelembe venni.

**2.3.2. 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 Budapesti Közművek előírja a felhasználó távhőrendszerre való csatlakoztatásának műszaki feltételeit (1/A., 1/B., 1/C. számú melléklet), amelyet a felhasználó Budapesti Közművekkel mindenkor kötött szerződések szerint betartani köteles.

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

A felhasználó igényének kielégítéséhez szükséges felhasználói hőközpont kivitelezési tervét Budapesti Közművek köteles annak kézhezvételétől számított 30 napon belül felülvizsgálni. A terveknek tartalmilag az üzletszabályzatban és az ehhez tartozó mellékletekben 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 közszolgáltatói ajánlásokat az igénybejelentőnek mérlegelnie kell. Amennyiben ez szükséges, a bejelentőnek Budapesti Közművek által meghatározott körben egyeztetést kell kezdeményeznie. Budapesti Közművek csak a műszaki feltételeknek teljes mértékben megfelelő terveket véleményezi, a kivitelezését kizárólag Budapesti Közművek által véleményezett, kivitelezésre alkalmas tervek birtokában lehet megkezdeni.

Az épületi rendszert érintő építési, bővítési vagy átalakítási igényre vonatkozóan a felhasználónak a Budapesti Közművek felé előzetes bejelentést kell tennie. A bejelentésnek

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

ki kell térnie a felhasználói tulajdonú épületi rendszereket (fűtés, melegvíz) érintő munkák során alkalmazni szándékolt anyagokra is (műszaki kialakítás, anyagösszetétel). A felhasználói hőközpont, és a hőfogadó állomás vagy felhasználói oldali átalakítás utáni üzembe helyezési eljárásához előzetesen egyeztetett időpontra a Budapesti Közműveket meg kell hívni, az eljárásokban Budapesti Közművek 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 Budapesti Közművek 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 Budapesti Közművek honlapján – [www.budapestikozmuvek.hu](http://www.budapestikozmuvek.hu) – található nyomáspróba jegyzőkönyv minta alapján) eredeti példányát Budapesti Közművek részére eljuttatni. Amennyiben a felhasználó előbbi kötelezettségét elmulasztja és neki felróható okból a távhőrendszer más felhasználói hátrányt szenvednek, akkor Budapesti Közművek jogosult a felhasználóval szemben a károk megtérítésére eljárást kezdeményezni.

A Budapesti Közművek 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 elvégzésére a felhasználót felszólíthatja. A kötelezettség teljesítésére (vagyis a hőközpont biztonságos üzemeltetését lehetővé tevő, és azt igazoló ellenőrzés - pl. nyomáspróba - elvégzésére, vagy elvégzésére) a Budapesti Közművek 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 Budapesti Közművek 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, Budapesti Közművek jogosult a felhasználónál a távhőszolgáltatást felfüggeszteni, vagy a közszolgáltatási szerződést felmondani.

Budapesti Közművek jogosult a saját költségén felszerelt, elszámolás alapjául szolgáló mérőeszközök működését és a mérő felszerelése során - az illetéktelen beavatkozás megakadályozása érdekében - elhelyezett zárjegyek sértetlenségét ellenőrizni. Budapesti Közművek 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 Budapesti Közművek nem tudja a jegyzőkönyvet a felhasználó képviselőjével, annak hibájából aláíratni, akkor azt a felhasználó képviselőjének postán juttatja el.

A munka befejeztével a kivitelező által nyomáspróbát, tömörségi vizsgálatot kell végezni, és be kell mutatni a beépített berendezések műbizonylatát is. Az üzembe helyezési eljárásról Budapesti Közműveket meg kell hívni, abban Budapesti Közművek díjmentesen közreműködni köteles. A felhasználó érdekkörében felmerülő okból sikertelen üzembehelyezési eljárás miatti második vagy többszöri üzembehelyezési eljárást a Budapesti Közművek térítés ellenében végzi el. A külön eljárás díjazása a közszolgáltatáson kívül nyújtott egyéb szolgáltatások körében alkalmazott szakfelügyeleti díjtartifa alkalmazásával történik, melyet a Budapesti Közművek honlapján tesz közzé.

## ÜZLETSZABÁLYZAT

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

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

Az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel - a közszolgáltatási szerződésben meghatározott feltételek mellett - csak Budapesti Közművek 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 (**Tsz. 43.§ (2) bekezdés**), a műszaki előírásoknak megfelelően a felhasználó alakítja ki. A hőközpontban vagy hőfogadó állomáson elhelyezett mérőeszközt Budapesti Közművek üzemelteti.

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

### 2.3.3. A FELHASZNÁLÓ CSATLAKOZÁSÁNAK JOGI FELTÉTELEI

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

A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt felhasználó csak a Budapesti Közművek 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 Budapesti Közművek a kérelem kézhezvételétől számított 30 napon belül írásban köteles válaszolni. A hozzájárulás megtagadása esetén azt indokolni kell. A felhasználó részéről a felhasználási hely ellátási módját, az alapdíj számlázás alapjául szolgáló légtérfogat vagy hőtéljesítmény megváltozását eredményező felhasználói berendezés átalakítását vagy új létesítését tartalmazó tervdokumentációt kell a hozzájárulási kérelemmel együtt a Budapesti Közművek részére benyújtani jóváhagyásra. A kivitelezési munkálatok csak a Budapesti Közművek által jóváhagyott tervek birtokában kezdhetők meg.

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.

Budapesti Közművek 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. Budapesti Közművek a bekapcsolást köteles megtagadni, ha az észlelt szabálytalanság az üzem- és

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

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, a hőfogadó állomást, a szolgáltatói hőközpontot, valamint a távhővel ellátott épülettől független más, nem távhővel ellátott épületben lévő hőközpontból kiinduló, az összekötő vezetékét magában foglaló helyiség, épületrész használatáért a tulajdonos Budapesti Közművektől térítésre nem tarthat igényt.

**3) A BUDAPESTI KÖZMŰVEK ÉS A FELHASZNÁLÓ, DÍJFIZETŐ KÖZÖTTI JOGVISZONY TARTALMA**

A Budapesti Közműveket a lakossági felhasználóval szerződéskötési kötelezettség terheli, mind a hőközponti, mind az épületrészenkénti mérés szerinti szolgáltatásra, melynek megfelelően a **Tszt.** és a **Tszt. Vhr.** előírásai szerinti tartalommal a lakossági felhasználóval általános közszolgáltatási szerződést köt. A Budapesti Közművek az egyéb felhasználóval a polgári jog szabályai szerint egyedi közszolgáltatási szerződést köt.

Az általános közszolgáltatási szerződés általános szerződéses feltételeit a 2/A. sz. melléklet tartalmazza.

**3.1 HŐKÖZPONTI MÉRÉS SZERINTI LAKOSSÁGI SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS**

**3.1.1. A 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 a Budapesti Közművek megkötik a közszolgáltatási szerződést, melynek a közszolgáltatási szerződés típusától függően mellékletek formájában részét képezik az alábbi dokumentumok:

- az üzemvitellel kapcsolatos rendelkezések (3. sz. melléklet),
- a távhődíjak fizetésének módjára vonatkozó rendelkezések, valamint az egyes épületrészek díjfizetőinek adatait, a hődíj szétosztásának arányait tartalmazó dokumentum.

A távhőszolgáltatási jogviszony létrejöttének időpontjára a felhasználói közösség képviselője és Budapesti Közművek 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 a Budapesti Közműveket illeti meg.

**3.1.2. A SZERZŐDÉS TARTALMA**

Az Általános Közszolgáltatási Szerződés tartalmi elemei:

- az érintett épületek azonosító adatai (épületazonosító szám, cím, helyrajzi szám);
- felhasználó képviselőjének adatai (neve, címe/székhelye, cégjegyzékszám);
- a távhőszolgáltatás igénybevétele megkezdésének időpontja;

ÜZLETSZABÁLYZAT

- távhőellátás módja (teljesítés helye) és a hőmennyiségmérés helye (**TKSZ 2.1.1. és 2.1.3.**);
- az alapidj meghatározás módját és az alapidj-számítás alapját jelentő jellemzők (légtérfogat, lekötött hőteljesítmény);
- az üzemvitellel kapcsolatos rendelkezések, különösen a felhasználó által igényelt hőellátás mértékére, 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;
- Budapesti Közművek és Felhasználó kötelezettségei:
  - berendezések fenntartása, ellenőrzése;
  - szolgáltatott távhő mérése;
  - mérők hitelesítése ellenőrzésének szabályai, a hőfogyasztás megállapítása a mérők meghibásodása esetén;
  - adatszolgáltatási kötelezettségek;
  - elszámolási, díjfizetési kötelezettség;
- 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;
- a szerződésszegés következményei;
- az országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi ok miatti korlátozás mértékére vonatkozó rendelkezések;
- szerződés hatálya; megszűnése;
- felmondás szabályai;
- irányadó jogszabályok;
- alkalmazott mellékletek;
- dátum és aláírás.

**3.1.3. A SZERZŐDÉS MELLÉKLETEI**

- a) Általános Közszolgáltatási Szerződés - **Általános Szerződési Feltételei** (2/A. sz. melléklet)
- b) **Üzemviteli Megállapodás** (3. sz. melléklete)
- c) **A távhőszolgáltatási díj számlázása:**
  - egyösszegű díjfizetés esetén **vagy**
  - díjfizetőkénti díjfizetés esetén , melynek tartalma:

I. rész

- az érintett épület(ek) azonosító adatai (épületazonosító szám, cím);
- az érvényesség kezdete;

ÜZLETSZABÁLYZAT

- számla kiegyenlítés szabályai;
- dátum és aláírások.

II. rész

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

**3.2 ÉPÜLETRÉSZENKÉNTI MÉRÉS SZERINTI LAKOSSÁGI SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS**

Az épületrészenkénti mérés szerinti lakossági szolgáltatásra vonatkozó általános közszolgáltatási szerződés általános feltételeit a 2/B. sz. melléklet tartalmazza.

**3.2.1. A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE**

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 Budapesti Közművekkel írásban megkötötte.

A szerződés előkészítését követően a feltételek teljesülése esetén az épületrész tulajdonosa (a felhasználó) és Budapesti Közművek megkötöti a közszolgáltatási szerződést.

A szerződés hatályba lépésének napján a felhasználói közösség képviselője és Budapesti Közművek 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 a Budapesti Közműveket illeti meg.

**3.2.2. A SZERZŐDÉS TARTALMA**

Az Általános Közszolgáltatási Szerződés tartalmi elemei:

- az érintett épületrész azonosító adatai (épületazonosító szám, cím, helyrajzi szám);
- felhasználó adatai (neve, címe/székhelye, cégjegyzékszám);
- a távhőszolgáltatás igénybevétele megkezdésének időpontja;
- távhőellátás módja, a teljesítés helye és a teljesítés mennyiségi, minőségi követelményei;
- a felhasználási hely hőigényét meghatározó jellemzők (hőteljesítmény);
- az épület hőközpontjának azonosító adatai, tulajdonosa, üzemeltetője;
- Budapesti Közművek és felhasználó/díjfizető kötelezettségei;
  - berendezések fenntartása, ellenőrzése;
  - szolgáltatott távhő mérése;
  - mérő hitelesítése ellenőrzésének szabályai, a hőfogyasztás megállapítása a mérő meghibásodása esetén;

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

- adatszolgáltatási kötelezettségek;
- elszámolási kötelezettség;
- fizetési feltételek, valamint az elszámolásra, díjfizetésre vonatkozó rendelkezések;
- a szerződésszegés következményei;
- az országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi ok miatti korlátozás mértékére vonatkozó rendelkezések;
- szerződés hatálya; megszűnése;
- felmondás szabályai;
- irányadó jogszabályok;
- melléklet;
- dátum és aláírás.

**3.2.3. A SZERZŐDÉS MELLÉKLETE**

- a) Általános Közszolgáltatási Szerződés Általános Szerződési Feltételei épületrészenkénti hőmennyiségmérés szerinti távhőszolgáltatásra (2/B. sz. melléklet)

**3.3 EGYEDI KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS**

**3.3.1. A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE**

Budapesti Közművek az egyéb felhasználóval 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 az e fejezetben foglaltaknak megfelelően zárul le.

Az egyedi közszolgáltatási szerződés általános feltételeit a 4. sz. melléklet tartalmazza.

**3.3.2. A SZERZŐDÉS TARTALMA**

Az Egyedi Közszolgáltatási Szerződés tartalmi elemei:

- a szerződő fél (felhasználó) megnevezése (székhely, cégjegyzékszám, képviselő);
- a felhasználó telephelye (felhasználási hely) kerület, utca, házszám;
- a felhasználó és Budapesti Közművek kötelezettségeinek meghatározása;
- a szolgáltatás-telepítés 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 rendelkezések;
- 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;
- Budapesti Közművek díj-visszatérítési kötelezettségének esetei;

ÜZLETSZABÁLYZAT

- a hőszolgáltatásból való kizárás esetei;
- a szerződésszegéssel okozott kár kapcsán felmerülő kártérítési felelősség;
- az szerződés felmondásának módja, a felmondási határidő.

**3.3.3. A SZERZŐDÉS MELLÉKLETEI**

- a felhasználó tulajdonjogát igazoló dokumentum;
- a felhasználó által lekötésre kerülő legnagyobb hőtéljesítmény MW-ban, valamint a hozzá tartozó névleges primer térfogatáram m<sup>3</sup>/h-ban;
- **TKSZ 2.1.1.1. pontja** szerinti hőátalakítás nélküli távhőenergia szolgáltatás esetén a felhasználni kívánt tervezett éves hőmennyiség havi bontásban;
- A távhőszolgáltatási díj számlázási módja és a fizetendő díjtételek egységára és tervezett összege éves szinten és/vagy havi bontásban az alábbiak szerint:
- a Budapesti Közművek által adott hőhordozó-közeg megnevezése névleges hőmérséklete, a lekötött teljesítmény megállapításához alkalmazott névleges hőmérsékletkülönbség, valamint a szolgáltatás egyéb minőségi és mennyiségi jellemzői;
- a felhasználó által visszaadandó hőhordozó közeg mennyiségi és minőségi jellemzői;
- a felhasználó részéről a távhőellátással, ill. vételezéssel kapcsolatosan intézkedésre jogosult személyek neve, telefonszáma;
- **TKSZ 2.1.1.2. pontja** szerinti hőátalakítással megvalósuló szolgáltatás esetén szükség szerint az üzemvitellel kapcsolatos megállapodások;
- az Egyedi közszolgáltatási Szerződés általános szerződési feltételei.

**3.4 A SZOLGÁLTATOTT TÁVHŐ ELLENÉRTÉKÉNEK MÉRÉS ALAPÚ ELSZÁMOLÁSA**

**3.4.1. ÉPÜLET-HŐKÖZPONTI MÉRÉS ÉS ELSZÁMOLÁS**

A szolgáltatott és a felhasznált távhő díjának elszámolása hiteles hőmennyiségmérés alapján (**Tszt. 43.§ (1) bekezdés**) a hőközpontban (hőfogadóban), vagy a **Tszt. 43. § (5) bekezdésében** foglalt esetben - annak teljes körű kiépítése esetén - épületrészenkénti hiteles hőmennyiségmérés alapján történik.

A Budapesti Közművek 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 1/A. számú mellékletben 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 fejezet a szerinti elszámolásra alkalmas hitelesített hőmennyiségmérőt kell alkalmazni.

A jogszabályi előírások alapján meghatározott távhőszolgáltatási alaptevékenység keretén belül, az elszámolás alapjául szolgáló hőközponti hőmennyiségmérők és hőközponti használati melegvíz-mennyiségmérők, továbbá a jogszabályi előírások (**Tszt. 43.§ (4) bekezdése**) szerinti költségmegosztó mérőműszerek a Budapesti Közművek tulajdonát képezik, amelyek javításáról, időszakonkénti hitelesítettéséről, szükség szerinti cseréjéről (a

## ÜZLETSZABÁLYZAT

továbbiakban: fenntartásáról) Budapesti Közművek a saját költségén gondoskodik. **(TKSZ 17.1. pontja)** Amennyiben az alapdíjba tartozó alaptevékenység ellátásán túl további mérőműszerek felszerelése szükséges, arra és annak karbantartására Budapesti Közművek az emiatt keletkező többletköltségeinek megtérítése mellett a felhasználóval külön megállapodást köt.

A fogyasztott távhőmennyiség meghatározására és elszámolására használt mérőműszerek felszereléséről, leszereléséről és cseréjéről Budapesti Közművek a jegyzőkönyvet (Mérésügyi jegyzőkönyv nyomtatvány) készíti. Az elkészült jegyzőkönyveket irattárolja 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.

**3.4.2. MÉRŐESZKÖZÖK ÉS BERENDEZÉSEK 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 Budapesti Közművek az üzembe helyezés előtt a helyszínen ellenőrzi. **(TKSZ 13.3. pont)**

A Budapesti Közművek hőfogadónként egy jogszabályilag előírt hőfogyasztás-mérőt és szükség esetén mennyiségkorlátozó eszközt biztosít, ezek beszerzésének, hitelesítésének és későbbi cseréjének költsége hőközponti mérés esetén a Budapesti Közműveket 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 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 Budapesti Közművek által mindenkor alkalmazott hiteles mérőműszerek beépítésére vonatkozó előírásokról a felhasználó kérésére Budapesti Közművek díjmentes tájékoztatást nyújt.

Ha a mérőeszköz és mennyiségkorlátozó beépítési helyének felhasználó általi kialakítása nem felel meg a műszaki előírásoknak, a Budapesti Közművek a mérőeszköz és mennyiségkorlátozó felszerelését megtagadhatja. Ez esetben Budapesti Közművek 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.

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 hőteljesítmény alapdíjas hőfelhasználók esetén a nyomáskülönbség-szabályozó és térfogatáram- korlátozó készüléket illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából, az eszközök e célra kialakított helyén Budapesti Közművek kötelezően zárjeggyel látja el, amelynek adatait a mérésügyi jegyzőkönyvben rögzíti.

A felhasználó részéről szerződésszegő magatartásnak minősül **(Tsz. 49.§ (2) bekezdés)**, ha a Budapesti Közművek 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 Budapesti Közműveknek nem jelenti be, vagy a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével távhőt vételez.

## ÜZLETSZABÁLYZAT

**3.4.3. MÉRŐESZKÖZÖK ÉS BERENDEZÉSEK TÁVHŐSZOLGÁLTATÓI TULAJDONÚ HŐKÖZPONTOKNÁL**

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

A Budapesti Közművek hőfogadónként egy jogszabályilag előírt hőfogyasztás-mérőt, használati melegvízmérőt, és szükség esetén mennyiségkorlátozó eszközt biztosít, ezek beszerzésének, hitelesítésének és felszerelésének költsége hőközponti mérés esetén Budapesti Közműveket 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 lekötött teljesítmény túllépésének megakadályozása érdekében a primer hőhordozó közeg teljes hőközponton átáramló mennyiségét a Budapesti Közművek folyamatosan ebben névleges primer térfogatáramban korlátozza. A korlátozás megvalósítása érdekében a primer hőfogadó állomásba az 1/A melléklet 1.3.2.2. pontja szerinti műszaki elvárásoknak megfelelő térfogatáram-korlátozó szelep beépítését várja el, illetve végzi el. A szelepet úgy kell kiválasztani, hogy az 1/A melléklet 1.2.6. pontjában rögzítettek szerint meghatározott, a felhasználó lekötött hőtéljesítményéhez hozzárendelt legnagyobb primer térfogatáram primer hőfogadón történő átáramlása, valamint a meghatározott térfogatáram-korlát beállítása megvalósítható legyen. A térfogatáram-korlátozó szelepet Budapesti Közművek jogosult beállítani, valamint az illetéktelen beavatkozás elkerülése érdekében a beállított szelepre jogosult zárjegyet felszerelni.

A felhasználó a térfogatáram-korlátozó szelepet ki nem szerelheti, a működésébe nem avatkozhat be, a Budapesti Közművek által beállított szelepet el nem állíthatja, a szelepre felszerelt zárjegyet el nem távolíthatja. A felhasználó a térfogatáram-korlátozó szelepen történő jogosulatlan beavatkozásával szerződésszegést követ el **(Tsz. 49. § (2) bekezdés a) és c) pontja)**, amely esetben a Budapesti Közműveknek, más felhasználónak vagy díjfizetőnek, illetve egyéb harmadik személynek okozott kár megtérítésére is köteles. 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 IV. 3.4.1. 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 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- korlátozó készüléket illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából, az eszközök e célra kialakított helyén Budapesti Közművek kötelezően zárjeggyel látja el, amelynek adatait a mérésügyi jegyzőkönyvben rögzíti.

A felhasználó részéről szerződésszegő magatartásnak minősül **(Tsz. 49.§ (2) bekezdés)**, ha a Budapesti Közművek 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 Budapesti Közműveknek nem jelenti be, vagy a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével távhőt vételez.

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

Budapesti Közművek a primer hőfogadóba beépített mennyiségkorlátozót is jogosult zárjeggyel ellátni.

#### 3.4.4. ÉPÜLETRÉSZENKÉNTI MÉRÉS ÉS ELSZÁMOLÁS

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

Az épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetében is szükséges felhasználói hőközpont létesítése, és abban hőfogyasztás-mérő felszerelése, mely létesítési feltételeit a üzletszabályzat ... 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 adott épületrész egészének hőenergia felhasználását mérje. A mérőhely kialakításához a Budapesti Közművek által mindenkor alkalmazott hiteles mérőműszerek beépítésére és a rendszer kiépítésére vonatkozó műszaki előírásokat a 1/B. számú melléklet tartalmazza.

A Budapesti Közművek épületrészenként egy jogszabályilag előírt hőfogyasztás-mérőt biztosít, ezek beszerzésének, hitelesítésének és későbbi cseréjének költsége Budapesti Közműveket terheli.

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

#### 3.4.5. A FELHASZNÁLT HŐMENNYISÉG MEGHATÁROZÁSA ÉS AZ ELSZÁMOLÁS ALAPJÁUL SZOLGÁLÓ MÉRŐBERENDEZÉSEK ÜZEMELTETÉSE

Az elszámolás alapjául szolgáló, a közszolgáltatási alaptervékenységhez 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 a Budapesti Közművek tulajdonát képezik, amelyek beszerzéséről, időszakonkénti hitelesítéséről, javításáról, szükség szerinti cseréjéről (a továbbiakban: fenntartásáról) Budapesti Közművek a saját költségén gondoskodik. (**TKSZ 17.1. pontja**). A mérők fenntartását a felhasználó köteles lehetővé tenni Budapesti Közművek részére.

A közszolgáltatási alaptervékenységbe nem tartozó mérőműszerek (a **TKSZ 22.2 pontjában** foglalt ellenőrző mérőműszert kivéve) külön megállapodásban foglaltak alapján helyezhetők 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 Budapesti Közművek jegyzőkönyvet vesz fel.

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

A Budapesti Közművek a felhasznált távhő mennyiségét

ÜZLETSZABÁLYZAT

- 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. mellékletben 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. mellékletben 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 mindenkor alapja 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 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.

Ha a felhasználó a Budapesti Közművek közszolgáltatási alaptervekenységén túlmenően, külön elszámolási mérő kialakítását, működtetését igényli, az külön megállapodás és a költségek felhasználó által történő megtérítése alapján történhet.

A Budapesti Közművek 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**).

Az energia-felhasználók és a környezet védelme céljából az energia-végfelhasználás hatékonyságáról megalkotott Uniós direktíva (2012/27/EU)energiafogyasztás mérésére, okos mérésre (smart metering) vonatkozó elvárásainak teljesítése és a magyarországi alkalmazása érdekében Budapesti Közművek a mérőműszer-parkján és a távleolvasási rendszerén

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

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.

#### 3.4.6. A MÉRŐK LEOLVASÁSA

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

A Budapesti Közművek 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 Budapesti Közművek 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 Budapesti Közművek - időpont egyeztetést követően - biztosít **(TKSZ 17.5. pont)**.

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

Amennyiben a hőközpont tulajdonosa nem a Budapesti Közművek, az eszközök működtetéséhez szükséges villamos segédenergia-igény biztosítása a felhasználó kötelezettsége.

#### 3.4.7. A MÉRŐK ELLENŐRZÉSE

A Budapesti Közművek 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 I. 4.1.2. pont tartalmazza.

A mérőmeghibásodással érintett, vagy a mérőműszerrel nem mért időszak elszámolásánál az üzletszabályzat IV. 3.4.10.6. pontjában leírtak alkalmazandók.

#### 3.4.8. A MÉRŐK CSERÉJE

A mérőeszközök felszereléséről, leszereléséről és cseréjéről a Budapesti Közművek előzetesen értesíti a felhasználó képviselőjét, annak érdekében, hogy azon a felhasználó jelen legyen. A fogyasztás hiteles mérése a felhasználó és a Budapesti Közművek közös érdeke, és a Budapesti Közművek kötelezettsége, ezért a mérő cseréjét a Budapesti Közművek 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 Budapesti Közművek jegyzőkönyvben rögzíti, amelyet a felhasználó és a Budapesti Közművek képviselője aláírásával igazol. Ha a mérőműszerek leszerelésénél, felszerelésénél vagy cseréjénél a felhasználó képviselője a Budapesti Közművek előzetes értesítése ellenére vagy az értesítés

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

sikertelensége miatt nincs jelen, Budapesti Közművek 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 Budapesti Közművek telefonon, vagy írásban (elektronikus vagy postai úton) értesíti a felhasználó képviselőjét.

#### 3.4.9. MÉRŐREKLAMÁCIÓ

Az elszámolási alapul szolgáló mérők **hatósági** 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 időn belül (legfeljebb 15 nap) felül kell vizsgálni, és a meghibásodás jellegétől függően az intézkedéseket meg kell tenni.

A mérőeszközök felszereléséről, leszereléséről és cseréjéről a Budapesti Közművek a nála nyilvántartott adatok alapján előzetesen értesíti a felhasználó képviselőjét. A fogyasztás hiteles mérése a felhasználó és Budapesti Közművek közös érdeke, ezért Budapesti Közművek, 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 Budapesti Közművek jegyzőkönyvben rögzíti, amelyet a felhasználó és a Budapesti Közművek képviselője aláírásával igazol. Ha a mérőműszerek leszerelésénél, felszerelésénél vagy cseréjénél a felhasználó képviselője Budapesti Közművek előzetes értesítése ellenére sem jelenik meg, Budapesti Közművek képviselője megkísérli a mérési jegyzőkönyvet a felhasználói közösség valamely tagjával felvenni. Amennyiben, mindezek ellenére a mérőcserénél a felhasználó nem képviseli magát, akkor arról Budapesti Közművek írásban (elektronikus vagy postai úton) értesíti a felhasználó képviselőjét.

A Budapesti Közművek tulajdonában vagy fenntartásában lévő, az elszámolás alapját képező mérőeszköz mérésügyi megfelelőségét és a mérés technológiai helyének megfelelőségét a felhasználó írásos kérésére Budapesti Közművek a külön jogszabályban meghatározott szervvel megvizsgáltatja. 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 Budapesti Közműveket terheli. Amennyiben a vizsgálat szerint a mérő hiteles elszámolásra alkalmas, azaz helyesen működik, illetőleg a megengedett hibahatárt nem lépi túl, az előző költségeket Budapesti Közművek a felhasználóra áthárítja.

#### 3.4.10. AZ ELSZÁMOLANDÓ HŐFELHASZNÁLÁS MEGHATÁROZÁSA

A Budapesti Közművek közszolgáltatási tevékenysége keretében a fűtési és használati melegvíz célú hőfogyasztást együttesen méri.

A Budapesti Közművek 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. §)** külön határozza meg és számlázza. 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 m<sup>3</sup> közműves ivóvíz** felmelegítéséhez szükséges fajlagos hőmennyiség (GJ/víz<sup>3</sup>) szorzata adja. A hőközpontban **1 m<sup>3</sup> közműves ivóvíz** felmelegítéséhez szükséges fajlagos hőmennyiséget Budapesti Közművek állapítja meg. Az **1 m<sup>3</sup> 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

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

hányadosa (GJ/víz<sup>3</sup>). Ezt a fajlagos hőmennyiséget Budapesti Közművek évente október 31-ig hőközpontként felülvizsgálja, és újra megállapítja.

A megállapított fajlagos hőmennyiséget a Budapesti Közművek 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.

#### **3.4.10.1. HŐMENNYISÉG SZÉTOSTTÁSA 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. Budapesti Közművek a primer oldalon mért összes hőmennyiséget fűtési és melegvíz (HMV) célú fogyasztásra a 15.1.2. pontban ismertetett módon osztja szét.

#### **3.4.10.2. HŐMENNYISÉG SZÉTOSTTÁSA 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 Budapesti Közművek a felhasználókkal kötött megállapodás alapján, az épületenként elfogyasztott hőmennyiségek meghatározásának érdekében, további költségosztó méréseket valósíthat meg.

Ennek megfelelően Budapesti Közművek 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

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

(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**).

#### 3.4.10.3. FELHASZNÁLÁSI HELYEKRE MEGHATÁROZOTT HŐFELHASZNÁLÁS

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

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

#### 3.4.10.4. SZÉTOSTÁSSAL MEGHATÁROZOTT HŐFELHASZNÁLÁS

Díjszétosztásos elszámolási módban Budapesti Közművek azokkal a felhasználókkal állapodhat meg, ahol a felhasználási helyhez több hővételezési hely tartozik.

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 Budapesti Közművek részére 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 Budapesti Közművek részére 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 Budapesti Közművek részére 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 Budapesti Közművek részére 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

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

közösség a Budapesti Közművek rendelkezésére bocsátja a hődíjra vonatkozó felosztási arányok mellett az alapdíj épületrészenkénti felosztására vonatkozó felosztási arányokat, vagy ennek hiányában a Budapesti Közműveknek minden egyes számlázás-releváns épületrész (albetét) vonatkozásában a rendelkezésére áll az épületrész légtérfogat nagysága.

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

#### 3.4.10.5. HŐFELHASZNÁLÁS ELSZÁMOLÁSA ÉPÜLETRÉSZENKÉNTI MÉRÉS ESETÉN

A épületrészenkénti mérés esetén történő hőfogyasztás elszámolására a felhasználói közösség és Budapesti Közművek 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.

#### 3.4.10.6. 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 Budapesti Közművek 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**).

### 3.5 ÁRAK ÉS DÍJAK

A távhőszolgáltatásért a felhasználó, illetőleg díjfizető a Budapesti Közműveknek alapdíjat és hődíjat (a továbbiakban együtt: távhőszolgáltatási díj) fizet.

#### 3.5.1. AZ ALAPDÍJ

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

Az alapdíj

- a) a **TKSZ 2.1.1.2. pontja** szerinti hőátalakítással megvalósuló távhőenergia-szolgáltatás esetén az épületnek, épületrésznek közszolgáltatási szerződésben meghatározott légtérfogata (légm<sup>3</sup>) után naptári évre fizetendő éves díj,

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

- 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.

#### 3.5.2. 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, villamosenergia költsége).

##### 3.5.2.1. A LAKOSSÁGI ÉS KÜLÖN KEZELT INTÉZMÉNYI TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DÍJ ALKALMAZÁSA

**A lakossági és a külön kezelt intézményi felhasználók részére a IV. 3.6.1. pont szerint megállapított árakat kell alkalmazni. Az áralkalmazási és a díjfizetési feltételeket miniszteri és önkormányzati rendeletek szabályozzák.**

##### 3.5.2.2. A NEM LAKOSSÁGI TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DÍJ ALKALMAZÁSA

**Budapesti Közművek az egyéb felhasználók esetében (a külön kezelt intézmények kivételével) a felhasználóval kötött külön megállapodás hiányában a IV.3.6.3. 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.**

#### 3.5.3. A CSATLAKOZÁSI DÍJ

A Budapesti Közművek új vagy növekvő távhő-igénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre a IV.3.6.2. pont szerint megállapított csatlakozási díjat kérhet (**Önk. rend. 6.§ (3) bekezdés**).

A távhőszolgáltatás árait befolyásoló, a Budapesti Közművek gazdálkodásával kapcsolatos adatokat, különösen a Budapesti Közművek gazdálkodásáról szóló „Éves jelentést” és a **Tszt. Vhr. 4. sz. mellékletében** meghatározott gazdálkodásra vonatkozó gazdasági és műszaki információkat a Budapesti Közművek a honlapján teszi közzé ([www.budapestikozmuvek.hu](http://www.budapestikozmuvek.hu)).

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

#### 3.5.4. KÖLTSÉGTÉRÍTÉS

A felhasználó az alaptervekenységén túlmutató, és a megfizetett alapidíjak által nem fedezett olyan felhasználó oldali átalakítások kapcsán, amelyek következtében szolgáltató oldali módosítások, átépítések is szükségessé válnak azok Budapesti Közművek részéről felmerülő költségét a Budapesti Közművek részére megtéríteni köteles. A Budapesti Közművek a szükséges módosításokról az igénybejelentés alapján tájékoztatást küld.

#### 3.6 DÍJMEGÁLLAPÍTÁS

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

## ÜZLETSZABÁLYZAT

**3.6.1. A LAKOSSÁGI FELHASZNÁLÓK ÉS A KÜLÖN KEZELT INTÉZMÉNYEK RÉSZÉRE ALKALMAZOTT TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DÍJAK MEGÁLLAPÍTÁSÁNAK SZABÁLYAI**

A lakossági felhasználóknak és a külön kezelt intézményeknek 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**).

**3.6.2. 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.

**3.6.3. A NEM LAKOSSÁGI FELHASZNÁLÓK RÉSZÉRE ALKALMAZOTT TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DÍJAK MEGHATÁROZÁSÁNAK, MEGVÁLTOZTATÁSÁNAK SZABÁLYAI**

Budapesti Közművek 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:

**3.6.3.1. AZ ALAPDÍJAK MEGHATÁROZÁSA**

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

- az alapidíjkból származó bevétel biztosítsa a Budapesti Közművek 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.

**3.6.3.2. A HŐDÍJAK MEGHATÁROZÁSA**

A Budapesti Közművek a nem lakossági ügyfelek részére számlázott hődíj költségének alakulását a hőenergia költségét meghatározó árák hatósági változása után, valamint negyedévente felülvizsgálja, a hőszolgáltatáshoz szükséges és elégséges ráfordítások megtérülésének érdekében.

**I. Hődíj változásának számítása a költségeket meghatározó hatósági árák változása esetén:**

$$H_i = H_0 \cdot (0,87 \cdot V + 0,11 \cdot T + 0,02 \cdot E)$$

*ahol:*

*H<sub>0</sub> (Ft/GJ) a hődíj jelenlegi értéke;*

*H<sub>i</sub> (Ft/GJ) a hődíj változás utáni új értéke;*

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

*V (%) a Budapesti Közművek által a nem lakossági felhasználók részére történő továbbértékesítés céljából vásárolt hőnek az árváltozást megelőző utolsó lezárt naptári év hőmennyiségére vonatkoztatott fajlagos költségének változása;*

*T (%) a Budapesti Közművek által a nem lakossági felhasználók részére történő értékesítés céljából termelt hőenergia előállításához szükséges energiahordozók, és a hőtermelés szén-dioxid kibocsátásával összefüggő kvóta leadási kötelezettség az árváltozást megelőző utolsó lezárt naptári év hőmennyiségére vonatkoztatott fajlagos költségének változása.*

*E (%) a Budapesti Közművek által a nem lakossági felhasználók részére történő értékesítés érdekében vásárolt villamos energia fajlagos költségének megelőző évhez viszonyított változása.*

**II. Hődíj változásának számítása negyedévente:**

$$H_i = H_0 \cdot (0,87 \cdot V + 0,11 \cdot T + 0,02 \cdot E)$$

ahol:

*H<sub>0</sub> (Ft/GJ) a hődíj jelenlegi értéke;*

*H<sub>i</sub> (Ft/GJ) a hődíj változás utáni új értéke;*

*V (%) a Budapesti Közművek által a nem lakossági felhasználók részére történő továbbértékesítés céljából vásárolt hő fajlagos költségének adott negyedévet megelőző negyedéves változása;*

*T (%) a Budapesti Közművek által a nem lakossági felhasználók részére történő értékesítés céljából termelt hőenergia előállításához szükséges energiahordozók és a hőtermelés szén-dioxid kibocsátásával összefüggő kvóta leadási kötelezettség fajlagos költségének adott negyedévet megelőző negyedéves változása.*

*E (%) a Budapesti Közművek által a nem lakossági felhasználók részére történő értékesítés érdekében vásárolt villamos energia fajlagos költségének megelőző évhez viszonyított változása.*

Amennyiben az adott negyedévben a költségeket meghatározó árak változása miatt történt díjmódosítás, akkor annak hatásait a negyedéves számításakor figyelembe kell venni.

A változóknál alkalmazott súlyok a vásárolt, illetve a termelt hőenergia Budapesti Közművek energiaköltség portfólióján belüli arányokat tükrözik.

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

A Budapesti Közművek az egyéb felhasználókra vonatkozó díjakat az árváltozást legalább 15 nappal megelőzően honlapján közzéteszi. A hőenergia költségét meghatározó árak hatósági változásának esetében közzététel nem történik, az egyéb felhasználókra vonatkozó megváltozott díjakat az új ár hatályba lépésével egyidőben alkalmazza. A Budapesti Közművek az új díjakat tartalmazó első számla kibocsátásával egy időben a felhasználókat, díjfizetőket tájékoztatja.

**3.7 SZÁMLÁZÁS**

**3.7.1. AZ ALAPDÍJ SZÁMLÁZÁSA**

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

Az alapidíj, a **TKSZ 2.1.1.2. pontjában** foglalt hőátalakítással megvalósuló távhőszolgáltatás esetén az épületnek, épületrésznek közszolgáltatási szerződésben meghatározott

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

légtérfogata (légm<sup>3</sup>) után naptári évre fizetendő éves díj (Ft/légm<sup>3</sup>/év) vagy a közszolgáltatási szerződésben leköötött legnagyobb hőtjeljesítmény (MW) után naptári évre fizetendő éves díj (Ft/MW/év).

A felhasználó, amennyiben az alapdíjszámítás alapjául figyelembe vett légtérfogat adatokkal nem ért egyet, Budapesti Közműveknél 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 légm<sup>3</sup> kerül megállapításra, úgy a légtérfogat felmérés költsége a felhasználót terheli, amennyiben 0,5 százaléknál nagyobb a kimutatott eltérés, abban az esetben a felmérés költségét Budapesti Közművek viseli.

A lakás és nem lakás céljára szolgáló helyiségek légtérfelmérésének részletes szabályait az üzletszabályzat 5. számú melléklete tartalmazza.

Hőátalakítással történő távhőszolgáltatás esetében, ha az épületrész tulajdonosa nem teszi lehetővé az alapdíj számlázás alapjául szolgáló légtérfogat felmérését a Budapesti Közműveknak, akkor az épületrész távhőszolgáltatási díjának fizetésére kötelezett díjfizető részére az alapdíj 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 alapdíj alkalmazása esetén amennyiben a távhőszolgáltatás

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

fizet a felhasználó, illetőleg a díjfizető Budapesti Közműveknek.

Az alapdíj a **TKSZ 2.1.1.1. pontjában** foglalt hőátalakítás nélküli távhőszolgáltatás esetén a közszolgáltatási szerződésben leköötött legnagyobb hőtjeljesítmény (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 alapdíjat** a tulajdonában álló épületrész légtérfogata (légm<sup>3</sup>) után, vagy a tulajdonát képező épületrészre – más megállapodás hiányában – légtérfogat-arányosan jutó hőtjeljesítmény (MW) után fizeti.

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

Ha a felhasználói berendezések hibája vagy alkalmatlansága miatt nem teljesíthető a szolgáltatás, vagy a felhasználási hely épülete, épületei ideiglenesen használaton kívül vannak és ezzel összefüggésben a felhasználó és a Budapesti Közművek egyéb megállapodást nem kötött, a felhasználónak, díjfizetőnek az adott szolgáltatásra vonatkozó alapdíjat meg kell fizetnie.

#### 3.7.2. A HŐDÍJ SZÁMLÁZÁSA

A hődíj számlázása történhet havonkénti mérés alapján, vagy részszámlák és elszámoló számla kiállításával (a továbbiakban: egyenletes díjfizetés). Amennyiben a felhasználó/díjfizető a *"Nyilatkozat rész hőmennyiség megváltoztatásáról"* elnevezésű – postán, elektronikus úton vagy személyesen eljuttatott – formanyomtatványon, vagy a

## ÜZLETSZABÁLYZAT

Budapesti Közművek online ügyfélszolgálatán Budapesti Közművek felé ettől eltérő rendelkezést nem tesz, úgy Budapesti Közművek a hődíjat egyenletes díjfizetéssel számlázza felhasználó/díjfizető részére. (Önk. rend. 29.§ (2)-(3) bekezdései)

### 3.7.2.1. 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 megadott felosztási százalékok arányában történik. (Önk. rend. 35.§)

### 3.7.2.2. 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. Budapesti Közművek a felhasználó vagy díjszétosztás esetén a díjfizető kezdeményezésére az egy hónapra jutó havi azonos mértékű hőfelhasználást egy elszámolási időszakon belül legfeljebb kétalkalommal 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 Budapesti Közművek minden év május hónapban elszámoló számlában elszámolja.

### 3.7.2.3. A HŐDÍJ SZÁMLÁZÁSÁNAK MÓDJAI KÖZÖTTI VÁLASZTÁS

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

### 3.7.2.4. ELSZÁMOLÁS A FELHASZNÁLÓ/DÍJFIZETŐ SZEMÉLYÉBEN BEKÖVETKEZETT VÁLTOZÁSKOR

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

### 3.7.2.5. HŐDÍJKORREKCIÓ

A Budapesti Közművek a felhasználó képviselőjének kezdeményezésére hődíjkorrekciót végezhet, ennek indokoltságát egyedileg megvizsgálhatja és dönthet annak elvégzéséről. A hődíjkorrekció díjszabása a közszolgáltatáson kívül nyújtott egyéb szolgáltatások díjszabásában szereplő tétel szerint történik, melyet a Budapesti Közművek honlapján tesz közzé.

## 3.7.3. SZÁMLÁZÁS RENDJE

### 3.7.3.1. SZÁMLAADÁSI KÖTELEZETTSÉG, KÖVETELÉSEK BENYÚJTÁSA

A számlákra vonatkozó jogszabály előírásainak betartásával Budapesti Közművek, 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:

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

- Részszámla
- Elszámoló számla
- Stornó részszámla
- Stornó elszámoló számla
- Helyesbítő számla
- Stornó helyesbítő 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 pénzügyintézet megküldi az értesítést a felhasználó/díjfizető és a pénzügyintézet között létrejött megállapodásról (felhatalmazásról), a számla összegét Budapesti Közművek csoportos beszedési megbízással szedi be.

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

#### 3.7.3.2. 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 Budapesti Közművek a kibocsátott számlákat postai küldeményként, vagy – saját kézbesítési tevékenységgel – a felhasználó/díjfizető levélszekrényébe kézbesíti. Ha 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 Budapesti Közművek 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.

#### 3.7.4. KÖVETELÉSEK NYILVÁNTARTÁSA

Az alaptevékenység számlázása a felhasználó/díjfizető részére történik. A Budapesti Közművek felhasználási helyenként külön szerződéses folyószámlán tartja nyilván a felhasználók vagy díjfizetők analitikus folyószámla adatait, az azonosításhoz, és a lejárt határidejű követelések beszedéséhez szükséges adatokat.

A Budapesti Közművek 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.

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

#### 3.7.5. SZÁMLÁK KIEGYENLÍTÉSE

##### 3.7.5.1. 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. Budapesti Közművek

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

csoportos beszedéssel jogosult beszedni a számla ellenértékét a megbízás érvényességének azon kezdő dátumától, amely a felhatalmazáson szerepel. A csoportos beszedés szerződéses folyószámlánként történik.

#### 3.7.5.2. 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 beszédési megbízás esetén a fizetési határidők fejezetben leírt értéknapokra nyújtja be Budapesti Közművek a számlavezető bankjai felé a beszédési megbízást.

Amennyiben fedezethiány vagy limit túllépés miatt nem teljesült a beszedés, úgy az még egyszer benyújtásra kerül. Sikertelen beszédésről Budapesti Közművek nem küld külön tájékoztató levelet, a sikertelenség tényéről, okáról a folyószámláját vezető pénzügyintézet informálja az ügyfeleket. Sikertelen beszédés 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 beszédés útján,
- bankkártyás fizetéssel az e-számlát és folyószámla-egyenleget nyilvántartó honlapon, vagy az ügyfélszolgálati pénztárakban,
- készpénzzel történő fizetéssel az ügyfélszolgálati pénztárakban.

#### 3.7.5.3. BEFIZETÉSEK KEZELÉSE

A Budapesti Közművek 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, Budapesti Közművek továbbutalhatja az engedményes részére. Abban az esetben, amennyiben a felhasználó/díjfizető által hivatkozott számla korábban már kiegyenlítésre került, vagy a befizetés nem tartalmaz megfelelő hivatkozást (konkrét számla sorszámanak megjelölése) úgy a beérkező befizetés a Budapesti Közműveknél nyilvántartott egyéb követelés kiegyenlítésére felhasználható a Ptk. szerinti kiegyenlítési sorrendet (költség, kamat, főtartozás) figyelembe véve, vagy a következő számlába betudható. Amennyiben csoportos beszédési megbízással rendelkező díjfizető csoportos beszédéstől eltérő módon teljesít befizetést, a Budapesti Közművek jogosult a beérkezett összeget a Budapesti Közműveknél nyilvántartott egyéb követelés kiegyenlítésére felhasználni, vagy következő számlában érvényesíteni.

Amennyiben a Budapesti Közműveknél nincs nyitott követelés nyilvántartva, de az ügyfélnek van engedményezett számlatartozása, úgy az összeg átutalható az engedményes részére.

Téves hivatkozásból eredő következményekért Budapesti Közművek nem felel. Felhasználó/díjfizető tudomásul veszi, hogy a téves hivatkozás miatt kiegyenlítetlen számlatartozással kapcsolatban késedelmi kamat-, vagy felszólítási díjfizetési kötelezettsége keletkezhet.

#### 3.7.5.4. VISSZAUTALÁSOK

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

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

- 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) az elszámoló számla kibocsátásától számított 8 napon belül visszafizeti a felhasználónak vagy a díjfizetőnek.

Részszámlázás esetén Budapesti Közművek elszámolás alatt az **Önk. rend. I. fejezet 2. § e) pontja** szerinti elszámoló számlát érti. Részszámlázás elszámolási időszak az **Önk. rend. I. fejezet 2.§. g) pontja** szerinti időszak.

Tényfogyasztáson alapuló számlázás esetén minden havi számla elszámoló számlának minősül.

Minden olyan esetben, ha a visszafizetés a díjfizető fizetési módja szerinti módon nem lehetséges (pl. postai úton elküldött összeg nem kerül átvételre) Budapesti Közművek 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 változások a rendezést tartalmazó elszámoló számla illetve a díjfizetők közötti naparányos rendezést tartalmazó elszámoló számla kiállítását követően keletkező visszautalandó összeget Budapesti Közművek köteles 8 napon belül visszafizetni a felhasználónak/díjfizetőnek.

### 3.7.6. HÁTRALÉKOK KEZELÉSE

#### 3.7.6.1. 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 Budapesti Közműveket.

Támogatás nemcsak a számla kifizetéséhez, hanem az esetlegesen adóssággként felhalmozott hátralék rendezéséhez is igénybe vehető.

#### 3.7.6.2. FELSZÓLÍTÁSI ELJÁRÁS

Amennyiben egy felhasználó/díjfizető a kötelezettségét a fizetési határidő leteltéig nem rendezi, úgy a Budapesti Közművek felszólítási eljárás alá vonja. A felszólítás szerződéses folyószámlánként történik. A felszólítási eljárás során Budapesti Közművek felszólító levél vagy egyéb ( pl. sms, e-mail, telefon) útján értesítést küldhet a késedelembe esett felhasználó/díjfizető részére, melyekben jelzi az aktuális hátralék összegét. Amennyiben a felhasználó/díjfizető a telefonszámát kapcsolattartás céljára Budapesti Közművek rendelkezésére bocsátotta, úgy a felszólítás sms útján vagy telefonon is történhet. A Budapesti Közművek jogosult a felszólítással összefüggő költségét (fizetési felszólítás eljárás díja) a felhasználó/díjfizető részére felszámítani. Budapesti Közművek által felszámított fizetési felszólítási díj mindenkori összegét Budapesti Közművek a honlapján teszi közzé.

#### 3.7.6.3. RÉSZLETFIZETÉSI MEGÁLLAPODÁSOK

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

- Budapesti Közművek a felhasználói/díjfizetői díjtartozást a saját követeléseként tartja nyilván,

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

- 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 Budapesti Közművek által írásban közölt részletfizetési feltételeket igazoltan elfogadja.

A Budapesti Közművek 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 Budapesti Közművek ügyfélszolgálatán köt részletfizetési megállapodást, úgy az általa aláírt megállapodás Budapesti Közművek részére történő visszaküldésekor az első részlet megfizetésének tényét hitelt érdemlően igazolni köteles. Amennyiben az első részlet megfizetése nem történik meg, úgy Budapesti Közművek 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 Budapesti Közművek 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.

#### 3.7.6.4. KÉSEDELMI KAMAT

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

#### 3.7.6.5. KÖVETELÉSEK ENGEDMÉNYEZÉSE

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

#### 3.7.6.6. 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 Budapesti Közművek 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, Budapesti Közművek

## ÜZLETSZABÁLYZAT

jogosult a hőellátáshoz szükséges fűtési célú hőmennyiséget 50%-kal csökkenteni, a használati melegvíz-szolgáltatást pedig teljes mértékben megszüntetni.

A Budapesti Közművek 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 Budapesti Közműveknek.

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. Budapesti Közművek az írásbeli kérelem beérkezését követő 3 munkanapon belül köteles a szolgáltatást visszaállítani. A felhasználó köteles a szolgáltatás helyreállításához szükséges feltételeket – az előbbiek szerinti határidőben – Budapesti Közművek részére biztosítani.

## 3.8 VÁLTOZÁSOK BEJELENTÉSE

### 3.8.1. 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 Budapesti Közműveknek 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 Budapesti Közművektől. **(TKSZ 21.1.-2.1.3. pontok)**

A Budapesti Közművek a tulajdonváltozás igazolására a következő okiratok valamelyikét fogadja el:

- 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap, vagy
- 30 napnál nem régebbi a tulajdonjog megszerzését igazoló okirat (adás-vételi szerződés, csereszerződés, adásvétellel egybekötött csereszerződés, ajándékozási szerződés, életjáradék/eltartási szerződés, árverezés útján megszerzett tulajdonjog, hagyatéki végzés), vagy
- 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 Budapesti Közművek részéről a dokumentumok teljes adattartalommal kerülnek archiválásra.

Amennyiben az ügyfél kérelmére a tulajdoni lapot a Budapesti Közművek kéri le, úgy a szolgáltatás Budapesti Közművek honlapján közzétett díja az ügyfél részére kiszámlázásra kerül.

Amennyiben a Felek (régie 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 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

ÜZLETSZABÁLYZAT

**Tszt. 44.§ (3) bekezdése** szerinti 15 napnál nem régebbi ún. "Együttes kérelem" nyomtatványt is mellékelni kell, amely mindaddig érvényben marad, amíg a tulajdonjog fenntartás megszűnését a régi vagy az új tulajdonos a megfelelő dokumentum másolatának bemutatásával a Budapesti Közműveknél be nem jelenti.

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

Amennyiben a felhasználó személyében öröklés jogcímén következik be változás, úgy a hagyatéki eljárás lefolytatását megelőzően a számlák nevére történő átvezetéséhez a halotti anyakönyvi kivonat bemutatása mellett nyilatkozat is szükséges arra vonatkozóan, hogy vállalja a távhőszámlák megfizetését. A nyilatkozatnak tartalmaznia kell, hogy a bejelentő vállalja a távhődíjak megfizetését, emellett a nyilatkozat érvényességéhez szükséges a saját kézjeggyű aláírás. Ez esetben az ügyfél hagyatéki eljárás befejezését követően köteles a jogerős hagyatékátadó végzés másolatának 15 napon belül történő bemutatására.

Az épület, építmény, épületrész tulajdonosa és a bérlő vagy a használó együttes írásbeli kérelmére Budapesti Közművek 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, 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, valamint aláírási címpéldányt *(ha a tulajdonos nem természetes személy)*.

A változás bejelentését követően a Budapesti Közművek 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.

Amennyiben a felhasználási hely tulajdoni viszonyainak megváltozásáról, ezzel együtt a felhasználó személyében bekövetkezett változásról Budapesti Közművek az ingatlan-nyilvántartás adataiból értesül, jogosult a felhasználó személyében bekövetkezett változást – a jogszabályokban foglalt előírásoknak való megfelelés érdekében - saját hatáskörben átvezetni.

### 3.8.2. FELHASZNÁLÓ KÉPVISELŐJÉBEN BEKÖVETKEZETT VÁLTOZÁS

A társasházi vagy lakásszövetkezeti formában működő felhasználó esetében felhasználó köteles a felhasználó képviselőjének (közös képviselő, intéző bizottság, lakásszövetkezeti igazgatóság elnöke, ügyvezető elnök, ügyvezető igazgató vagy képviseleti joggal felruházott igazgatósági tag) személyében bekövetkezett változást a változás bekövetkezésétől számított 60 napon belül bejelenteni. A változás bejelentésekor a következő okiratokat kell benyújtani Budapesti Közműveknek:

- 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.

## ÜZLETSZABÁLYZAT

**3.9 A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI**

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

Budapesti Közművek 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 és az üzemviteli megállapodásban meghatározott fűtési igénye kielégíthető legyen. Budapesti Közművek ebben az időszakban szabályozott üzemmódú fűtési szolgáltatást végez. Ezen időszakban a fűtés szolgáltatás kikapcsolása iránti igényt a felhasználó vagy megbízottja – a „*Megrendelőlap - Eseti rendelkezés - Hőközponti szabályzó ki- és bekapcsolására*” nyomtatványon jelentheti be írásban vagy online ügyfélszolgálaton a Budapesti Közműveknek. A fűtés ilyen esetben történő leállításából származó, a felhasználói hálózatban keletkezett károkért Budapesti Közművek nem felel.

Szeptember 15. és október 15. közötti előfűtési valamint április 15. és május 15. közötti utófűtési időszakokban az üzemviteli megállapodásokban a fűtés indításának és leállításának napját meghatározó dátum felhasználó vagy annak megbízottja részéről történő módosítása csak a tárgyi elő- illetve utófűtési időszakot követő következő időszakra vonatkozóan rögzíti a Budapesti Közművek, a módosított üzemviteli megállapodás szerinti üzemeltetést pedig csak a következő elő- illetve utófűtési időszaktól teljesíti.

Üzemviteli megállapodás hiányában, vagy az abban foglaltaktól eltérően végzett hőközponti fűtésszabályzó be- és kikapcsolást a felhasználó vagy megbízottja által – a „*Megrendelőlap - Eseti rendelkezés - Hőközponti szabályzó ki- és bekapcsolására*” formanyomtatványon – írásban vagy online ügyfélszolgálaton keresztül közölt eseti megrendelésére Budapesti Közművek szeptember 15. – október 14., és április 15. – május 15. között egy alkalommal díjmentesen, minden egyéb esetben és időszakban díjköteles tevékenységként végez. 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 Budapesti Közművek a munkaszüneti napot megelőző utolsó munkanapon végzi el,
- ha az üzemviteli megállapodás szerint a hőközponti fűtésszabályzó kikapcsolása munkaszüneti napra esik, akkor a kapcsolást Budapesti Közművek a munkaszüneti napot követő első munkanapon végzi el.
- a külön megrendelés alapján végzett kapcsolásokat a Budapesti Közművek 24 órán belül, de legkésőbb munkanapokon teljesíti.

A fűtési időszakon kívül Budapesti Közművek 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.

A Budapesti Közművek a felhasználó távhőigényét a közszolgáltatási szerződésnek megfelelően teljesíti, és a szerződésben megjelölt hőhordozó közeg paramétereit az ott rögzített tűrőhatárok között tartja.

## ÜZLETSZABÁLYZAT

A távhőszolgáltatás folyamatosságának megszakadását, az észlelt rendellenességeket, hibákat Budapesti Közművek felé írásban, személyesen az ügyfélszolgálati irodákban, a telefonos ügyfélszolgálat telefonszámán, továbbá a képviselői online ügyfélszolgálaton lehet bejelenteni.

Lekötött hőtéljesítmény alapú szerződéssel rendelkező felhasználó esetében a Budapesti Közművek a lekötött hőtéljesítményt névleges fűtési hőigényt meghatározó külső hőmérséklethez tartozó primer előremenő hőmérséklet mellett tudja és vállalja szolgáltatni úgy, hogy hőtéljesítmény igénybe vételéhez a névleges primer hőmérsékletkülönbség figyelembe vétele mellett szükséges hőhordozó térfogatáramot a felhasználó rendelkezésére bocsátja.

### 3.9.1. HŐÁTALAKÍTÁS NÉLKÜLI TÁVHŐENERGIA SZOLGÁLTATÁS (FELHASZNÁLÓI TULAJDONÚ HŐKÖZPONT)

A legnagyobb lekötött hőtéljesítményre (MW-ra) vetített alapidő alkalmazása esetén a hőátadás a közszolgáltatási szerződésben rögzített legnagyobb hőtéljesítmény 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 Budapesti Közművekkel 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.

### 3.9.2. HŐÁTALAKÍTÁSSAL MEGVALÓSULÓ TÁVHŐENERGIA SZOLGÁLTATÁS (BUDAPESTI KÖZMŰVEKI TULAJDONÚ HŐKÖZPONT)

A felhasználónak joga van a hőellátás mértékét és egyéb jellemzőit, a fűtési célú hőellátás megkezdését, befejezését, a napok, napszakok szerinti változását a Budapesti Közművek közreműködésével meghatározni, és szabályozni. E szabályozást a felhasználó és Budapesti Közművek 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)**

A Budapesti Közművek - 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.

**A Budapesti Közművek feladata**, hogy a tulajdonában lévő berendezések üzemképes állapotban tartásáról (felújításáról, karbantartásáról) és működéséről folyamatosan gondoskodják, 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 lévő felhasználói berendezések (fűtési alapvezetékek, felszállók, légtelenítő vezeték, légtelenítők, elzárók, szabályozók, radiátorok, használati melegvíz- és melegvíz-cirkulációs alapvezetékek, felszálló-elzárók, melegvíz-szolgáltatással összefüggő hidegvízvezetékek, stb.) üzemképes

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

állapotban tartásáról, (felújításáról, karbantartásáról) és működőképességéről folyamatosan gondoskodik.

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 beszabályozása, üzemeltetése.

A felhasználó tulajdonában és kezelésében lévő felhasználói berendezések nem megfelelő állapotából, beszabályozatlanságából, hibáiból adódó ellátási panaszok megszüntetése nem Budapesti Közművek feladata. A felhasználói tulajdonú rendszereken a felhasználó igénybejelentésére a Budapesti Közművek térítés ellenében, a honlapján közzétett rendelkezések szerint végez munkát.

A felhasználó a Budapesti Közművek tulajdonában vagy üzemeltetésében lévő hőközpont működésébe nem avatkozhat be, a hőközponti helyiségben a hőközpont működését és annak üzemeltetését, fenntartását akadályozó tevékenységével szerződésszegést követ el (**Tszt. 49. § (2) bekezdés b) pontja**), amely esetben a Budapesti Közműveknek, más felhasználónak vagy díjfizetőnek, illetve egyéb harmadik személynek okozott kár megtérítésére is köteles.

**Az épület) fűtési hálózatának üritése** a Budapesti Közművek 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 rendelhet meg Budapesti Közművektől. A megrendelésre végzett ürités-töltési tevékenységet a Budapesti Közművek a mindenkori díjszabás szerinti térítés ellenében munkanapokon munkaidőben végzi, amely a feltöltést és a rendszer egyszeri, hőközponton keresztüli illetve lépcsőházankénti központi légtelenítését tartalmazza. Az épület fűtési hálózatának „*Megrendelőlap - Ürités / keringtetés leállítás*” nyomtatvány szerinti díjmentes ürités és töltés időpontjáról – annak megrendelését követően – Budapesti Közművek a Felhasználó képviselőjét tájékoztatja. A tulajdonosi közösség tagjainak tájékoztatása a Felhasználó képviselőjének a kötelezettsége.

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

A feltöltéshez szükséges víz díját a Felhasználó fizeti.

Amennyiben felhasználó a fűtési hálózat üritése kapcsán Budapesti Közművek fűtési hálózat üritésére vonatkozó kizárólagos jogát megsérti, azzal szerződésszegést követ el (**Tszt. 49. § (2) bekezdés b) pontja**) amely esetben a Budapesti Közműveknek, más felhasználónak vagy díjfizetőnek, illetve egyéb harmadik személynek okozott kár megtérítésére is köteles.

A **hőellátás mértékét, valamint a napok, napszakok szerinti változását illetően** a felhasználó az üzemviteli megállapodásban rendelkezhet. A felhasználó által közölt igénynek Budapesti Közművek csak a hőközponti berendezések szabályozóinak beállításával tud eleget tenni. A melegvíz hőfokszabályozót, és a külső hőmérséklet által vezérelt, szabályozott üzemmódú, automatikus működésű fűtési szabályozó alapértékét Budapesti Közművek 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

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

vonatkozó irányértékeknek minősülnek, azokat a hőfogadóból ellátott épület(ek) egészének átlagában kell értelmezni, és amelyeket Budapesti Közművek 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.** Budapesti Közművek ellenőrző helyiség-hőmérséklet mérést nem végez. Az előzőek miatt **Budapesti Közművek 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 Budapesti Közművek ügyfélszolgálati elérhetőségein, és – amennyiben az igényelt és a teljesített szolgáltatási paraméterek közötti eltérés Budapesti Közművek tulajdonában lévő műszerek nem megfelelő működése miatt áll fenn, akkor – Budapesti Közművek 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 Budapesti Közművekkel. A Budapesti Közművek 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 Budapesti Közművekkel 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, Budapesti Közművek az **Önk. rend.** alapján szolgáltat.

**A melegvíz hőmérsékletének beállítását, valamint a fűtés leállításához, vagy beindításához szükséges kapcsolásokat** a felhasználó üzemviteli megállapodásban megadott igényének megfelelően, valamint az üzemviteli megállapodásban előre nem rögzített rendkívüli fűtési és/vagy melegvíz paraméter módosítási igényeket a felhasználó képviselőjének a Budapesti Közművek központi e-mail címére megküldött kezdeményezése alapján a **Budapesti Közművek végzi.**

A fűtési időszakon kívül rendelkezésre álló primer forróvíz hőmérsékletének megfelelően a távhőszolgáltatás keretén belül általánosan 57°C-nál nem magasabb hőmérsékletű használati melegvíz igény szolgálható ki. Amennyiben a Felhasználó által igényelt melegvíz hőmérséklet időszakosan meghaladja az előbbi értéket, akkor az ideiglenesen emelt hőmérsékletű használati melegvíz szolgáltatás biztosítását a hőközponton kívül telepítendő berendezéssel kell megvalósítani az üzletszabályzat IV.5.10 pontjában rögzített követelmények betartása mellett. A hőközponti melegvíztermelés kiegészítő berendezésének létesítését, üzemeltetését végezheti a Felhasználó és a Budapesti Közművek is. A felhasználói igény Budapesti Közművek általi kiszolgálása esetén az emelt hőmérsékletű használati melegvíz szolgáltatásra Felhasználó és Budapesti Közművek között szerződést kell kötni az üzletszabályzat ... pontjában rögzítetteknek megfelelően.

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

Amennyiben a felhasználó szeptember 15 – október 14., és április 15 – május 15. között az üzemviteli megállapodás 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 Budapesti Közművek az üzemviteli megállapodásban rögzített mértékű, szabályozott üzemmódú fűtési szolgáltatást végez. Ezen időszakban a fűtés szolgáltatás kikapcsolása iránti igényt a megbízott írásbeli nyilatkozattal jelentheti be Budapesti Közműveknek. Ez esetben a fűtés leállításából származó, a felhasználói hálózatban keletkezett károkért Budapesti Közművek nem felel.

Üzemviteli megállapodás hiányában, vagy az abban foglaltaktól eltérően végzett hőközponti fűtésszabályzó be- és kikapcsolást Budapesti Közművek a felhasználó vagy megbízottjának írásban vagy online ügyfélszolgálaton keresztül 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 Budapesti Közművek a munkaszüneti napot megelőző utolsó munkanapon végzi el,
- ha az üzemviteli megállapodás szerinti hőközponti fűtésszabályzó kikapcsolása munkaszüneti napra esik, akkor a kapcsolást Budapesti Közművek a munkaszüneti napot követő első munkanapon végzi el.

**Ugyanazon hőközpontból való hőellátás esetén** az üzemviteli megállapodásban Budapesti Közművek 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 a Budapesti Közművekkel kötött üzemviteli megállapodás keretében csak egységesen, a közösen kijelölt megbízottjuk útján rendelkezhetnek (**Önk. rend. 10. §**).

#### 3.9.3. SZOLGÁLTATÁSI MINŐSÉG-ELÉGTELENSÉGI KIFOGÁSOK

Ha a Budapesti Közművek által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei mindkét szerződő fél számára bizonyíthatóan eltérnek a közszolgáltatási szerződésben vagy az üzemviteli megállapodásában meghatározott értékektől, a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a Budapesti Közművekhez, és jogos reklamáció esetén a közszolgáltatási szerződésben, vagy a jogszabályokban meghatározott díjvisszatérítés illeti meg. A Budapesti Közművek 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 a Budapesti Közművek a jogszabályi előírásoknak megfelelő kártérítésre kötelezett.

#### 3.10 A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS SZÜNTELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA

Budapesti Közművek jogosult az élet-, az egészség- vagy a vagyonsbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara, valamint a hőszolgáltatás

ÜZLETSZABÁLYZAT

szüneteltetése nélkül el nem végezhető munkák esetében a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni.

Budapesti Közművek 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 Budapesti Közművek 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 Budapesti Közművek 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 véltlen a Budapesti Közművek megtéríti. Ezen túlmenően a **Tszt. 40.§** szerinti szüneteltetésből, illetőleg a 41. § szerinti korlátozásból eredő károkért a Budapesti Közműveket kártérítési kötelezettség nem terheli.

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

Budapesti Közművek 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 Budapesti Közművek feladata.

Budapesti Közművek és a felhasználó a tulajdonában lévő berendezés rendszeres karbantartását, tervezhető javítását, felújítását a fűtési időszakon kívüli időszakban jogosult elvégezni. Budapesti Közművek 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, vagy rögzített telefonvonalon keresztül értesíteni. A meghibásodás kijavítását, veszélyhelyzet megszüntetését, üzemzavar elhárítását a felek, egymás egyidejű írásbeli értesítése mellett, a lehető legrövidebb idő alatt végzik el.

A Budapesti Közművek 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 szüneteltetés idejére a távhőszolgáltatási jogviszony fennmaradása alapján a felhasználó alapdíj fizetési kötelezettsége folyamatosan fennáll.

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 Budapesti Közművek egymást legalább 15 nappal korábban köteles írásban tájékoztatni.

## ÜZLETSZABÁLYZAT

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

A távhőszolgáltatás környezetvédelmi okból történő korlátozása esetén a korlátozás elrendeléséről a Budapesti Közművek értesíti a felhasználókat. A korlátozás végrehajtása a Budapesti Közművek 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 Budapesti Közművek 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 Budapesti Közművek által távhővel ellátott egyes területrészekre terjed ki. A Budapesti Közművek 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 Budapesti Közművek a felhasználókat a tömegkommunikációs eszközök (rádió, televízió, napilapok) igénybevétele útján értesíti.

## **4) A BUDAPESTI KÖZMŰVEK ÉS A FELHASZNÁLÓ, DÍJFIZETŐ KÖZÖTTI JOGVISZONY IDŐBELI HATÁLYA, MÓDOSÍTÁSA, MEGSZŪNÉSE**

### **4.1 A KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEK IDŐBELI HATÁLYA, MÓDOSÍTÁSI, FELMONDÁSI LEHETŐSÉGEI**

#### **4.1.1. ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS**

Az általános közszolgáltatási szerződés határozatlan időre szól.

Az általános közszolgáltatási szerződés a díjszétosztást tartalmazó mellékletei a felhasználó képviselőjének a Budapesti Közművek részére a 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 hatálya 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.

#### **4.1.2. EGYEDI KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS**

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

Az egyedi közszolgáltatási szerződés hatálya határozott vagy határozatlan idejű.

A felhasználó jogosult a szerződést hat hónapi felmondási idővel, a felmondás évének december 31. napjára, Budapesti Közművekhez 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 Amennyiben a felhasználó a felmondási idő lejártáig nem teljesíti a felmondás jogszabályi feltételeit, a felmondási szándékát ismételt írásos felmondással kell kezdeményeznie.

Budapesti Közművek a szerződést a **Tszt. 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, Budapesti Közművekhez legkésőbb a tárgyévet megelőző szeptember 30. napjáig írásban eljuttatott kérelemben kezdeményezheti. A lekötött hőtéljesítmény év közbeni, ettől eltérő módon való csökkentésére vagy növelésére csak az egyedi közszolgáltatási szerződés erre vonatkozó rendelkezései vagy a felhasználó és a Budapesti Közművek közötti külön megállapodás alapján van lehetőség.

### B. Piaci Szolgáltatás

A Budapesti Közművek az általa nyújtott közszolgáltatás biztonságát nem veszélyeztetve és színvonalát megtartva végezhet a szabad kapacitásának mértékéig a közszolgáltatási tevékenységi körébe nem tartozó egyéb, piaci szolgáltatást.

#### 5) Piaci Szolgáltatások Tartalma

A Budapesti Közművek különösen a következő – távhőszolgáltatáson kívüli - szolgáltatásokat nyújtja:

- Átalánydíjas üzemeltetés támogatás
- A felhasználói rendszeren megrendelés alapján, térítés ellenében végzett szolgáltatások
- A felhasználói rendszeren végzett hibaelhárítás
- Hődíj korrekció
- Ügyfélszolgálati irodákban térítés ellenében igénybe vehető szolgáltatások
- Szakfelügyelet
- Hűtés szolgáltatás
- Hőszivattyúval végzett hőszolgáltatás
- Ideiglenesen emelt hőfokú HMV szolgáltatás
- Hőközpont értékesítés

Budapesti Közművek a jelen fejezet szerinti szolgáltatásokat a felhasználó, Díjfizető, vagy egyéb személyek eseti megrendelése, vagy a szolgáltatásra megkötött külön szerződés alapján nyújtja. A szolgáltatást igénybe vevő a szolgáltatásokért a Budapesti Közművek honlapján meghatározott díjakat köteles megfizetni.

#### 5.1 ÁTALÁNYDÍJAS ÜZEMELTETÉS TÁMOGATÁS

A légköbméteres távhőszolgáltatási alapidjat fizető általános közszolgáltatási szerződéssel rendelkező felhasználási helyek felhasználója (társasházak, lakásszövetkezetek,

## ÜZLETSZABÁLYZAT

vagyonkezelők, egyéb tulajdonosok) Átalánydíjas Üzemeltetést Támogató Szerződést (a továbbiakban: ÁÜT Szerződés) köthet Budapesti Közművekkel. Díjfizető ezen szolgáltatásra szerződést nem köthet.

Az ÁÜT Szerződés keretein belül Budapesti Közművek az alábbi tevékenységeket végzi:

- *A fűtési és a melegvíz hálózat elemeinek meghibásodásából adódó anyagmentes gyorsjavítás*

A gyorsjavítás keretein belül a Budapesti Közművek a felhasználó tulajdonában lévő hálózat váratlan, előre nem látható töréséből, lyukadásából adódó károkat minimalizálja. Budapesti Közművek a bejelentést követő 4 órán belül megjelenik az ÁÜT Szerződéssel érintett felhasználási helyen és megkezdi a lyukadás, csőtörés által érintett vezetékszakasz elzárását, a szivárgó fűtőközeg kiáramlásának megszüntetését. A gyorsjavítás keretein belül a meghibásodott csőszakaszt, alkatrészt, eszközt – ha az érintett terület erre alkalmas – olyan állapotba hozza, hogy a fűtési/melegvíz rendszeren a szolgáltatás vételezésének folytatására a lehetőség biztosított legyen. A beépített, nem látható helyen haladó vezetékreszek javításai nem képezik az ÁÜT Szerződés tárgyát. Amennyiben a hiba jellege olyan, hogy az felhasználóval megkötött üzemviteli megállapodásban, vagy a jogszabályokban foglalt szolgáltatási szint nem állítható teljesen vissza, a végleges, teljes értékű javításra Budapesti Közművek a felhasználó igénye szerint eseti árajánlatot ad.

- *A fűtési/melegvíz hálózat légtelenítése*

A légtelenítési tevékenység keretein belül Budapesti Közművek vállalja, hogy a Felhasználó bejelentése alapján gondoskodik a rendeltetésszerű működésre alkalmas légtelenítő hálózaton keresztül – a nevezett fűtési hálózatban rekedt és a fűtésszolgáltatást gátló, ellehetetlenítő – gáztérfogat eltávolításáról és a tevékenység kapcsán szükségeltetett fűtőközeg utántöltéséről. Az utántöltésre használati ivóvíz vagy lágyított víz kerül felhasználásra.

- *A fűtési és a melegvíz hálózat alulfűtést és túlfűtést okozó problémáinak (az üzemviteli megállapodástól legalább 5°C-kal eltérő hőmérsékleti értékeket okozó problémák) behatárolása.*

Budapesti Közművek ezen szolgáltatás keretében a következő tevékenységet látja el:

- a) az épületrészen, a lakáson és
- b) a közösségi terekben (a felhasználási helynek funkcionálisan önálló, közös tulajdonban lévő részén) elhelyezkedő csőszakaszok, szerelvények, hőleadók beállítási és kezelési rendellenességeinek megállapítása.

Az ÁÜT Szerződés alapján nyújtott javítási tevékenységekbe nem tartozik bele a fűtőtestek cseréje, valamint a szakipari helyreállító munkálatok köre.

Az ÁÜT Szerződés alapján a felhasználó szolgáltatási havidíjat köteles fizetni. A szolgáltatási havidíj átalánydíj jellegű, mértéke az ÁÜT Szerződéssel érintett felhasználási helyen megtalálható épületrészenként kerül meghatározásra.

A havi átalánydíj mértéke minden év június 30. napjáig felülvizsgálatra és megállapításra kerül, amelyet a Budapesti Közművek a honlapján tesz közzé. A havi díjból a Budapesti Közművek az ÁÜT Szerződésben rögzített feltételek fennállása esetén kedvezményt (árengedményt) biztosít, amelyet ezt követően szeptember 1-jétől kezdődő egy éves időtartamra biztosít.

Budapesti Közművek az ÁÜT Szerződés szerinti szolgáltatási havidíjról szóló számlát a tárgyhónap 10. napjáig állítja ki. A számlát a felhasználó a számlán feltüntetett fizetési határidőben köteles megfizetni.

ÜZLETSZABÁLYZAT

**5.2 A FELHASZNÁLÓI RENDSZEREN MEGRENDELÉS ALAPJÁN, TÉRÍTÉS ELLENÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁSOK**

Ide tartozó tevékenységek:

1. *Fűtési - hűtési rendszer üritése-töltése, munkavégzés miatti szivattyú leállítás*

A fűtési - hűtési rendszeren történő munkálatok érdekében felhasználói megrendelés alapján a fűtési - hűtési közeg leürítése illetve a keringtető szivattyú leállítása. A munkálatok elvégzését követően a fűtési - hűtési közeg visszatöltése valamint a keringtető szivattyú újraindítása.

2. *Használati melegvíz rendszer üritése-töltése, munkavégzés miatti szivattyú leállítás*

A használati melegvíz rendszeren történő munkálatok előtt a keringtető szivattyú leállítása és a melegvíz hálózat leürítése. A munkálatok elvégzése után a melegvíz visszanyitása.

3. *Fűtési - hűtési szolgáltatás központi kapcsolása (egyszeri üzemmódváltás ingyenes)*

Minden év szeptember 15 – október 15. közötti időszakában az érvényben lévő üzemviteli megállapodástól eltérő fűtési - hűtési szolgáltatás kapcsolása eseti rendelkezés alapján.

4. *Épületgépészeti szerelési tevékenység (ide kifejtteni a tevékenységet röviden és a végzéséért kérhető díjakat – ajánlatadási díj, rezsioradíj, kiszállási díj)*

Az épületek fűtési rendszerének felhasználói hálózatán előforduló meghibásodások, átalakítások, korszerűsítések épületgépészeti szerelése, előzetesen kiadott és a felhasználó által elfogadott árajánlat alapján. Nem tartoznak ide a munkák elvégzése után végzendő szakipari munkák (pl: falhelyreállítás, festés- mázolás). Az árajánlat elkészítéséhez előzetes felmérés szükséges, melyet előre egyeztetett időpontban végez a Budapesti Közművek. Az árajánlat elkészítéséért ajánlatadási díjat számít fel Budapesti Közművek. Az árajánlat a munka elvégzéséhez szükséges normaidő és a mindenkori rezsioradíj figyelembe vételével történik. A munka elvégzését követően a szerelési díjat Budapesti Közművek kiszámlázza. Az épületgépészeti szerelési tevékenységek elvégzését Budapesti Közművek minden esetben szabad kapacitásának függvényében vállalja.

**5.3 A FELHASZNÁLÓI RENDSZEREN VÉGZETT HIBAEELHÁRÍTÁS**

A felhasználói hálózaton előforduló kismértékű, azonnal elvégezhető hibák elhárítására szolgáló munkák elvégzése, amennyiben az anyagfelhasználással (kivéve az ún. rezsianyagokat) nem jár. Helyszíni megrendelés alapján a szükséges javítás elvégzésre kerül.

A Budapesti Közművek munkavégzés esetén minden megkezdett 30 perc után hibaelhárítási díjat számít fel. A felhasználói rendszeren történő hibaelhárítás elvégzését a Budapesti Közművek minden esetben szabad kapacitásának függvényében vállalja.

Amennyiben az adott felhasználási hely nem rendelkezik a IV.5.1. pont szerinti ÁÜT Szerződéssel, úgy a jelen pont szerinti szolgáltatás egyszeri kiszállási díj ellenében vehető igénybe.

Szolgáltatás megrendelése telefonon, interneten, vagy az ügyfélszolgálati irodán történhet. A szolgáltatás megrendeléskor megrendelő a következő adatokat köteles megadni: természetes személy esetén a megrendelő neve, számlázási címe, anyja neve, születési ideje, helye, telefonszáma, nem természetes személyek esetén neve, számlázási cím, cégjegyzékszám, adószám, telefonszám.

A kiszállási díj kiszámlázásra nem kerül sor akkor, ha felhasználó érvényes ÁÜT Szerződéssel rendelkezik, vagy ha ÖKO garanciális épületről és ÖKO garanciális hibajavításról van szó. Amennyiben a hibaelhárítás során ürités-töltés szolgáltatás elvégzése is szükséges, úgy Budapesti Közművek kizárólag az ürités-töltés díját számlázza ki, a kiszállási díjat nem.

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

A hiba bejelentést a Budapesti Közművek a hibát bejelentő díjfizető, felhasználó nevére rögzíti.

Minden kiszállásnál – függetlenül attól, hogy annak alapján a kiszállási díj fizetendő vagy sem – a bejelentő egy teljesítés igazoló nyomtatványt köteles aláírni, amin igazolja, hogy elismeri a szolgáltatás teljesítését és átvette az elvégzett munkát. A szolgáltatás teljesítését igazoló nyomtatvány egy kitöltött és aláírt példánya a megrendelő részére annak kiállításakor átadásra kerül.

A Budapesti Közművek a kiszállási díjként alkalmanként (eseti megrendelésenként) honlapján szereplő díjat számlázza ki.

#### 5.4 HŐDÍJ KORREKCIÓ

Az ügyfélszolgálati irodákon a Felhasználó képviselőjének kezdeményezésére lehetőség van külön, a Budapesti Közművek honlapján meghatározott díj ellenében a már egyszer kiállított tárgyhavi számlákban egyszer már elszámolt hődíjak módosított arányszámok szerinti korrekciójára. A Felhasználó képviselője a „Nyilatkozat hődíjkorrekcióról” elnevezésű nyomtatvány kitöltésével, a hődíjkorrekció elvégzéséről döntő közgyűlési határozat másolatának valamint az új díjszétosztási arányok leadásával kezdeményezheti a hődíjkorrekciót. A korrekció akkor végezhető el, ha a szolgáltatás elvégzésére meghatározott díj a megrendelést követően kiállított számla ellenében, előre kiegyenlítésre került.

Felhasználó a hődíjkorrekció díját legkésőbb a szerződéskötési igény bejelentésekor kiállított számla alapján köteles megfizetni. A díj megfizetése történhet a szerződéskötéskor a helyszínen, valamint 5 banki munkanapon belül átutalással. A hődíjkorrekciós díj Budapesti Közművekhez történő beérkezése feltétele a korrekció elvégzésének.

Amennyiben a felhasználói közösség képviselőjének előzetes jelzése alapján a korrekció, azaz a díjfelosztási arányszám módosítása nem érinti a felhasználási hely valamennyi Díjfizetőjét, akkor a hődíjkorrekció ellenértéke a rendezőszámla kiállításában érintett épületrészek számának figyelembevételével kerül meghatározásra. A díjmegosztási arányok összegének minden esetben 100%-ot kell kitennie.

A hődíjkorrekció időszaka a tárgyhavi számlák esetében legfeljebb a bejelentés hónapját megelőző **6 hónap** időtartamra vonatkozóan kezdeményezhető.

#### 5.5 ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁKBAN TÉRÍTÉS ELLENÉBEN IGÉNYBE VEHETŐ SZOLGÁLTATÁSOK

Térítés ellenében a Díjfizetők, felhasználók Budapesti Közművek ügyfélszolgálati irodáiban a következő szolgáltatásokat vehetik igénybe:

##### 5.5.1. JOGSZABÁLYOK, SZERZŐDÉSEK FÉNYMÁSOLÁSA/NYOMTATÁSA

A felhasználói és a Díjfizetői szerződések, megállapodások és mellékleteinek fénymásolata csak a személyazonosságát igazoló, arra jogosult ügyfélnek, vagy meghatalmazottjának adható ki.

Az ügyfélszolgálati irodákban az ügyfélmegkeresések során az ügyfél kérésére Budapesti Közművek betekintésre rendelkezésre bocsátja a távhőszolgáltatással kapcsolatos jogszabályokat, vagy az adott ügyfelet (felhasználót, felhasználói közösség képviselőjét, épületrész tulajdonosát, Díjfizetőjét) érintő felhasználói, vagy Díjfizetői szerződéseket az adatvédelmi jogszabályokban foglaltak betartásával.

Amennyiben az ügyfélnek nem elegendő az adott dokumentum megtekintése, és azokról fénymásolatot igényel, úgy Budapesti Közművek a fénymásolatokért laponként a honlapján meghatározott díjat számítja fel.

Az elkészített fénymásolatok a szolgáltatás díjának teljes egészében történő megtérítését követően adhatóak ki.

##### 5.5.2. TULAJDONOSVÁLTOZÁS ÁTVEZETÉSÉHEZ TULAJDONI LAP INFORMÁCIÓK LEKÉRÉSE

## **ÜZLETSZABÁLYZAT**

Amennyiben az Ügyfélszolgálati irodán megjelenő Ügyfél a Díjfizető személyének változását kívánja átvezettetni, de nem áll rendelkezésre 1 (egy) hónapnál nem régebbi tulajdonjogot igazoló dokumentum, abban az esetben lehetősége van külön, a honlapon meghatározott díj ellenében megrendelni a tulajdoni lap információk lekérését és a tulajdoni lap információk alapján a Díjfizető személyének átvezetésére. A tulajdoni lap információk lekérése és az Díjfizető-változás átvezetése abban az esetben lehetséges, ha az ügyintéző az Ügyfél személyazonosságának ellenőrzése mellett meggyőződött arról, hogy a megjelent Ügyfél/Ügyfelek jogosultak az adott ügyben eljárni és az átvezetéshez az egyéb feltételek is fennállnak. A tulajdoni lap információ lekérésére a szolgáltatás díjának teljes egészében történő megtérítését követően van lehetőség. A lekért információ alapján az ügyintéző elvégzi, vagy elutasítja az Ügyfél átírási kérelmét. Függetlenül attól, hogy a lekért információk alapján átvezethető-e a Díjfizető-változás, a szolgáltatás díját az ügyfélnek meg kell térítenie.

A lekért tulajdonosi információról papír alapú tulajdoni lap példány nem készül, így annak Ügyfelek részére történő kiadása nem lehetséges. Az ügyfélszolgálatokon nyújtott szolgáltatások ellenértékéről szóló számla a szolgáltatás igénylésével egyidejűleg kerül kiállításra, melyet a szolgáltatást igénylő a fentiek szerint a szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg köteles kiegyenlíteni.

### **5.5.3. PAPIR ALAPÚ SZÁMLAMÁSOLAT**

Ügyfeleinknek lehetősége van az eredetileg papír alapú távhőszámlákról papír alapú másolat kérésére. Az eredetileg e-számlaként kiküldött számlákról Budapesti Közművek nem készít papír alapú számlamásolatot. Papír alapú számlamásolatok csak a személyazonosságát igazoló, arra jogosult ügyfélnek, vagy meghatalmazottjának kerül kiadásra. Budapesti Közművek a szolgáltatásért a honlapján meghatározott díjat számítja fel.

Az ügyfelek számlakézbesítéssel kapcsolatos panaszbejelentésére (nem kapta meg a számlát) egy másolat térítésmentesen adható ki maximum a számla kibocsátását követő hónap utolsó napjáig. A további példányok kiadásáért Budapesti Közművek a honlapján meghatározott díjat számítja fel. A számlamásolat a szolgáltatás térítését követően kerül kiadásra.

Ügyfeleink az elektronikus számlamásolati szolgáltatást az on-line ügyfélszolgálatra történő regisztrációt követően térítésmentesen vehetik igénybe.

### **5.5.4. KÖZÉRDEKŰ ADATOK IGÉNYLÉSE**

Ügyfeleinknek - tekintettel a vonatkozó jogszabályi előírásokra - lehetősége van a Budapesti Közművekkel, illetve tevékenységével kapcsolatos közérdekű adatok megismerésére. A közérdekű adatról készített másolatért fizetendő költségtérítés mindenkori mértékét a honlapunkon található tarifatablázat tartalmazza.

## **5.6 KÖZMŰEGYEZTETÉS ÉS KÖZMŰ ADATSZOLGÁLTATÁS**

A közműegyeztetést és a hozzá kapcsolódó adatszolgáltatást a 324/2013 (VIII. 29) Kormányrendelet az egységes elektronikus közműnyilvántartásról szabályozza.

A megbízólevelet cégszerűen aláírva és eredeti példányban kell benyújtani a megrendeléskor.

## **5.7 SZAKFELÜGYELET**

A szakfelügyeleti tevékenység során Budapesti Közművek a harmadik személyek által végzett (végeztetett), a Budapesti Közművek távhőhálózatát vagy annak műtárgyait érintő építési, kivitelezési munkák helyszíni ellenőrzését biztosítja. A szakfelügyeletért Budapesti Közművek a honlapján feltüntetett szakfelügyeleti díjat számítja fel.

A számla kiállítására a szakfelügyeleti jegyzőkönyv alapján kerül sor. A jegyzőkönyv az alábbi adatokat tartalmazza:

- szakfelügyelet megrendelőjének

## ÜZLETSZABÁLYZAT

- Neve
  - Címe:
  - Megbízottja:
  - Adószáma:
  - Számlázási címe:
  - Bankszámla száma:
- kivitelezés helyszíne
  - szakfelügyelet végzésének dátuma
  - a munka időtartamát
  - a szakfelügyeleti díj összege
  - a megrendelő képviselőjének aláírása
  - annak megjelölése, hogy transzferár releváns partner-e

## 5.8 HŰTÉS SZOLGÁLTATÁS

### 5.8.1. FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK HŰTÉSI ENERGIA SZOLGÁLTATÁSÁHOZ KAPCSOLÓDÓAN

1. **csatlakozási pont:** (Thr. 1. § 1. pont) a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a végső Felhasználó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan (épület, építmény, telek) tulajdoni határa;
2. **díjfizető:** az önállóan mérhető épületnek, építménynek vagy épületrésznek a szolgáltatási szerződésben megnevezett tulajdonosa, illetve jelen fejezetben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója;
3. **elszámolási időszak:** (Thr. 1. § 2. pont) a távhűtésre vonatkozó szerződésben megállapított, elszámolás alapjául szolgáló, távhűtési Budapesti Közművek általi vagy - ha az megíúsult - végső Felhasználó általi két leolvasás közötti időszak;
4. **elszámoló számla:** (Thr. 1. § 3. pont) olyan, a távhűtésre vonatkozó szerződés időtartama alatt kiállított, az adott elszámolási időszakra vonatkozó számla, amely az elszámolást az elszámolási időszak kezdő és záró mérőállása közötti tényleges fogyasztás alapulvételével tartalmazza;
5. **épületrész:** a hűtéssel ellátott épületnek, építménynek, ingatlannak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő elszámolási mérővel ellátott része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.);
6. **távhűtés:** (Thr. 1. § 5. pont) az a szolgáltatás, amely a végső Felhasználónak távhűtési vezetékhalozaton keresztül üzletszerű tevékenység keretében történő távhűtési célú energiaellátásával valósul meg;
7. **távhűtési szolgáltató (továbbiakban: Budapesti Közművek):** (Thr. 1. § 6. pont) az a polgári perrendtartásról szóló törvény szerinti gazdálkodó szervezet, amely távhűtést üzletszerűen szolgáltat.
8. **hűtés szolgáltatás:** az a szolgáltatás, amely a végső Felhasználó igényeinek megfelelő módon és mértékben hőelvonás útján hűtési energiát, biztosít adott objektum, felhasználói környezet részére. A szolgáltatás módjától függően a hűtési energia ellátás jellemzően távhűtéssel, vagy központi hűtéssel valósulhat meg.
9. **távhűtési rendszer:** a Budapesti Közművek által a távhűtés szolgáltatás teljesítésének érdekében használt és üzemeltetett technológiai rendszer, beleértve a hőelvonás útján hűtési energiát termelő telephelyeket, hőátalakító berendezéseket (hőcserélőket), elosztó vezeték hálózatot, mérőeszközöket és más járulékos technológiai eszközöket. A távhűtési rendszer nem tartalmazza a felhasználói vezetékhalozatokat, és a

## ÜZLETSZABÁLYZAT

- felhasználói hűtési gépészeti központokat.
10. **központi hűtés rendszer:** távhűtési rendszerhez nem csatlakozó, önálló, egy, vagy több épület hűtési igényét egyedi, saját hűtési energiatermelő (hőelvonó) telephellyel kiszolgáló központi hűtéstechnológiai rendszer. A központi hűtési rendszerek tervezése, létesítése, működtetése a távhűtési rendszerekétől eltérő, egyedi módon történik.
  11. **hűtési gépészeti központ:** a Budapesti Közműveknek az elvont hőmennyiség szabályozott átadását, továbbítását megvalósító, a Felhasználó tulajdonában, kezelésében lévő technológiai létesítmény.
  12. **felhasználó:** a hűtés szolgáltatással ellátott épületnek, építménynek, épületrésznek a hűtési energia Budapesti Közművekkel a hűtés szolgáltatás mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. Abban az esetben, ha a hűtési energia felhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a Felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A Felhasználó lehet lakossági, vagy egyéb felhasználó. A Felhasználó és a Budapesti Közművek közötti jogviszonyban külön-külön Felhasználónak kell tekinteni azt a Felhasználót, amelynek a hűtési energiával történő ellátása több különböző felhasználási helyen valósul meg.
  13. **felhasználási hely:** a Felhasználó tulajdonában lévő, a szolgáltatói szerződés tárgyát képező épület, építmény, épületrész, amelynek fogyasztása önállóan mérhető.
  14. **felhasználói vezetékhálózat:** az a csővezeték rendszer, amely a hűtési energiának hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja.
  15. **hűtési energia:** az az elvont hőmennyiség, amelyet a felhasználási helyről hőhordozó közeg (hűtött víz) alkalmazásával távhűtési, vagy központi hűtési rendszerhez tartozó (táv)vezeték hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében megújuló, vagy hagyományos elven működő hőelvonó létesítménybe (hűtő- vagy hőszivattyúgépházba) eljuttat a Budapesti Közművek.
  16. **hűtési időszak:** egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített szolgáltatási időszak, melyen belül a Budapesti Közművek a hűtési energia szolgáltatását az elvárásoknak megfelelően teljesíti.
  17. **maximális hűtési teljesítmény igény:** a Felhasználó felől a Budapesti Közművek felé igényként meghatározott, az ellátott épület, vagy építmény teljes mértékű hűtési energia ellátását biztosító hűtési teljesítmény igény.

## 5.8.2. A BUDAPESTI KÖZMŰVEK KÖTELEZETTSÉGEI

Budapesti Közművek kizárólagos felelőssége a távhűtési rendszer tervezése, kivitelezése, kiépítése, ellenőrzése, fenntartása, üzemeltetése és karbantartása saját költségén. A Budapesti Közművek a vele kötött szerződés alapján üzemeltetőt bízhat meg kivitelezéssel, üzemeltetésre és a karbantartásra a távhűtési rendszeren. Központi hűtési rendszer esetén az érvényes egyedi szerződés idevonatkozó előírásai az iránymutatóak.

Budapesti Közművek kötelezettséget vállal az új Felhasználónak a szerződésben rögzített hűtési teljesítmény szerinti ellátására, a távhűtési, vagy központi hűtési rendszer megfelelő teljesítmény szintjének biztosításával.

Budapesti Közműveknek a Felhasználó szerződésben rögzített hűtési teljesítmény igényének módosítására vonatkozó kérelme alapján, biztosítania kell a megfelelő hűtési teljesítményt. Távhűtés esetében ez nem befolyásolhatja kedvezőtlen módon a meglévő Felhasználók ellátását és a távhűtés szolgáltatás stabilitását és megbízhatóságát.

Budapesti Közművek felelősséget visel azért, hogy a távhűtő vezetékekben keringtetett hűtővíz előremenő hőfokát a szerződésben rögzített hőfokon tartja órai átlagban.

## ÜZLETSZABÁLYZAT

A távhűtéstől eltérő, egyedi hűtés szolgáltatás esetén a Budapesti Közművek a Felhasználóval megkötött egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített kötelezettségei alapján szolgáltat.

### 5.8.3. A FELHASZNÁLÓ KÖTELEZETTSÉGEI

Felhasználó a hűtés szolgáltatást kizárólag saját szerződésében rögzített hűtési igényeinek teljesítésére használhatja a saját épületében a Budapesti Közművek előírásai szerint.

Budapesti Közművek a távhűtési energiát kizárólag közvetett módon, hőátalakító berendezésen keresztül, a felhasználói vezetékhalózat hőhordozó közegét lehűtve adja át a Felhasználónak. A hőhordozó közeg felhasználói vezetékben való keringtetése a Felhasználó feladata. A felhasználói hűtési vezeték hálózat hőhordozó közegét a Felhasználó biztosítja. A szolgáltatás biztosításához szükséges villamos energia díjának megfizetéséről a szolgáltatási szerződés rendelkezik.

Felhasználónak a felhasználói rendszer kiépítését még a távhűtés szolgáltatás indítását megelőzően el kell végez(tet)nie a Budapesti Közművek elvárásait is kielégítően. A befejezett felhasználói rendszert ellenőrizetnie kell a Budapesti Közművekkel.

Felhasználó felelősséget visel a felhasználói rendszer szakszerű karbantartásáért, és a távhűtő vezetékben keringtetett hűtővíz visszatérő hőfokát a szerződésben rögzített hőfokon.

Felhasználó saját költségén építi ki, tartja fenn és tartja karban a távhűtési berendezések elhelyezésére szolgáló helyiséget a Budapesti Közművek által jóváhagyott tervek és előírások szerint. A Budapesti Közművek írásbeli hozzájárulása nélkül ezek a tervek és előírások nem változtathatók meg.

A Felhasználó biztosítja, hogy az ilyen helyiség csak a hűtési, vagy távfűtési berendezési egységek elhelyezését és üzemét szolgálják a távhűtés szolgáltatás rendelkezésre állása céljából felhasználói oldalon.

Felhasználó saját költségén felelős a kiépített hűtési gépészeti központok tekintetében a folyamatos üzemelést biztosító közműellátásért (pl. elektromos áramellátás, stb.) és annak karbantartásáért, illetve az épületet kiszolgáló rendszerek (pl. szellőzés, tűzvédelem, stb.) megfelelő működtetéséért és karbantartásáért, annak érdekében, hogy a Budapesti Közművek vagy az általa megbízott üzemeltető a távhűtési szolgáltatást biztosítani tudja. A Felhasználó köteles tájékoztatni a Budapesti Közműveket, vagy az üzemeltetőt, a hűtési gépészeti központot érintő betervezett, vagy be nem tervezett közmű ellátási üzemszünet esetén, annak Felhasználót érintő hatásának minimalizálása érdekében. Felhasználó a hűtési gépészeti központ belső környezetén belül a karbantartást mindenkor a szolgáltatói, vagy üzemeltetői igényeket kielégítő módon végzi.

Felhasználó felelős a Budapesti Közművek által a hűtési gépészeti központba beépített, az épület ellátásában résztvevő berendezések megőrzéséért, mindazonáltal, hogy a védelmet szolgáló elektromos és mechanikus berendezések karbantartása a Budapesti Közművek, vagy az üzemeltető felelőssége is lehet.

Felhasználó felelős minden időben a megfelelő és biztonságos hozzáférés fenntartásáért a Budapesti Közművek, vagy az üzemeltető számára, kivitelezés, vizsgálat, ellenőrzés, üzemeltetés, karbantartás, szabályozás, beavatkozás, javítás, bármely részegység cseréje, vagy kiszerezése céljából a helyiség határain belül. Feltárási vagy egyéb építési munkának a helyiség határain belül felmerülő szükségessége esetén annak elvégzéséért a Felhasználó a felelős. A felelősség kiterjed a feltárási, vagy egyéb más építési munkákat követő helyreállítási munkákra is.

Felhasználó saját költségén biztonsági tartalék ellátó rendszert építhet ki a Budapesti Közművek hozzájárulásával mind a hűtő, mind a hőelvezető rendszer tekintetében, ha annak

## ÜZLETSZABÁLYZAT

üzemeltethetősége kizár minden, a Távhűtési szolgáltatásban jelentkező hibát, ellátási zavart, üzemszünetet.

A távhűtéstől eltérő, egyedi hűtés szolgáltatás esetén a Felhasználó a Budapesti Közművekkel megkötött egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített kötelezettségei alapján veszi igénybe a szolgáltatást.

### 5.8.4. A HŰTÉS SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ DÍJSTRUKTÚRA ÉS A DÍJAK MEGÁLLAPÍTÁSA

A hűtési szolgáltatás díjait a felek ajánlatadást követően kölcsönösen elfogadják, szerződésben rögzítik, valamint a szerződésben gondoskodnak annak értékállóságának biztosítására vonatkozó módosítási szabályok kialakításáról. A szerződés a Ptk. alapján létrejött, a felek által kialakított és elfogadott feltételekkel jön létre. A megállapodott díjak fedezetet kell hogy nyújtsanak a vállalt szolgáltatás összes költségére, továbbá a Budapesti Közművek nyereségére.

### 5.8.5. FELHASZNÁLÓI CSATLAKOZÁSI IGÉNYBEJELENTÉS KEZELÉSE

#### 5.8.5.1. A CSATLAKOZNI KÍVÁNÓ FELHASZNÁLÓ ADATAINAK ÖSSZEÁLLÍTÁSA

A felhasználói igénybejelentést követően a csatlakozni kívánó ügyféltől a Budapesti közművek bekéri az ajánlat elkészítéshez szükséges alábbi adatokat, és adatkezelési nyilatkozatot:

- a. a tervezett létesítmény címe, helyrajzi száma, helyszínrajz vagy épület alaprajz a tervezett hűtési gépészeti központ helyének jelölésével,
- b. tulajdonosi viszonyok bemutatása, tulajdoni lap beszerzése
- c. tervezett hűtési energia-igény (MW) igény szerint téli-nyári és átmeneti időszaki bontásban vagy havi bontásban hűtési energia-igény, esetlegesen a várható fogyasztás (GJ/év; GJ/hó); meglévő Felhasználó esetén a többletigényre vonatkozóan hűtési igény,
- d. a szolgáltatás fajtája szerinti minőségi paraméter megjelölése ( hűtés ),
- e. a szolgáltatás tervezett bekapcsolási és kikapcsolási időpontja,
- f. a létesítendő berendezés megnevezése ( hűtési gépészeti központ ),
- g. a tervezett hűtési gépészeti központ elhelyezése
- h. az ügyfél képviselőjének adatai, elérhetősége, adatkezelési nyilatkozat.

#### 5.8.5.2. ÚJ FELHASZNÁLÁSI HELYEK, CSATLAKOZÁSOK LÉTESÍTÉSE

Budapesti Közművek mindent megtesz a hűtés szolgáltatásnak a felhasználó által megkívánt időpontra történő biztosítása érdekében. Ehhez a csatlakozások létesítésére vonatkozó új igényt legalább egy évvel a szolgáltatás tervezett igénybevételét megelőzően kell benyújtania a Budapesti Közművek felé. Azonban távhűtés szolgáltatás konkrét dátumra történő biztosítása nem garantálható. Amennyiben a teljesítménynövelés lehetősége biztosított, annak érvénybelépésének időpontját a Budapesti Közművek a szükséges tervezői munkák befejezésétől és a további megállapodás megkötésétől teszi függővé.

Az igényelt ellátás érdekében szükségessé válhat új hűtési berendezés beépítése, (táv)hűtési vezeték lefektetése, vagy egyéb különleges intézkedések megtétele. A felhasználási helyek hűtési energiával történő ellátása, illetve azok távhűtési rendszerre történő csatlakoztatása a Budapesti Közművek csatlakozási feltételrendszerében előírt módon kell tervezésre és kivitelezésre kerülni.

A tervezési szakaszban a kérelmező megadja a teljes terheléshez tartozó becsült maximális és a részterheléshez tartozó minimális hűtési teljesítmény igényét, illetve a tervezendő hűtési gépészeti központok számát a Budapesti Közművek által rendelkezésre bocsájtott 6. sz. mellékletben meghatározott csatlakozási feltételek alapján. Az Építési Hatóság által jóváhagyott épület terveken a hűtési gépészeti központ(ok) és a kiegészítő tartalék berendezés (amennyiben kiépítésre kerül) elhelyezésére szolgáló helyiségeket világosan fel kell tüntetni.

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

Jelen fejezet központi hűtés szolgáltatás indítására vonatkozóan egységes műszaki követelmény és kötelezettségi rendszert nem ír elő. Ennek megítélése egyedi megvalósíthatósági tanulmány, tervezés alapján külön elbírálást igényel.

Budapesti Közművek számára szükséges lehet a felhasználói rendszer csatlakozási feltételeknek megfelelő vizsgálata mielőtt a távhűtés szolgáltatásáról gondoskodik.

Felhasználónak a Budapesti Közművek számára díjmentesen biztosítania kell az ellátott épület erre megfelelő helyiségében az elhelyezési lehetőséget mindazon berendezések számára, amelyek a Budapesti Közművek véleménye szerint szükségesek a hűtés szolgáltatás ellátásához, méréséhez. Az elhelyezési igényhez nem kizárólagosan, de hozzátartoznak a hűtési gépészeti központ a hozzátartozó csővezetékek elhelyezését szolgáló csatornák, a kiszolgáló elektromos és gépészeti szolgáltatások, melyek az első csatlakoztatáshoz, vagy a hűtési rendszer karbantartásához szükségesek. Felhasználó a felelős az elhelyezés céljára szolgáló helyiségek megfelelő állapot szerinti fenntartásáért.

Budapesti Közművek berendezéseinek beépítésekor, vagy azok későbbi karbantartásakor szükséges bármilyen földmunka, vagy az azt követő tereprendezés elvégeztetése a csatlakozási határon, vagy azon belül Felhasználó feladata.

Budapesti Közműveknek bármikor belépést kell biztosítani a hűtési gépészeti központokba a szolgáltatás zavartalan teljesítése érdekében. A Felhasználó nem helyezhet el semmiféle akadályt, amely gátolja azok megközelíthetőségét.

Felhasználó felelős a hűtési gépészeti központ berendezéseiben keletkező, lopásból, tűzvészből, árvízből, jogszerűtlen beavatkozásból származó károkért.

Budapesti Közműveknek és Felhasználónak meg kell állapodnia egy időpontban, amelyre a távhűtési berendezések elhelyezése biztosíthatóvá válik. Ennek a dátumnak legalább nyolc hónappal korábbi időpontra kell esnie a hűtés szolgáltatás Felhasználó épületében tervezett megindításához képest.

Felhasználó számára nem megengedett a hűtés szolgáltatásban résztvevő berendezéseken történő illetéktelen beavatkozás.

Élet- és balesetveszélyes minden illetéktelen beavatkozás végzése a távhűtés szolgáltatás berendezésein.

A távhűtés szolgáltatás berendezésein végzett illetéktelen beavatkozás veszélyezteti a szolgáltatás üzemeltethetőségét, vagy megbízhatóságát, amely esetén a Budapesti Közművek felfüggesztheti, vagy szüneteltetheti szolgáltatását.

**5.8.6. A HŰTÉSI RENDSZER BŐVÍTÉSE**

Felhasználó igényelheti a Budapesti Közművektől a szerződéses hűtési teljesítmény megváltoztatását (növelését, vagy csökkentését), amelyben meg kell adnia a tervezett változtatás hatálybalépésének kívánt időpontját. Az igényelt ellátás, vagy annak növelése érdekében szükségessé válhat új távhűtési berendezés beépítése, távhűtési vezeték lefektetése, vagy egyéb különleges intézkedések megtétele.

Amennyiben a Felhasználó növelni kívánja a teljesítményt, az igény benyújtását a Budapesti Közművek felé egy évvel a tervezett változtatás érvénybelépése előtt kell megtennie. A hűtési teljesítmény növelés igényének megvalósíthatósága a meglévő Távhűtési rendszer továbbfejlesztetőségétől függ. Amennyiben a teljesítménynövelés lehetősége biztosított, annak érvénybelépésének időpontját a Budapesti Közművek a szükséges tervezői munkák befejezésétől és a további megállapodás megkötésétől teszi függővé. Másrészről a Felhasználó, a szerződésben rögzített hűtési teljesítmény csökkentésének igényével csak a szolgáltatás egy évet meghaladó folyamatos igénybevételét követően léphet fel.

## ÜZLETSZABÁLYZAT

A meglévő gépészeti központok bővítése, átalakítása a 6. sz. mellékletben meghatározott feltételek szerint engedélyezett. A Felhasználónak kell megítélnie, hogy az ilyen bővítések, vagy átalakítások hátrányosan befolyásolhatják-e a távhűtést. Amennyiben megítélésük szerint ez fennáll, vagyis a bővítések, vagy átalakítások hátrányos befolyással vannak a távhűtésre, akkor az ilyen jellegű beavatkozások tiltottak. Amennyiben megítélésük szerint nem áll fenn negatív hatás, a Felhasználónak tájékoztatást kell adnia az ilyen beavatkozások kezdési időpontjáról és annak átfutási idejéről.

### 5.8.7. A HŰTÉSI ENERGIA SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI

#### 5.8.7.1. ÜZEMI HŐMÉRSÉKLET

A Budapesti Közművek a távhűtési rendszert üzemszerűen működtetve, a hálózati rendszer primer oldalán,  $6^{\circ}\text{C} \pm 3/-1^{\circ}\text{C}$  előremenő hőmérsékletű hűtőközeg hőmérsékletet biztosít, melyet 30 perces időszakonkénti méréssel ellenőriz. A Felhasználókra tartozik a visszatérő hőmérséklet szerződés szerinti értéken történő tartása. Amennyiben a Felhasználó által kezelt visszatérő hőmérséklet a nap bármely szakában több órát meghaladóan jóval alulmúlja a kívánt  $16^{\circ}\text{C}$ -ot<sup>2</sup>, a Budapesti Közművek megteheti a szükséges intézkedéseket, úgy, mint előremenő hőmérséklet emelése, stb., az energia hatékony távhűtési szolgáltatás biztosítása érdekében.

#### 5.8.7.2. SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉG

A Budapesti Közművek az elvárható gondossággal és szakértelemmel gondoskodik a Felhasználó zavarmentes ellátásáról, a névleges előremenő hőmérséklet normál működési körülmények közötti biztosításáról a nap 24 órájában.

A Budapesti Közművek minden erőfeszítést megtesz a távhűtési szolgáltatás folyamatos rendelkezésre állása, az üzemkimaradások minimalizálása érdekében. A távhűtés szolgáltatásában fellépő jelentős üzemzavar, szolgáltatás kimaradás esetén a Budapesti Közművek a szolgáltatási szerződésben meghatározott időn belül értesítést küld az érintett Felhasználók felé.

A Budapesti Közművek a szolgáltatás minőségével kapcsolatos hibák bejelentéséhez 0-24 órában telefonos és online hibabejelentési lehetőséget biztosít.

### 5.8.8. A SZOLGÁLTATOTT HŰTÉSI ENERGIA ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA (MÉRÉS, SZÁMLÁZÁS, HÁTRALÉKKEZELÉS)

A szolgáltatott és a felhasznált hűtési energia díjának elszámolása a 201/2016. (VII. 21.) Korm. rendeletben foglaltaknak megfelelően az elvont hő mennyiségének hiteles mérése alapján történik.

#### 5.8.8.1. ELSZÁMOLÁSI MÉRŐK HELYE

A mérők helye a 201/2016. (VII. 21.) Korm. rendelet 2.§ (2) szerint meghatározottakkal összhangban a szivattyúnál vagy a csatlakozási pontnál kell, hogy kialakítására kerüljön.

Az elszámolás alapjául szolgáló egyedi fogyasztásmérő eszközök beépítési helyének, a műszaki előírásoknak megfelelő kialakítása a hűtési gépészeti központ tulajdonosának feladata, amelyért a mérő tulajdonosa anyagi térítéssel nem tartozik.

#### 5.8.8.2. ELSZÁMOLÁSI MÉRŐK FELSZERELÉSE, KARBANTARTÁSA

Az elszámolás alapjául szolgáló egyedi fogyasztásmérők, valamint a nyomáskülönbség-szabályozó és térfogatáram korlátozó készülék a Budapesti Közművek tulajdonát képezik, amelyek beszerzéséről, időszakonkénti hitelesítéséről, javításáról, szükség szerinti

---

<sup>2</sup> A Szolgáltató által közzétett, mindenkori csatlakozási feltételekben meghatározott érték.

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

cseréjéről (a továbbiakban: fenntartásáról) Budapesti Közművek a saját költségén gondoskodik.

A mérők fenntartását és elérhetőségét a Felhasználó köteles biztosítani Budapesti Közművek részére.

A fogyasztott hűtési energia mennyiségének meghatározására, és elszámolására használt mérőműszerek felszereléséről, leszereléséről illetve cseréjéről a Budapesti Közművek a szerinti jegyzőkönyvet („Mérésügyi jegyzőkönyv”) vesz fel.

A felszerelt egyedi fogyasztásmérők esetében (számítóegység, vízmérő, és hőérzékelő pár) és a nyomáskülönbség-szabályozó és térfogatáramhatároló korlátozó készüléket illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából, az eszközök e célra kialakított helyén Budapesti Közművek kötelezően zárjeggyel látja el, amelynek adatait a mérésügyi jegyzőkönyvben rögzíti.

A felhasználó részéről szerződésszegő magatartásnak minősül, ha a Budapesti Közművek 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 Budapesti Közműveknek nem jelenti be, vagy a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével hűtési energiát 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 Budapesti Közművek 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.

#### 5.8.8.3. ELSZÁMOLÁSI MÉRŐK LEOLVASÁSA

Az elszámolás alapjául szolgáló egyedi fogyasztásmérők leolvasása Budapesti Közművek feladata. A mérők leolvasását a Felhasználó köteles lehetővé tenni Budapesti Közművek részére. Budapesti Közművek az egyedi fogyasztásmérő (és egyéb) műszerek időszakonkénti leolvasását, ahol ennek feltételei adóttak, távleolvasás, ahol ennek feltételei hiányoznak ott helyszíni leolvasás útján végzi. A leolvasott mérőállások és az ezek alapján elszámolt hűtési energia fogyasztása a számlákon feltüntetésre kerül.

Amennyiben a Felhasználó a mérőállás helyszíni ellenőrzését külön igényli, azt képviselője útján kérheti az illetékes területi ügyfélszolgálatokon, amelyet Budapesti Közművek - időpont egyeztetést követően - biztosít.

Budapesti Közművek által alkalmazott egyedi fogyasztásmérők alkalmasak arra, hogy a (kW alapú) hőtéljesítmény lekötéssel szerződött Felhasználók nyomon tudják követni Budapesti Közművek által mindenkor biztosított hőtéljesítmény értékét. Amennyiben a Felhasználó az egyedi fogyasztásmérőt saját épületfelügyeleti rendszeréhez kívánja csatlakoztatni, azt Budapesti Közművek külön megállapodás alapján a költségek megtérítése ellenében biztosítja.

#### 5.8.8.4. ELSZÁMOLÁSI MÉRŐK ELLENŐRZÉSE

Budapesti Közművek az egyedi fogyasztásmérők 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.

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

A mérőműszer működésével és az elszámolt fogyasztással kapcsolatos Felhasználói észrevételek, bejelentések kezelésének módját a 1.4.1.2. pont tartalmazza.

##### **5.8.8.5. ELSZÁMOLÁSI MÉRŐK CSERÉJE**

A mérőeszközök felszereléséről, leszereléséről és cseréjéről Budapesti Közművek előzetesen értesíti a Felhasználó képviselőjét, annak érdekében, hogy azon a Felhasználó jelen legyen. A fogyasztás hiteles mérése a Felhasználó és Budapesti Közművek közös érdeke, és Budapesti Közművek kötelezettsége. Ezért a mérő cseréjét Budapesti Közművek 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 Budapesti Közművek jegyzőkönyvben rögzíti, amelyet a Felhasználó és a Budapesti Közművek képviselője aláírásával igazol.

Ha a mérőműszerek leszerelésénél, felszerelésénél vagy cseréjénél a Felhasználó képviselője Budapesti Közművek előzetes értesítése ellenére vagy az értesítés sikertelensége miatt nincs jelen, és a mérőcserénél a Felhasználó egyáltalán nem képviseli vagy képviselteti magát, akkor a csere tényéről Budapesti Közművek telefonon, vagy írásban (elektronikus vagy postai úton) értesíti a Felhasználót, vagy képviselőjét.

##### **5.8.8.6. AZ ELSZÁMOLANDÓ HŰTÉSI ENERGIAFELHASZNÁLÁS MEGHATÁROZÁSA**

Budapesti Közművek a felhasznált hűtési energia mennyiségét a mérőeszközt gyártó, forgalmazó, vagy szállító által megadott, a mérő hitelesítési engedélyében előírt, beépítési követelmények betartásával beszerelt hiteles egyedi fogyasztásmérővel méri és az alapján számolja el felhasználási helyenként. Budapesti Közművek a hűtési energia mennyiségét a következők szerint külön határozza meg és számlázza.

##### **5.8.8.7. A FELHASZNÁLÁSI HELYEKRE MEGHATÁROZOTT HŰTÉSI ENERGIAFELHASZNÁLÁS**

A hűtési energiafelhasználás mennyiségét a Felhasználóknál (minden egyes épületrészben felszerelt) hiteles egyedi fogyasztásmérő (számítóegység, vízmérő, és hőérzékelő pár) méri. A felhasználási helyekre meghatározott hűtési energiafelhasználás elszámolását a Felhasználó és Budapesti Közművek között létrejött szolgáltatási szerződésben rögzítettek szerint a Budapesti Közművek elszámolási időszakonként (havonta) hajtja végre.

##### **5.8.8.8. MÉRŐ-MEGHIBÁSODÁS, MÉRÉSKIMARADÁS ESETÉN AZ ADOTT IDŐSZAKRA ESŐ FELHASZNÁLÁSOK MEGHATÁROZÁSA**

Az egyedi fogyasztásmérő meghibásodása esetén a meghibásodás időtartamára az előző év azonos időszakában mért hűtési energiamennyiség azonos szolgáltatási, és vételezési körülményekre korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni.

Ilyen időszak hiányában elsődlegesen a meghibásodás elhárítását megelőző, vagy amennyiben ilyen sincs, a meghibásodás időpontját követő, legalább egy hónap hűtési energiafelhasználása képezi a korrekció alapját.

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

##### **5.8.8.9. ALAPDÍJ ELSZÁMOLÁSA**

Az alapidj a szolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetőségéért fizetendő, 1 kW-ra megállapított éves díj (Ft/kW/év), amely a Felhasználó által nyilatkozat útján lekötött legnagyobb hűtőtéljesítmény (kW) után naptári évre fizetendő.

A Felhasználó az alapidj 1/12 részét a tárgyhónapban, a hó első napját követően, előre fizeti Budapesti Közműveknek.

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

Amennyiben a Felhasználói berendezések hibája vagy alkalmatlansága miatt nem teljesíthető a szolgáltatás, a Felhasználónak az adott szolgáltatásra vonatkozó alapdíjat meg kell fizetnie.

#### 5.8.8.10. HŰTÉSI ENERGIAFELHASZNÁLÁS DÍJÁNAK SZÁMLÁZÁSA

A hűtési energiafelhasználás díjának számlázása havonkénti mérés alapján történik havi elszámoló számla kiállításával. A Felhasználó/Díjfizető ebben az esetben a havi számlájában utólag fizeti meg a hitelesen mért hűtési energiafelhasználás díjának ellenértékét.

#### 5.8.8.11. ELSZÁMOLÁS A FELHASZNÁLÓ/DÍJFIZETŐ SZEMÉLYÉBEN BEKÖVETKEZETT VÁLTOZÁSKOR

Budapesti Közművek a Felhasználó/Díjfizető személyében bekövetkezett változás bejelentését követő hónapban állítja ki az elszámoló számlát a régi Felhasználó/Díjfizető részére.

#### 5.8.8.12. SZÁMLAADÁSI KÖTELEZETTSÉG

A számlákra vonatkozó jogszabály előírásainak betartásával Budapesti Közművek, felhasználási helyenként, a hűtési energiafelhasználásért fizetendő ellenértékről havonta számlát állít ki. A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal (bevételi pénztárbizonylat, átvételi elismervény, pénzügyi egyenlegértékesítő, átvételt igazoló postabélyegző stb.) együtt tekinthető kiegészítettnek.

A kibocsátott számla lehet:

- Elszámoló számla
- Stornó elszámoló számla

A számlák a hűtési energiafelhasználási időszakot követő hónap második felében kerülnek kiállításra.

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

Amennyiben a számlázás megkezdéséig a pénzügyi intézet megküldi az értesítést a Felhasználó/Díjfizető és a pénzügyi intézet között létrejött megállapodásról (felhatalmazásról), a számla összegét Budapesti Közművek csoportos beszedési megbízással szedi be.

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

#### 5.8.8.13. SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSE

Papír alapú, nyomdai úton előállított számlák esetében:

A számlák elkészítését követően megtörténik a postára adás (egyszerű postai küldeményként).

Elektronikus számlakibocsátás esetében:

Ha a Felhasználó/Díjfizető Budapesti Közművek 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.

#### 5.8.8.14. KÖVETELÉSEK NYILVÁNTARTÁSA

A hűtési szolgáltatás számlázása a Felhasználó részére történik. Budapesti Közművek nyilvántartja a Felhasználók analitikus folyószámla adatait, az azonosításhoz, és a lejárt határidejű követelések beszedéséhez szükséges adatokat.

## **ÜZLETSZABÁLYZAT**

Budapesti Közművek a követelések között teljesítéssel alátámasztott követelést tart nyilván, amit a Felhasználó számára – postai, saját kézbesítés vagy elektronikus úton - eljuttatott számla (e-számla) támaszt alá.

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

### **5.8.9. SZÁMLÁK KIEGYENLÍTÉSE**

#### **5.8.9.1. FIZETÉSI HATÁRIDŐK**

A hűtésszámlák fizetési határideje a számla Felhasználóknak 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 folyószámla-terhelésének értéknapja eltérő megállapodás hiányában a fizetési határidő.

#### **5.8.9.2. FIZETÉSI MÓDOK, A SZÁMLA KIEGYENLÍTÉSÉNEK MÓDJAI**

A Felhasználók 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 Budapesti Közművek 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 Budapesti Közművek nem küld külön tájékoztató levelet, a sikertelenség tényéről, okáról a folyószámláját vezető pénzügyintézet informálja az ügyfeleket. Sikertelen beszedés esetén a Felhasználó köteles gondoskodni a számla kiegyenlítéséről.

A Felhasználók 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, az online ügyfélszolgálati portálon keresztül.

#### **5.8.9.3. BEFIZETÉSEK KEZELÉSE**

Budapesti Közművek a beérkező befizetéseket minden esetben arra a követelésre könyveli le, amire a Felhasználó szánta, amennyiben van a befizetéshez megfelelő hivatkozás (számla sorszáma). Azon befizetéseket, amelyek engedményezett követelések kiegyenlítésére érkeztek, Budapesti Közművek továbbutalhatja az engedményes részére. Abban az esetben, amennyiben a Felhasználó által hivatkozott számla korábban már kiegyenlítésre került, vagy a befizetés nem tartalmaz megfelelő hivatkozást (konkrét számla sorszámanak megjelölése) úgy a beérkező befizetés a Budapesti Közműveknél nyilvántartott egyéb követelés kiegyenlítésére felhasználható a Ptk. szerinti kiegyenlítési sorrendet (költség, kamat, főtartozás) figyelembe véve, vagy a következő számlába betudható. Amennyiben csoportos beszedési megbízással rendelkező Felhasználó csoportos beszedéstől eltérő módon teljesít befizetést, Budapesti Közművek jogosult a beérkezett összeget a Budapesti Közműveknél nyilvántartott egyéb követelés kiegyenlítésére felhasználni, vagy következő számlában érvényesíteni.

## **ÜZLETSZABÁLYZAT**

Amennyiben a befizetés nem tartalmaz konkrét, fennálló tartozásra vonatkozó, megfelelő hivatkozást, úgy Budapesti Közművek abból először a Felhasználó legrégebbi tartozásait egyenlíti ki, majd a fennmaradó összeget a soron következő számlákban érvényesítheti.

Amennyiben a Budapesti Közműveknél nincs nyitott követelés nyilvántartva, de az ügyfélnek van engedélyezett számlatartozása, úgy az összeg átutalható az engedélyes részére.

Téves hivatkozásból eredő következményekért Budapesti Közművek nem felel. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a téves hivatkozás miatt kiegyenlíthetetlen számlatartozással kapcsolatban késedelmi kamat-, vagy felszólítási díjfizetési kötelezettsége keletkezhet.

### **5.8.10. HÁTRALÉKOK KEZELÉSE**

#### **5.8.10.1. FELSZÓLÍTÁSI ELJÁRÁS**

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

#### **5.8.10.2. RÉSZLETFIZETÉSI MEGÁLLAPODÁSOK**

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

- Budapesti Közművek a Felhasználói díjtartozást a saját követeléseként tartja nyilván,
- a Felhasználó 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 a Budapesti Közművek által írásban közölt részletfizetési feltételeket igazoltan elfogadja.

Amennyiben az első részlet megfizetése nem történik meg, úgy Budapesti Közművek a részletfizetésre vonatkozó lehetőséget a továbbiakban nem tartja fenn.

Azon Felhasználók akik esetében folyamatban van a hűtési szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása (a Felhasználó részére értesítés került kiküldésre a felfüggesztés, korlátozás időpontjáról), csak a Budapesti Közművek ügyfélszolgálatán köthetnek részletfizetési megállapodást.

Egy Felhasználónak egyszerre csak egy hatályos megállapodása lehet. Egy adott évben, amennyiben a Felhasználónak a részletfizetési megállapodása nemfizetés miatt megszűnik, még egy alkalommal kérheti a részletfizetési megállapodás megkötését a személyes ügyfélszolgálatok egyikén.

Amennyiben a Felhasználó a folyamatos szolgáltatással kapcsolatos fizetési kötelezettségét, és/vagy a megállapodás bármelyik részletét fizetési határidőben nem, vagy csak részben

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

teljesíti, a megállapodás külön értesítés nélkül megszűnik és a követelés egy összegben válik esedékessé.

**5.8.10.3. KÉSEDELMI KAMAT**

Budapesti Közművek a késedelmes befizetések után járó, a Ptk. szerinti mértékű késedelmi kamatot felszámítja, amelyet a következő havi hűtési számlában érvényesít.

**5.8.10.4. KÖVETELÉSEK ÉRTÉKESÍTÉSE**

Amennyiben a felszólítási eljárások eredménytelenül zárultak, Budapesti Közművek 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.

**5.8.11. A HŰTÉSI ENERGIA SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA**

A Budapesti Közműveknek úgy kell a hűtést biztosítania, hogy az esetleges üzemleállások minimálisak legyenek. A Budapesti Közműveknek a szolgáltatás bármely előre tervezett megszakításáról, azt megelőzően legalább egy héttel írásos értesítést kell küldeni a Felhasználók felé. Az értesítésnek tartalmaznia kell a tervezett leállás kezdő időpontját és annak várható időtartamát.

A szolgáltatás tervezett szüneteltetését úgy kell ütemezni, hogy az üzemszünetre az alacsony terhelésű idényben és lehetőleg a normál üzemeltetési órákon kívül kerüljön sor.

A szolgáltatási tevékenység megszakadhat, vagy eltérhet az előírt szolgáltatási paraméterektől az alábbiakban felsorolt, de kizárólagosnak nem tekinthető körülmények esetében:

- (i) Amennyiben a Budapesti Közművek megítélése alapján a távhűtés szolgáltatásban résztvevő bármely berendezés telepítése, felülvizsgálata, ellenőrzése, karbantartása, szabályozása, átalakítása, javítása, cseréje, kiszerelese szükségessé válik.
- (ii) Amennyiben a Budapesti Közművek megítélése alapján a távhűtés szolgáltatási rendszerben meghibásodásból származó üzemszűnet elhárítási teendők ellátása válik szükségessé.
- (iii) Amennyiben a Budapesti Közművek megítélése alapján az élet és vagyonvédelmi szempontok figyelembevételével szükségessé válik.
- (iv) Amennyiben a Budapesti Közművek megítélése alapján a Felhasználó fogyasztási gyakorlata, vagy az ellátott objektum működési rendszere veszélyezteteti, vagy veszélyeztetheti a távhűtési rendszer üzembiztonságát.
- (v) Amennyiben az ellátott objektum saját hűtési rendszerének üzemeltetői gyakorlata nem összeegyeztethető a normális üzemeltetési feltételekkel.
- (vi) Amennyiben nincs szerződött Felhasználója a létesítménynek.
- (vii) Amennyiben a létesítmény szerződött Felhasználója nem teljesíti vagy megsérti a szerződésben foglalt kötelezettségvállalást.
- (viii) Amennyiben a létesítmény szerződött Felhasználója nem tesz eleget a rendszer műszaki fejlesztése érdekében tett kívánalmaknak.
- (ix) Amennyiben egy létesítmény telepítése, rendellenes viselkedése veszélyezteteti a távhűtő rendszer üzemeltetését, megbízhatóságát.

## **ÜZLETSZABÁLYZAT**

Amennyiben felsoroltak miatt a Budapesti Közművek úgy dönt, hogy szünetelteti vagy megszünteti a hűtési szolgáltatást, akkor értesítenie kell az érintett szerződött Felhasználó(ka)t a döntéséről és annak okáról.

Továbbá a Budapesti Közművek felszólítást küld a Felhasználó felé, ha megállapítása szerint a fogyasztási gyakorlat, vagy az épületben történő valamely beavatkozás veszélyezteti a távhűtési rendszer üzemeltethetőségét, vagy megbízhatóságát, például a hűtött víz visszatérő hőmérséklete a kívánalmaktól eltérően nem  $16\text{ °C} \pm 3\text{ °C}$ . Ha a kiadott felszólítás ellenére a Felhasználó nem tesz eleget az abban foglaltaknak, az azt eredményezheti, hogy a Budapesti Közművek felfüggesztheti a távhűtés szolgáltatását az épületben.

### **5.8.12. A BUDAPESTI KÖZMŰVEK FELÜLVIZSGÁLATI, ELLENŐRZÉSI JOGOSULTSÁGA**

#### **5.8.12.1. TÁVHŰTÉSI SZOLGÁLTATÁS BERENDEZÉSEINEK ELHELYEZÉSE**

A Felhasználónak a Budapesti Közművek számára díjmentesen biztosítania kell az ellátott épület erre megfelelő helyiségében az elhelyezési lehetőséget és a működtetést mindazon berendezések számára, amelyek a Budapesti Közművek véleménye szerint szükségesek a Távhűtés szolgáltatás ellátásához, méréséhez. A Felhasználó a felelős az elhelyezés céljára szolgáló helyiségek megfelelő állapot szerinti fenntartásáért.

#### **5.8.12.2. FELÜLVIZSGÁLATI, ELLENŐRZÉSI JOGOSULTSÁG**

A Budapesti Közműveknek, vagy üzemeltetéssel megbízott szakmai képviselőjének a Felhasználó részéről a szolgáltatás ideje alatt mindenkor belépést kell biztosítania a létesítménybe a hűtés szolgáltatással összefüggő alábbiakban felsorolt, de kizárólagosnak nem tekinthető körülmények esetében:

- (i) A létesítmény ellenőrzése a hűtési szolgáltatási díj megállapításához szükséges információk beszerzése,
- (ii) a telepítéssel, üzemeltetéssel, rendszer fenntartással, vizsgálatokkal, üzemi próbákkal, karbantartással, szabályozással, technológiai módosítással, hibaelhárítással, javítással vagy bármely szerkezeti elem kicserélésével, eltávolításával összefüggő tevékenység elvégzése,
- (iii) a hűtési szolgáltatás felfüggesztése vagy megszüntetése.

A Budapesti Közművek a létesítménynek a távhűtési rendszer elemei által nem birtokolt területeire (lakossági, bérlői, stb. területekre) csak a Felhasználó előzetes engedélyével és a Felhasználóval, vagy annak felhatalmazott képviselőjének jelenlétében léphet be.

### **5.8.13. SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEK**

A Felhasználó és a Budapesti Közművek a polgári jog szabályai szerint szolgáltatási szerződést köt a hűtési energia folyamatos és biztonságos szolgáltatására, illetve legellenértékének megfizetésére.

Nem köteles a Budapesti Közművek a szolgáltatási szerződés megkötésére, ha a felhasználói igénytel jelentkező a 6. számú mellékletben foglaltakat nem teljesítette.

A Díjfizetők személyében bekövetkező változások nem érintik a Felhasználó és a Budapesti Közművek között létrejött szolgáltatási szerződés érvényességét. A Díjfizető a változás időpontjától jogosult a szolgáltatási szerződésben foglaltak szerint a szolgáltatás igénybevételére és ugyanezen időponttól köteles a távhűszolgáltatás díjainak megfizetésére.

### **5.8.14. VÁLTOZÁSOK BEJELENTÉSE**

#### **5.8.14.1. 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 Budapesti Közműveknek írásban bejelenteni és ezzel egyidejűleg a szolgáltatási szerződést megkötni.

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

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 Budapesti Közművektől.

Budapesti Közművek a tulajdonváltás igazolására a következő okiratok valamelyikét fogadja el:

- 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap, vagy
- 30 napnál nem régebbi a tulajdonjog megszerzését igazoló okirat (adás-vételi szerződés, csereszerződés, adásvétellel egybekötött csereszerződés, ajándékozási szerződés, életjáradék/eltartási szerződés, árverezés útján megszerzett tulajdonjog, hagyatéki végzés), vagy
- 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).

A bejelentőnek 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 Budapesti Közművek részéről a dokumentumok teljes adattartalommal kerülnek archiválásra.

Amennyiben a felhasználó személyében öröklés jogcímén következik be változás, úgy a hagyatéki eljárás lefolytatását megelőzően a számlák nevére történő átvezetéséhez a halotti anyakönyvi kivonat bemutatása mellett nyilatkozat is szükséges arra vonatkozóan, hogy vállalja a távhőszámlák megfizetését A nyilatkozatnak tartalmaznia kell, hogy a bejelentő a kizárólagos örökös és vállalja a távhődíjak megfizetését, emellett a nyilatkozat érvényességéhez szükséges a saját kézjegyű aláírás. Ez esetben az ügyfél hagyatéki eljárás befejezését követően köteles a jogerős hagyatékátadó végzés másolatának 15 napon belül történő bemutatására.

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 a Budapesti Közművek a díjat közvetlenül a bérlő, használó részére számlázza. A tulajdonos ebben az esetben a szolgáltatási díj bérlő vagy használó által történő megfizetéséért készfizető 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, valamint aláírási címpéldányt (ha a tulajdonos vagy a bérlő, használó nem természetes személy).

**5.8.14.2. FELHASZNÁLÓ KÉPVISELŐJÉNEK SZEMÉLYÉBEN 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 Budapesti Közműveknek:

- 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

ÜZLETSZABÁLYZAT

A Felhasználó képviselőjében bekövetkezett változást az új képviselő a változástól számított 60 napon belül köteles a Budapesti Közműveknek írásban bejelenteni.

## 5.9 HŐSZIVATTYÚVAL VÉGZETT HŐSZOLGÁLTATÁS

### 5.9.1. FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK HŐSZIVATTYÚVAL VÉGZETT HŐSZOLGÁLTATÁSHOZ KAPCSOLÓDÓAN

#### 1. csatlakozási pont

**1.a. gépészeti csatlakozási pont:** a hőszolgáltatási rendszer és a felhasználói rendszer határán, találkozási pontján (a hőátadás fizikai helyén) beépített elzáró szerelvénynek a Felhasználó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a szolgáltatói tulajdonú berendezés, hőszivattyú és csővezeték tulajdoni határa;

**1.b. elektromos csatlakozási pont:** a hőszivattyú, és a hőszivattyúhoz csatlakozó műszaki berendezések elektromos ellátási rendszerének elhelyezését szolgáló helyiség határa;

**2. díjfizető:** az önállóan mérhető épületnek, építménynek vagy épületrésznek a Szolgáltatási szerződésben megnevezett tulajdonosa, illetve jelen fejezetben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója;

**3. elszámolási időszak:** a hőszivattyúval végzett hőszolgáltatásra vonatkozó Szolgáltatási szerződésben megállapított, az elszámolás alapjául szolgáló, Budapesti Közművek általi vagy - ha az meghiúsult - Felhasználó általi két leolvasás közötti időszak – eltérő rendelkezés hiányában: havi elszámolási időszakot jelent;

**4. elszámoló számla:** olyan, a hőszivattyúval végzett hőszolgáltatásra vonatkozó szerződés időtartama alatt kiállított, az adott elszámolási időszakra vonatkozó számla, amely az elszámolást az elszámolási időszak kezdő és záró mérőállása közötti tényleges fogyasztás alapulvételével tartalmazza;

**5. épületrész:** a hőszivattyúból származó hővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlanak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.);

**6. hőszivattyúval végzett hőszolgáltatás: (a továbbiakban jelen fejezet tekintetében: Szolgáltatás):** az a szolgáltatás, amely a Felhasználó igényeinek megfelelő módon és mértékben a Felhasználónak üzletszerű tevékenység keretében, a felhasználási helyen történő fűtési, illetve egyéb hőhasznosítási célú hőenergia ellátásával valósul meg, és a szolgáltatott hőenergia előállításában hőszivattyú vesz részt, a távhőszolgáltatáshoz kapcsolódva, egymást kölcsönösen kiegészítve;

**7. hőszolgáltató: (továbbiakban jelen fejezet tekintetében: Budapesti Közművek):** az a polgári perrendtartásról szóló törvény szerinti gazdálkodó szervezet, amely hőt üzletszerűen szolgáltat.

**8. szolgáltatási szerződés:** a Budapesti Közművek és a Felhasználó (a továbbiakban együtt: Felek) között a polgári jog szabályai szerint létrejövő szerződés a Szolgáltatás folyamatos és biztonságos szolgáltatására, illetőleg az ellenértékének megfizetésére.

**9. hőszolgáltatási rendszer:** a Budapesti Közművek által a Szolgáltatás teljesítésének érdekében létesített, használt és üzemeltetett, egy, vagy több épület hőigényét egyedi energiatermelő rendszerrel kiszolgáló technológiai rendszer, beleértve a Felhasználónál helyben telepített hőszivattyúkat, a működtetéshez szükséges keringtető szivattyúkat, szabályozószelepeket, irányítástechnikát, mérőeszközöket és más járulékos technológiai eszközöket, elektromos és csővezeték-hálózatot. A hőszolgáltatási rendszer nem tartalmazza a Felhasználó tulajdonában lévő felhasználói vezetékhálózatokat, mérőeszközöket és a felhasználói berendezéseket.

## ÜZLETSZABÁLYZAT

- 10. felhasználó (továbbiakban jelen fejezet tekintetében: Felhasználó):** a Szolgáltatással ellátott épületnek, építménynek, épületrésznek a Budapesti Közművekkel a hőenergia mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. A Felhasználó lehet lakossági, vagy egyéb felhasználó. A Felhasználó és a Budapesti Közművek közötti jogviszonyban külön-külön Felhasználónak kell tekinteni azt a Felhasználót, amelynek a hőenergiával történő ellátása több különböző felhasználási helyen valósul meg. Ahol a Fejezet jelen fejezete tekintetében Felhasználót említ, ott a Díjfizetőt is megfelelően érteni kell.
- 11. felhasználási hely:** a Felhasználó tulajdonában lévő, a Szolgáltatási szerződés tárgyát képező épület, építmény, épületrész, amelynek fogyasztása önállóan mérhető.
- 12. felhasználói rendszer:** a Felhasználó által egy vagy több épület/Felhasználási hely hőellátása érdekében létesített, használt és üzemeltetett, a hőszolgáltatási rendszeren kívüli technológiai rendszer, beleértve a Felhasználó tulajdonában lévő elektromos és csővezeték-hálózatokat, mérőeszközöket és a felhasználói berendezéseket.
- 13. hőenergia:** az a hő, amelyet a Budapesti Közművek az épület központi fűtési, illetve egyéb rendszeréhez tartozó vezetékhálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a hőszivattyú létesítményből (hőszivattyúgépházból) hőhordozó közeg (víz) alkalmazásával a felhasználási helyre eljuttat.
- 14. hőszolgáltatási időszak:** a Szolgáltatási szerződésben rögzített szolgáltatási időszak, melyen belül a Budapesti Közművek a hőenergia szolgáltatását a Szolgáltatási szerződésben rögzített elvárásoknak megfelelően teljesíti.
- 15. üzemeltetési határ:**
- 15.a. szolgáltatói üzemeltetési határ:** a hőszolgáltatási rendszer berendezéseinek gépészeti oldalán az 1.a. pontban, elektromos oldalon az 1.b. pontban rögzített csatlakozási pont szerinti határig
- 15.b. felhasználói üzemeltetési határ:** a hőszivattyús hőellátáshoz szükséges, és a 17.a. ponton kívül eső berendezések.

**5.9.2. A BUDAPESTI KÖZMŰVEK KÖTELEZETTSÉGEI**

A hőszivattyúval biztosított hőszolgáltatásban – eltérő rendelkezések hiányában – Budapesti Közművek kötelezettségei az alábbiak.

A szolgáltatói tulajdonú hőszivattyús hőszolgáltatási rendszer gépészeti és villamos részének a csatlakozási pontokig történő tervezése, kivitelezése, üzemeltetése és karbantartása Budapesti Közművek felelőssége saját költségen. A Budapesti Közművek a vele kötött szerződés alapján üzemeltetőt bízhat meg kivitelezéssel, üzemeltetéssel és a karbantartással a hőszolgáltatási rendszeren.

Budapesti Közművek kötelezettséget vállal az új Felhasználónak a szerződésben rögzített hőtéljesítmény szerinti ellátására.

A hőszivattyús hőtéljesítménynek megfelelő villamosenergia vételezhetőségének biztosításáért Budapesti Közművek az üzemeltetési határán belül felel.

A Budapesti Közművek a Felhasználóval megkötött Szolgáltatási szerződésben, valamint annak Üzemviteli megállapodásában rögzített kötelezettségei alapján szolgáltat.

A szolgáltatói tulajdonú berendezés meghibásodása esetén Budapesti Közművek köteles a hiba kijavítását annak bejelentésétől illetve felfedezésétől számított 24 órán belül megkezdeni, és a hiba kijavítását a lehető leghamarabb befejezni. A Budapesti Közművek a hiba

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

kijavításáig az épület hőellátását a távhővel teljes mértékben köteles biztosítani. Az épület hőellátásának ilyen biztosításával a Budapesti Közművek hőszivattyús hőszolgáltatásra vonatkozó szerződéses kötelezettsége teljesítettnek tekintendő.

A Felhasználó IV.5.9.3. pontban meghatározott kötelezettségeinek nem megfelelő teljesítéséből eredően a szolgáltatás szünetelése vagy a szolgáltatás elvárt műszaki jellemzőitől való eltérés Budapesti Közműveknek nem róható fel. Ilyen esetben a Budapesti Közművek szerződéses kötelezettsége teljesítettnek tekintendő.

**5.9.3. A FELHASZNÁLÓ KÖTELEZETTSÉGEI**

A hőszivattyúval biztosított hőszolgáltatásban – eltérő rendelkezések hiányában – Felhasználó kötelezettségei az alábbiak.

Felhasználó a Szolgáltatást kizárólag saját, a Szolgáltatási szerződésben rögzített fűtési, illetve egyéb hőhasznosítási célú igényeinek teljesítésére használhatja a Felhasználási helyen a Budapesti Közművek előírásai szerint.

Budapesti Közművek a hőszivattyúval termelt hőenergiát a szolgáltatás céljától függően közvetett vagy közvetlen módon, a felhasználói vezetékhalózat hőhordozó közegét melegítve adja át a Felhasználónak. A hőhordozó közeg felhasználói vezetékben való keringtetése a Felhasználó feladata. A szolgáltatói és a felhasználói vezeték hálózat hőhordozó közegét a Felhasználó biztosítja.

A hőszivattyús hőteljesítménynek megfelelő villamosenergia vételezhetőségének biztosításáért a Felhasználó az üzemeltetési határán belül felel. A Felhasználó – amennyiben a Szolgáltatási szerződés ettől eltérően nem rendelkezik – saját költségén köteles kiépíteni a hőszivattyút és segédberendezéseit szolgáló folyamatos villamosenergia ellátó rendszert.

A Szolgáltatás biztosításához szükséges villamos energia díjának megfizetéséről a Felek közötti Szolgáltatási szerződés vagy jelen fejezet IV.5.9.11. pontja rendelkezik.

Felhasználónak a felhasználói rendszer kiépítését még a Szolgáltatás indítását megelőzően el kell végez(tet)nie a Budapesti Közművek elvárásait is kielégítően. A befejezett felhasználói rendszert ellenőriztetnie kell a Budapesti Közművekkel.

Felhasználó felelősséget visel a felhasználói rendszer megfelelő működéséért és szakszerű karbantartásáért.

Felhasználó saját költségén tervezi, építi ki, tartja fenn és tartja karban a hőszivattyú berendezés elhelyezésére szolgáló helyiségeket és területeket, valamint az épületgépészeti és az épületvillamossági rendszereket a csatlakozási pontokig a Budapesti Közművek által jóváhagyott tervek és előírások szerint. A Budapesti Közművek írásbeli hozzájárulása nélkül ezek a tervek és előírások, illetve maga a helyiség nem változtatható meg.

A Felhasználó biztosítja, hogy a Szolgáltatáshoz szükséges berendezések elhelyezését szolgáló helyiségekben és területeken kizárólag e berendezések helyezhetők el.

Felhasználó saját költségén felelős az épületet kiszolgáló rendszerek (pl. szellőzés, tűzvédelem, stb.) megfelelő működtetéséért és karbantartásáért.

A Budapesti Közművek által beépítésre kerülő távadatátviteli- és telekommunikációs berendezést és annak elhelyezését Felhasználó tűrni köteles, annak rendeltetésszerű működését nem akadályozhatja.

A Felhasználó köteles tájékoztatni a Budapesti Közműveket, vagy az üzemeltetőt, a hőszivattyús gépészeti központot érintő betervezett, vagy be nem tervezett közmű ellátási üzemszünet esetén, annak Felhasználót érintő hatásának minimalizálása érdekében. Felhasználó a hőszivattyús gépészeti központ területén belül, illetve a berendezést érintő területeken a karbantartást mindenkor a szolgáltatói vagy üzemeltetői igényeket kielégítő módon végzi.

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

Felhasználó felelős a Budapesti Közművek által a hőszivattyús gépészeti központba beépített, az épület ellátásában résztvevő berendezések megőrzéséért.

Felhasználó felelős minden időben a megfelelő és biztonságos hozzáférés fenntartásáért a Budapesti Közművek vagy az üzemeltető számára kivitelezés, vizsgálat, ellenőrzés, üzemeltetés, karbantartás, szabályozás, beavatkozás, javítás, bármely részegység cseréje, vagy kiszerelese céljából. Feltárási vagy egyéb építési munkának felmerülő szükségessége esetén annak elvégzéséért a Felhasználó a felelős. A felelősség kiterjed a feltárási, vagy egyéb más építési munkákat követő helyreállítási munkákra is.

Felhasználó saját költségén tartalék ellátó rendszert építhet ki a Budapesti Közművek hozzájárulásával a hőelvezető és az elektromos ellátó rendszer tekintetében.

A Felhasználó a Budapesti Közművekkel megkötött Szolgáltatási szerződésben, annak Üzemviteli megállapodásában rögzített kötelezettségei alapján veszi igénybe a szolgáltatást.

Felhasználó felelős a hőszolgáltatási rendszer berendezéseiben keletkező, lopásból, tűzvészből, árvízből, illetéktelen beavatkozásból, stb. származó károkért.

Felhasználó számára nem megengedett a hőszolgáltatási rendszer berendezésein történő illetéktelen beavatkozás.

Élet- és balesetveszélyes minden illetéktelen beavatkozás végzése a hőszolgáltatási rendszer berendezésein.

A hőszolgáltatási rendszer berendezésein végzett illetéktelen beavatkozás veszélyezteti a szolgáltatás üzemeltethetőségét, vagy megbízhatóságát, amely esetén a Budapesti Közművek felfüggesztheti, vagy szüneteltetheti szolgáltatását.

**5.9.4. A SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ DÍJSTRUKTÚRA ÉS A DÍJAK MEGÁLLAPÍTÁSA**

A Szolgáltatás díjait a Felek ajánlatadást követően kölcsönösen elfogadják. A szolgáltatási díj megállapítására irányuló alapelv, hogy az segítse elő, illetve tegye lehetővé a biztonságos, folyamatos valamint gazdaságos hőenergia-ellátást, az erőforrások hatékony felhasználása és a korszerű technológia biztosítása mellett.

A szolgáltatási díj kéttarifás ár-rendszerű, mely alapidíjból és hődíjból áll.

A szolgáltatási díj évenkénti változását Felek a Szolgáltatási szerződésben rögzítik.

A Felek a csatlakozási díjról a Szolgáltatási szerződésben rendelkeznek.

A Budapesti Közművek a hőszolgáltatás kiépítésének költségeikre csatlakozási hozzájárulást kérhet az új vagy növekvő hőigénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától, az igényének kielégítését szolgáló hőtéljesítmény rendelkezésre állásához szükséges szolgáltatói tulajdonú berendezések létesítéséhez, bővítéséhez, átalakításához.

**5.9.5. FELHASZNÁLÓI CSATLAKOZÁSI IGÉNYBEJELENTÉS KEZELÉSE**

**5.9.5.1. A CSATLAKOZNI KIVÁNÓ FELHASZNÁLÓ ADATAINAK ÖSSZEÁLLÍTÁSA**

A Felhasználói igénybejelentést követően a csatlakozni kívánó ügyféltől az értékesítésért felelős szervezeti egység bekéri az ajánlat elkészítéshez szükséges alábbi adatokat, és adatkezelési nyilatkozatot:

- a. a tervezett létesítmény címe, helyrajzi száma, helyszínrajz vagy épület alaprajz a tervezett hőszivattyús gépészeti központ helyének jelölésével,
- b. tulajdonosi viszonyok bemutatása, tulajdoni lap beszerzése
- c. tervezett hőszivattyús teljesítmény-igény (MW) igény szerint téli-nyári és átmeneti időszakban vagy havi bontásban energia-igény, esetlegesen a várható fogyasztás (GJ/év; GJ/hó); meglévő Felhasználó esetén a többletigényre vonatkozóan hőszivattyúval termelt hőigény,

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

- d. a szolgáltatás fajtája szerinti minőségi paraméter megjelölése (hőszivattyúval termelt hő hőmérsékletszintje),
- e. a szolgáltatás tervezett bekapcsolási és kikapcsolási időpontja,
- f. a létesítendő berendezés megnevezése (hőszivattyús gépészeti központ),
- g. a tervezett hőszivattyús gépészeti központ elhelyezése
- h. az ügyfél képviselőjének adatai, elérhetősége, adatkezelési nyilatkozat.

#### 5.9.5.2. ÚJ FELHASZNÁLÁSI HELYEK, CSATLAKOZÁSOK LÉTESÍTÉSE

Budapesti Közművek mindent megtesz a Szolgáltatásnak a Felhasználó által megkívánt időpontra történő biztosítása érdekében. Ennek érdekében a csatlakozások létesítésére vonatkozó új igényt a Felhasználónak legalább egy évvel a szolgáltatás tervezett igénybevételét megelőzően kell benyújtania a Budapesti Közművek felé.

A tervezési szakaszban a kérelmező megadja a teljes terheléshez tartozó becsült maximális és a részterheléshez tartozó minimális hőszivattyús hőtermelési teljesítmény igényét, illetve a tervezendő hőszivattyús gépészeti központok számát a Szolgáltatási szerződésben meghatározott csatlakozási feltételek alapján. Az Építési Hatóság által jóváhagyott épület terveken a hőszivattyús gépészeti központ(ok) és a kiegészítő tartalék berendezés (amennyiben kiépítésre kerül) elhelyezésére szolgáló helyiségeket világosan fel kell tüntetni.

Jelen fejezet hőszivattyús hőtermelés szolgáltatás indítására vonatkozóan egységes műszaki követelményt és kötelezettségi rendszert nem ír elő. Ennek megítélése egyedi megvalósíthatósági tanulmány, tervezés alapján külön elbírálást igényel.

Felhasználónak a Budapesti Közművek számára az ellátott épület erre megfelelő helyiségeiben illetve területein biztosítani kell az elhelyezési lehetőséget mindazon berendezések számára, amelyek a Budapesti Közművek véleménye szerint szükségesek a hőtermelési szolgáltatás ellátásához, méréséhez. Az elhelyezési igényhez nem kizárólagosan, de hozzátartoznak a hőszivattyús gépészeti központ a hozzátartozó csővezetékek elhelyezését szolgáló csatornák, a kiszolgáló elektromos és gépészeti szolgáltatások, melyek az első csatlakoztatáshoz, vagy a hőtermelési rendszer karbantartásához szükségesek.

Budapesti Közművek berendezéseinek beépítésekor, vagy azok későbbi karbantartásakor szükséges bármilyen földmunka, vagy az azt követő tereprendezés elvégzése a csatlakozási határon, vagy azon belül Felhasználó feladata.

Budapesti Közművek részére a hőszivattyús gépészeti központokba a belépést biztosítani kell.

Budapesti Közműveknek és Felhasználónak meg kell állapodnia egy időpontban, amelyre a hőszivattyús hőtermelési berendezések elhelyezése biztosítottá válik. Ennek a dátumnak legalább négy hónappal korábbi időpontra kell esnie a hőszivattyús hőtermelési szolgáltatás Felhasználó épületében tervezett megindításához képest.

#### 5.9.6. A HŐSZOLGÁLTATÁSI RENDSZER BŐVÍTÉSE

Felhasználó – a Szolgáltatási szerződésben rögzített feltételek teljesülése mellett – igényelheti a Budapesti Közművektől a Szolgáltatási szerződés szerinti teljesítmény megváltoztatását (növelését, vagy csökkentését), amelyben meg kell adnia a tervezett változtatás hatálybalépésének kívánt időpontját. Az igényelt ellátás, vagy annak növelése érdekében szükségessé válhat új hőszivattyús hőtermelési berendezés beépítése, vezeték lefektetése, vagy egyéb különleges intézkedések megtétele.

Amennyiben a Felhasználó növelni kívánja a teljesítményt, az igény benyújtását a Budapesti Közművek felé egy évvel a tervezett változtatás érvénybelépése előtt kell megtennie. A hőszivattyús hőtermelési teljesítmény növelés igényének megvalósíthatósága a meglévő hőszivattyús hőtermelési rendszer továbbfejlesztetőségétől függ. Amennyiben a

## **ÜZLETSZABÁLYZAT**

teljesítménynövelés lehetősége biztosított, annak érvénybelépésének időpontját a Budapesti Közművek a szükséges tervezői munkák befejezésétől és a további megállapodás megkötésétől teszi függővé.

A meglévő gépészeti központok bővítése, átalakítása a Szolgáltatási szerződésben meghatározott feltételek szerint engedélyezett. A Budapesti Közműveknek kell megítélnie, hogy az ilyen bővítések vagy átalakítások hátrányosan befolyásolhatják-e a távhőszolgáltatást és a Felhasználónak nyújtott egyéb szolgáltatást. Amennyiben a Budapesti Közművek megítélése szerint ennek a lehetősége fennáll, akkor az ilyen jellegű beavatkozásokat a Budapesti Közművek jogosult megtagadni vagy megtiltani.

Amennyiben a Budapesti Közművek megítélése szerint nem áll fenn negatív hatás, a Felhasználó részére tájékoztatást kell adnia az ilyen beavatkozások kezdési időpontjáról és annak átfutási idejéről, költségviseléséről.

### **5.9.7. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI**

#### **5.9.7.1. ÜZEMI JELLEMZŐK**

A Budapesti Közművek a Felhasználó mindenkori hőteljesítmény igényének, valamint a Szolgáltatási szerződés Üzemviteli megállapodásában rögzített vízhőmérséklet igénynek megfelelően a hőszolgáltatási rendszer és a távhő központ együttes üzemével biztosítja a felhasználási hely hőellátását.

Budapesti Közművek az általa garantált előremenő vízhőmérsékletet az épületi rendszernek a Szolgáltatási szerződés Üzemviteli megállapodásában megadott rendszerponton biztosítja.

Budapesti Közművek a hőszivattyús hőtermelő berendezéshez üzemelési időszakot határoz meg, mely a Szolgáltatási szerződés Üzemviteli megállapodásában is rögzítésre kerül.

A Szolgáltatási szerződésben foglalt eltérő rendelkezések hiányában a hőszolgáltatási rendszer üzemelési feltételei az alábbiak:

- a hőszivattyús hőtermelő berendezés egyetlen készülék vagy több készülékből álló készülékcsoporthoz tartozó, működését tekintve kompresszoros hűtőkörfolyamatot megvalósító berendezés, kialakítása lehet kétcsöves vagy négycsöves,
- a hőszivattyú a Felhasználó hőigényét a távhővel együttesen szolgálja ki, az épületi rendszer magasabb vízhőmérséklet igénye esetén a hőszivattyú által termelt hő előmelegíti a fűtővizet, melyet a szükséges mértékben a távhő kiegészít,
- méretezési állapotban a környezeti levegő hőmérséklete  $+7^{\circ}\text{C}$ , relatív páratartalma 85%,
- a környezeti hőmérséklet minimuma  $+0^{\circ}\text{C}$ , maximuma  $+20^{\circ}\text{C}$ , a méretezési állapotnál alacsonyabb környezeti hőmérséklet mellett a hűtőberendezés hűtőteljesítménye a méretezési teljesítménynél kisebb,
- a hőszivattyú berendezésbe belépő vízhőmérséklet minimuma  $+15^{\circ}\text{C}$ , a hőszivattyú berendezésből kilépő vízhőmérséklet maximuma  $+45^{\circ}\text{C}$ ,
- a hőszivattyú berendezés hőteljesítmény-szabályozása elsődlegesen a berendezésből kilépő szekunder vízhőmérsékletre vonatkozóan valósul meg, a Szolgáltatási szerződés tartalmától függően az elsődleges szabályozást az épületi rendszer vízhőmérséklet-szabályozása egészítheti ki,
- a hőszivattyú berendezéshez tartozó keringtetésnek a mindenkori hőigényhez igazodó intenzitásáról a Budapesti Közművek gondoskodik,
- az elvárt szekunder vízhőmérséklet, illetve a tolerancia sáv a hőszivattyús hőtermelő berendezés és a távhőszolgáltatás együttesére vonatkozóan kerül megállapításra, az elvárt műszaki jellemzők a Szolgáltatási szerződés Üzemviteli megállapodásában kerülnek rögzítésre.

#### **ÜZLETSZABÁLYZAT**

A hőszivattyús hőtermelő rendszer megfelelő üzeme érdekében az épületi rendszerben az elvárt visszatérő hőmérsékletek biztosítása a Felhasználó felelőssége. Az elvárt visszatérő hőmérséklet a Szolgáltatási szerződés Üzemviteli megállapodásában kerül rögzítésre. Amennyiben a Felhasználónál, a csatlakozási pontban a visszatérő hőmérséklet 1 órát meghaladóan a Szolgáltatási szerződés Üzemviteli megállapodásában meghatározott értéknél legalább 2°C-kal eltér, úgy a Budapesti Közművek a hőszivattyús hőellátó rendszer egészének üzemképessége érdekében jogosult a szükséges mértékben eltérni az elvárt műszaki jellemzőktől, amellyel a Budapesti Közművek szerződéses kötelezettsége teljesítettnek tekintendő.

#### **5.9.7.2. SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE**

A Budapesti Közművek az elvárható gondossággal és szakértelemmel gondoskodik a Szolgáltatási szerződés Üzemviteli megállapodásában meghatározott jellemzők normál működési körülmények közötti biztosításáról a nap 24 órájában.

A Budapesti Közművek minden erőfeszítést megtesz a Szolgáltatás szükség szerinti rendelkezésre állása, az üzemkimaradások minimalizálása érdekében. A Budapesti Közművek a szolgáltatás minőségével kapcsolatos hibák bejelentéséhez 0-24 órában telefonos és online hibabejelentési lehetőséget biztosít.

#### **5.9.8. A SZOLGÁLTATOTT HŐSZIVATTYÚS HŐTERMELÉSI ENERGIA ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA (MÉRÉS, SZÁMLÁZÁS, HÁTRALÉKKEZELÉS)**

A szolgáltatott és a felhasznált hőszivattyús hőtermelési energia díjának elszámolása az alábbiaknak megfelelően a szolgáltatott hő mennyiségének hiteles mérése alapján történik.

##### **5.9.8.1. ELSZÁMOLÁSI MÉRŐK HELYE**

A mérők helye a szivattyúnál vagy a csatlakozási pontnál kell, hogy kialakítására kerüljön. A mérő(ke)t úgy kell beépíteni, hogy mérőműszere vonatkozó műszaki követelmények az épületgépészeti rendszer üzemállapotaitól függetlenül, a teljes üzemi tartományban és a teljes üzemelési időszakban teljesüljenek.

Amennyiben a felhasználási helyen a használati melegvíz termelés hőigényét a hőszivattyúval termelt hő és a távhő együttesen biztosítja, a távhővel történő melegvíz termelés hőfelhasználására a távhő ellátású hőközpontban hőmennyiségmérő beépítése szükséges.

Az elszámolás alapjául szolgáló egyedi fogyasztásmérő eszközök beépítési helyének, a műszaki előírásoknak megfelelő kialakítása a hőszivattyús gépészeti központ tulajdonosának feladata, amelyért a mérő tulajdonosa anyagi térítéssel nem tartozik.

##### **5.9.8.2. ELSZÁMOLÁSI MÉRŐK FELSZERELÉSE, KARBANTARTÁSA**

Az elszámolás alapjául szolgáló egyedi fogyasztásmérők, valamint a nyomáskülönbség-szabályozó és térfogatáram korlátozó készülék a Budapesti Közművek tulajdonát képezik, amelyek beszerzéséről, időszakonkénti hitelesíttetéséről, javításáról, szükség szerinti cseréjéről (a továbbiakban: fenntartásáról) Budapesti Közművek a saját költségén gondoskodik.

A mérők fenntartását és elérhetőségét a Felhasználó köteles biztosítani Budapesti Közművek részére.

A fogyasztott hőszivattyús hőtermelési energia mennyiségének meghatározására, és elszámolására használt mérőműszerek felszereléséről, leszereléséről illetve cseréjéről a Budapesti Közművek jegyzőkönyvet vesz fel.

A felszerelt egyedi fogyasztásmérők esetében (számítóegység, vízmérő, és hőérzékelő pár) és a nyomáskülönbség-szabályozó és térfogatáram-határoló korlátozó készüléket illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából, az eszközök e célra kialakított helyén

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

Budapesti Közművek kötelezően zárjeggyel látja el, amelynek adatait a mérésügyi jegyzőkönyvben rögzíti.

A Felhasználó részéről szerződésszegő magatartásnak minősül, ha a Budapesti Közművek 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 Budapesti Közműveknek nem jelenti be, vagy a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével hőenergiát 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 Budapesti Közművek 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.

#### 5.9.8.3. ELSZÁMOLÁSI MÉRŐK LEOLVASÁSA

Az elszámolás alapjául szolgáló egyedi fogyasztásmérők leolvasása Budapesti Közművek feladata. A mérők leolvasását a Felhasználó köteles lehetővé tenni Budapesti Közművek részére. Budapesti Közművek az egyedi fogyasztásmérő (és egyéb) 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 hőszivattyús hőtermelésből származó hőenergia fogyasztása a számlákon feltüntetésre kerül.

Amennyiben a Felhasználó a mérőállás helyszíni ellenőrzését külön igényli, azt képviselője útján kérheti az illetékes területi ügyfélszolgálaton, amelyet Budapesti Közművek – időpont egyeztetést követően – biztosít.

Budapesti Közművek által alkalmazott egyedi fogyasztásmérők alkalmasak arra, hogy a (kW alapú) hőtjeljesítmény lekötéssel szerződött Felhasználók nyomon tudják követni Budapesti Közművek által mindenkor biztosított hőtjeljesítmény értékét. Amennyiben a Felhasználó az egyedi fogyasztásmérőt saját épületfelügyeleti rendszeréhez kívánja csatlakoztatni, azt Budapesti Közművek külön megállapodás alapján a költségek megtérítése ellenében biztosítja.

#### 5.9.8.4. ELSZÁMOLÁSI MÉRŐK ELLENŐRZÉSE

Budapesti Közművek az egyedi fogyasztásmérők 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 1.4.1.2. pont tartalmazza.

#### 5.9.8.5. ELSZÁMOLÁSI MÉRŐK CSERÉJE

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

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

A leszerelt, felszerelt vagy cserélt mérőeszközök adatait a Budapesti Közművek jegyzőkönyvben rögzíti, amelyet a Felhasználó és a Budapesti Közművek képviselője aláírásával igazol.

Ha a mérőműszerek leszerelésénél, felszerelésénél vagy cseréjénél a Felhasználó képviselője Budapesti Közművek előzetes értesítése ellenére vagy az értesítés sikertelensége miatt nincs jelen, és a mérőcserénél a Felhasználó egyáltalán nem képviseli vagy képviselteti magát, akkor a csere tényéről Budapesti Közművek telefonon, vagy írásban (elektronikus vagy postai úton) értesíti a Felhasználót, vagy képviselőjét.

**5.9.8.6. AZ ELSZÁMOLANDÓ HŐSZIVATTYÚS HŐTERMELÉSI ENERGIAFELHASZNÁLÁS MEGHATÁROZÁSA**

A Budapesti Közművek a felhasznált hőszivattyús hőtermelési energia mennyiségét a mérőeszközt gyártó, forgalmazó, vagy szállító által megadott, a mérő hitelesítési engedélyében előírt, beépítési követelmények betartásával beszerelt hiteles egyedi fogyasztásmérővel méri, és az alapján számolja el felhasználási helyenként. Budapesti Közművek a hőszivattyús hőtermelésből származó energia mennyiségét IV.5.9.8.7.-5.9.8.11. pontok szerint külön határozza meg és számlázza.

**5.9.8.7. A FELHASZNÁLÁSI HELYEKRE MEGHATÁROZOTT HŐSZIVATTYÚS FŰTÉSI ENERGIAFELHASZNÁLÁS**

A hőenergia felhasználás mennyiségét a Felhasználónál hiteles egyedi fogyasztásmérő (számítóegység, vízmérő, és hőérzékelő pár) méri. A felhasználási helyekre meghatározott hőszivattyús hőtermelésből származó hőenergia felhasználás elszámolását a Felhasználó és Budapesti Közművek között létrejött Szolgáltatási szerződésben rögzítettek szerint, a Budapesti Közművek elszámolási időszakonként (havonta) hajtja végre.

**5.9.8.8. MÉRŐ-MEGHIBÁSODÁS, MÉRÉSKIMARADÁS ESETÉN AZ ADOTT IDŐSZAKRA ESŐ FELHASZNÁLÁSOK MEGHATÁROZÁSA**

Az egyedi fogyasztásmérő meghibásodása esetén a meghibásodás időtartamára az előző év azonos időszakában mért hőszivattyús hőtermelési hőenergia-mennyiség azonos szolgáltatási, és vételezési körülményekre korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni.

Ilyen időszak hiányában elsődlegesen a meghibásodás elhárítását megelőző, vagy amennyiben ilyen sincs, a meghibásodás időpontját követő, legalább egy hónap energiafelhasználása képezi a korrekció alapját.

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

**5.9.8.9. ALAPDÍJ ELSZÁMOLÁSA**

Az alapidj a szolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetőségéért fizetendő, 1 kW-ra megállapított éves díj (Ft/kW/év), amely a Felhasználó által nyilatkozat útján lekötött legnagyobb hőtjeljesítmény (kW) után naptári évre fizetendő.

A Felhasználó/Díjfizető az alapidj 1/12 részét az adott havi hőszivattyús hőtermelési energiafelhasználás díjának ellenértékével egy időben fizeti Budapesti Közműveknek.

Amennyiben a Felhasználói berendezések hibája vagy alkalmatlansága miatt nem teljesíthető a szolgáltatás, a Felhasználónak az adott szolgáltatásra vonatkozó alapidját meg kell fizetnie.

**5.9.8.10. HŐSZIVATTYÚS HŐTERMELÉSI ENERGIAFELHASZNÁLÁS DÍJÁNAK SZÁMLÁZÁSA, A HŐDÍJ ELSZÁMOLÁSA**

A 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).

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

A hőszivattyús hőtermelési energiafelhasználás díjának számlázása havonkénti mérés alapján történik havi elszámoló számla kiállításával. A Felhasználó/Díjfizető ebben az esetben a havi számlájában utólag fizeti meg a hitelesen mért hőszivattyús hőtermelési energiafelhasználás díjának ellenértékét.

**5.9.8.11. ELSZÁMOLÁS A FELHASZNÁLÓ/DÍJFIZETŐ SZEMÉLYÉBEN BEKÖVETKEZETT VÁLTOZÁSKOR**

Budapesti Közművek a Felhasználó/Díjfizető személyében bekövetkezett változás bejelentését követő hónapban állítja ki az elszámoló számlát a régi Felhasználó/Díjfizető részére.

**5.9.8.12. SZÁMLAADÁSI KÖTELEZETTSÉG**

Budapesti Közművek Felhasználási helyenként, a hőszivattyús hőtermelési energiafelhasználásért fizetendő ellenértékről havonta számlát állít ki. A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal (bevételi pénztárbizonylat, átvételi elismervény, pénzügyi egyenlegértékesítő, átvételt igazoló postabélyegző stb.) együtt tekinthető kiegyenlítettnek.

A számlák a hőszivattyús hőtermelési energiafelhasználási időszakot követő hónapban kerülnek kiállításra.

A számlák fizetési határideje a számlán feltüntetett időpont.

**5.9.8.13. SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSE**

A számlák elkészítését követően megtörténik a postára adás (egyszerű postai küldeményként).

**5.9.8.14. KÖVETELÉSEK NYILVÁNTARTÁSA**

A Szolgáltatás számlázása a Felhasználó részére történik. Budapesti Közművek nyilvántartja a Felhasználók analitikus folyószámla adatait, az azonosításhoz, és a lejárt határidejű követelések beszedéséhez szükséges adatokat.

Budapesti Közművek a követelések között teljesítéssel alátámasztott követelést tart nyilván, amit a Felhasználó számára eljuttatott számla támaszt alá.

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

**5.9.9. SZÁMLÁK KIEGYENLÍTÉSE**

**5.9.9.1. FIZETÉSI HATÁRIDŐK**

A szolgáltatási díj fizetési határideje a számlán feltüntetett időpont, ami nem lehet rövidebb, mint a kiállítástól számított 15 naptári nap.

**5.9.9.2. FIZETÉSI MÓDOK, A SZÁMLA KIEGYENLÍTÉSÉNEK MÓDJAI**

A Felhasználók számláik fizetési módjaként a következőket választhatják:

- iv) postai csekken történő fizetés,
- v) átutalással történő számlafizetés,
- vi) csoportos beszedéssel történő számlafizetés.

Csoportos beszedési megbízás esetén a fizetési határidők fejezetben leírt értéknapokra nyújtja be Budapesti Közművek 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 Budapesti Közművek nem küld külön tájékoztató levelet, a sikertelenség tényéről, okáról a folyószámláját vezető pénzügyi informálja az ügyfeleket. Sikertelen beszedés esetén a Felhasználó köteles gondoskodni a számla kiegyenlítéséről.

## **ÜZLETSZABÁLYZAT**

A Felhasználók 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, az online ügyfélszolgálati portálon keresztül.

### **5.9.9.3. BEFIZETÉSEK KEZELÉSE**

Budapesti Közművek a beérkező befizetéseket minden esetben arra a követelésre könyveli le, amire a Felhasználó szánta, amennyiben van a befizetéshez megfelelő hivatkozás (számla sorszáma). Azon befizetéseket, amelyek engedményezett követelések kiegyenlítésére érkeztek, Budapesti Közművek tovább utalhatja az engedményes részére. Abban az esetben, amennyiben a Felhasználó által hivatkozott számla korábban már kiegyenlítésre került, vagy a befizetés nem tartalmaz megfelelő hivatkozást (konkrét számla sorszámanak megjelölése) úgy a beérkező befizetés a Budapesti Közműveknél nyilvántartott egyéb követelés kiegyenlítésére felhasználható a Ptk. szerinti kiegyenlítési sorrendet (költség, kamat, főtartozás) figyelembe véve, vagy a következő számlába betudható. Amennyiben csoportos beszedési megbízással rendelkező Felhasználó csoportos beszedéstől eltérő módon teljesít befizetést, Budapesti Közművek jogosult a beérkezett összeget a Budapesti Közműveknél nyilvántartott egyéb követelés kiegyenlítésére felhasználni, vagy következő számlában érvényesíteni.

Amennyiben a befizetés nem tartalmaz konkrét, fennálló tartozásra vonatkozó, megfelelő hivatkozást, úgy Budapesti Közművek abból először a Felhasználó legrégebbi tartozásait egyenlíti ki, majd a fennmaradó összeget a soron következő számlákban érvényesítheti.

Amennyiben a Budapesti Közműveknél nincs nyitott követelés nyilvántartva, de a Felhasználónak van engedményezett számlatartozása, úgy az összeg átutalható az engedményes részére.

Téves hivatkozásból eredő következményekért Budapesti Közművek nem felel. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a téves hivatkozás miatt kiegyenlítetlen számlatartozással kapcsolatban késedelmi kamat-, vagy felszólítási díjfizetési kötelezettsége keletkezhet.

### **5.9.10. HÁTRALÉKOK KEZELÉSE**

#### **5.9.10.1. FELSZÓLÍTÁSI ELJÁRÁS**

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

#### **5.9.10.2. RÉSZLETFIZETÉSI MEGÁLLAPODÁSOK**

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

- Budapesti Közművek a Felhasználói díjtartozást a saját követeléseként tartja nyilván,
- a Felhasználó vagy a képviselőjére jogosult részletfizetési megállapodásban vállalja, hogy:

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

= a folyamatos szolgáltatással kapcsolatos fizetési kötelezettségét határidőben, teljes egészében teljesíti,

= a korábbi díjtarozást a késedelmi kamattal, a részletfizetés időtartama alatt fennálló tőketarozásra 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 a Budapesti Közművek által írásban közölt részletfizetési feltételeket igazoltan elfogadja.

Amennyiben az első részlet megfizetése nem történik meg, úgy Budapesti Közművek a részletfizetésre vonatkozó lehetőséget a továbbiakban nem tartja fenn.

Azon Felhasználók, akik esetében folyamatban van a Szolgáltatás felfüggesztése, korlátozása (a Felhasználó részére értesítés került kiküldésre a felfüggesztés, korlátozás időpontjáról), csak a Budapesti Közművek ügyfélszolgálatán köthetnek részletfizetési megállapodást.

Egy Felhasználónak egyszerre csak egy hatályos megállapodása lehet. Egy adott évben, amennyiben a Felhasználónak a részletfizetési megállapodása nemfizetés miatt megszűnik, még egy alkalommal kérheti a részletfizetési megállapodás megkötését a személyes ügyfélszolgálatok egyikén.

Amennyiben a Felhasználó 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.

**5.9.10.3. KÉSEDELMI KAMAT**

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

**5.9.10.4. KÖVETELÉSEK ÉRTÉKESÍTÉSE**

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

**5.9.11. A SZOLGÁLTATÁS SORÁN FELHASZNÁLT VILLAMOSENERGIA ELSZÁMOLÁSA**

A hőszivattyús hőszolgáltatás díja tartalmazza a Szolgáltatáshoz felhasznált villamosenergia költségét.

A Szolgáltatási szerződés tartalmának megfelelően, amennyiben műszakilag lehetséges, a Budapesti Közművek a villamosenergia vételezésre a területileg illetékes Hálózati engedélyes áramBudapesti Közművekkel, valamint a Villamosenergia kereskedővel szerződést köt, és a felhasznált villamosenergia díját közvetlenül fizeti a Villamosenergia kereskedő részére.

**5.9.11.1. ELSZÁMOLÁS ALMÉRŐK FELSZERELÉSE**

A Szolgáltatási szerződés tartalmának megfelelően elszámolási almérő(k) felszerelésére abban az esetben kerül sor, ha a villamosenergia vételezésre vonatkozóan Budapesti Közművek a területileg illetékes Hálózati engedélyes áramBudapesti Közművekkel közvetlenül nem tud szerződni (pl. mert a Felhasználási hely középvezetésen vételezi a villamosenergiát), akkor a Szolgáltatáshoz felhasznált villamosenergia Felhasználó és Budapesti Közművek közötti elszámolására villamosenergia elszámolási almérő(ke)t kell felszerelni.

#### **ÜZLETSZABÁLYZAT**

Ebben az esetben a Felhasználó a Budapesti Közművek által felhasznált villamosenergia díját a Budapesti Közműveknek - a Szolgáltatási szerződésben rögzítettek szerint – tovább hárítja. Felhasználó a továbbadott villamosenergiaért alapidíjat nem kérhet, a továbbadott energia díját az ÁramBudapesti Közművek felé fizetendő saját díjának megfelelően köteles meghatározni. A villamosenergia felhasználás díjának számlázása havonkénti vagy annál ritkábban történő mérőleolvasás alapján történik a Felhasználó általi számla kiállításával. A Budapesti Közművek a felhasznált villamosenergia ellenértékét utólag, banki átutalással teljesíti. A 6.9.10.2-6.9.10.4. pontok a Felhasználó és a Budapesti Közművek közötti villamosenergia elszámolás szabályait részletezik.

A villamosenergia jelen pontban foglaltaktól eltérő elszámolása a Felhasználó és Budapesti Közművek között létrejött Szolgáltatási szerződésben kerül rögzítésre.

A villamosenergia mérése minden esetben a vonatkozó rendeletben foglaltaknak megfelelően hiteles mérővel történik.

#### **5.9.11.2. ELSZÁMOLÁSI ALMÉRŐK HELYE**

A villamosenergia elszámolási almérő(k) helye elsősorban a Budapesti Közművek tulajdonjogi vagy szolgáltatási határán van. A villamosenergia mérő(k) helyét Felhasználó és Budapesti Közművek a Szolgáltatási szerződésben ettől eltérően is meghatározhatják.

Amennyiben a felhasználási helyen Budapesti Közművek a hűtés szolgáltatást és a hőszivattyús hőszolgáltatást különálló tetőszinti berendezésekkel biztosítja, úgy a különböző célú tetőszinti berendezések villamosenergia-felhasználásainak mérésére külön villamosmérőt kell felszerelni.

A mérő(ke)t úgy kell beépíteni, hogy mérőműszerre vonatkozó műszaki követelmények a rendszer üzemállapotaitól függetlenül, a teljes üzemi tartományban és a teljes üzemelési időszakban teljesíthetők legyenek.

Az elszámolás alapjául szolgáló mérőeszközök műszaki előírások szerinti beépítési helyének kialakítása a Felhasználó feladata, amelyért Budapesti Közművek anyagi térítéssel nem tartozik.

#### **5.9.11.3. ELSZÁMOLÁSI ALMÉRŐK LEOLVASÁSA**

Az elszámolás alapjául szolgáló villamosenergia fogyasztásmérők leolvasása Felhasználó feladata. A mérők leolvasását a Felhasználó köteles lehetővé tenni Budapesti Közművek részére. Budapesti Közművek a fogyasztásmérő műszer(ek) időszakonkénti ellenőrzését, ahol ennek feltételei adottak, távleolvasás, ahol ennek feltételei hiányoznak ott helyszíni leolvasás útján végzi. A leolvasások közötti időszakoknak, a leolvasott mérőállásoknak és az ezek alapján elszámolt villamosenergiának a Felhasználó által kiállított számlákon meg kell jelennie.

#### **5.9.11.4. ELSZÁMOLÁSI ALMÉRŐ-MEGHIBÁSODÁS, MÉRÉSKIMARADÁS ESETÉN AZ ADOTT IDŐSZAKRA ESŐ FELHASZNÁLÁSOK MEGHATÁROZÁSA**

A villamosenergia elszámolási almérő meghibásodása esetén a meghibásodás időtartamára az előző év azonos időszakában mért villamosenergia mennyiség azonos szolgáltatási, és vételezési körülményekre korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni.

Ilyen időszak hiányában elsődlegesen a meghibásodás elhárítását megelőző, vagy amennyiben ilyen sincs, a meghibásodás időpontját követő, legalább egy hónap energiafelhasználása képezi a korrekció alapját.

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

#### **5.9.12. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA**

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

A Budapesti Közműveknek a szolgáltatás bármely előre tervezett megszakításáról, azt megelőzően legalább egy héttel írásos értesítést kell küldeni a Felhasználóknak, amennyiben sem a távhőszolgáltatással, sem hőszivattyús hőszolgáltatással nem tudja biztosítani az ellátást. Az értesítésnek tartalmaznia kell a tervezett leállás kezdő időpontját és annak várható időtartamát.

A Szolgáltatás tervezett szüneteltetését úgy kell ütemezni, hogy az üzemszünetre az alacsony terhelésű idényben és lehetőleg a normál üzemeltetési órákon kívül kerüljön sor.

A szolgáltatási tevékenység megszakadhat, vagy eltérhet az előírt szolgáltatási paraméterektől az alábbiakban felsorolt, de kizárólagosnak nem tekinthető körülmények esetében:

- (i) Amennyiben a Budapesti Közművek megítélése alapján a Szolgáltatásban résztvevő bármely berendezés telepítése, felülvizsgálata, ellenőrzése, karbantartása, szabályozása, átalakítása, javítása, cseréje, kiszerelese szükségessé válik.
- (ii) Amennyiben a Budapesti Közművek megítélése alapján a hőszivattyús hőszolgáltatási rendszerben meghibásodásból származó üzemzavar elhárítási teendők ellátása válik szükségessé, és a szolgáltatás távhő szolgáltatással sem biztosítható.
- (iii) Amennyiben a Budapesti Közművek megítélése alapján az élet- és vagyonvédelmi szempontok figyelembevételével szükségessé válik.
- (iv) Amennyiben a Budapesti Közművek megítélése alapján a Felhasználó fogyasztási gyakorlata, vagy az ellátott objektum működési rendszere veszélyezteteti, vagy veszélyeztetheti a hőszolgáltatási rendszer üzembiztonságát.
- (v) Amennyiben a Felhasználási hely saját hőellátó rendszerének üzemeltetői gyakorlata nem összeegyeztethető a normális üzemeltetési feltételekkel.
- (vi) Amennyiben nincs szerződött Felhasználója a létesítménynek.
- (vii) Amennyiben a létesítmény szerződött Felhasználója nem teljesíti vagy megsérti a szerződésben foglalt kötelezettségvállalást.
- (viii) Amennyiben a létesítmény szerződött Felhasználója nem tesz eleget a rendszer műszaki fejlesztése érdekében tett kívánalmaknak.
- (ix) Amennyiben egy létesítmény telepítése, rendellenes viselkedése veszélyezteteti a hőszivattyús hőszolgáltatási rendszer üzemeltetését, megbízhatóságát.

Amennyiben felsoroltak miatt a Budapesti Közművek úgy dönt, hogy szünetelteti vagy megszünteti a Szolgáltatást, akkor értesítenie kell az érintett szerződött Felhasználó(ka)t a döntéséről és annak okáról. A felsorolt esetekben Budapesti Közműveknek a szolgáltatás elvárt műszaki jellemzőitől való eltérés nem róható fel, a Budapesti Közművek szerződéses kötelezettsége teljesítettnek tekintendő.

**5.9.13. A BUDAPESTI KÖZMŰVEK FELÜLVIZSGÁLATI, ELLENŐRZÉSI JOGOSULTSÁGA**

A Budapesti Közműveknek, vagy üzemeltetéssel megbízott szakmai képviselőjének a Felhasználó részéről a Szolgáltatás ideje alatt mindenkor belépést kell biztosítania a létesítménybe a Szolgáltatással összefüggő alábbiakban felsorolt, de kizárólagosnak nem tekinthető körülmények esetében:

- (i) A létesítmény ellenőrzése, a szolgáltatási díj megállapításához szükséges információk beszerzése,
- (ii) a telepítéssel, üzemeltetéssel, rendszer fenntartással, vizsgálatokkal, üzemi próbákkal, karbantartással, szabályozással, technológiai módosítással,

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

hibaelhárítással, javítással vagy bármely szerkezeti elem kicserélésével, eltávolításával összefüggő tevékenység elvégzése,

(iii) a Szolgáltatás felfüggesztése vagy megszüntetése.

A Budapesti Közművek a létesítménynek a hőszolgáltatási rendszer elemei által nem birtokolt területeire (lakossági, bérlői, stb. területekre) a Felhasználó engedélyével vagy a Felhasználó képviselőjének jelenlétében léphet be.

**5.9.14. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS**

Nem köteles a Budapesti Közművek a Szolgáltatási szerződés megkötésére, ha a felhasználói igénnyel jelentkező a Szolgáltatási szerződésben rögzített csatlakozási feltételeket nem teljesítette.

A Díjfizető személyében bekövetkező változás nem érinti a Felhasználó és a Budapesti Közművek között létrejött Szolgáltatási szerződés érvényességét. A Díjfizető a változás időpontjától jogosult a Szolgáltatási szerződésben foglaltak szerint a Szolgáltatás igénybevételére és ugyanezen időponttól köteles a Szolgáltatás díjainak megfizetésére.

**5.9.15. VÁLTOZÁSOK BEJELENTÉSE**

**5.9.15.1. FELHASZNÁLÓ VAGY DÍJFIZETŐ SZEMÉLYÉNEK MEGVÁLTOZÁSA**

A Felhasználó vagy a Díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új Felhasználó/Díjfizető a változástól számított 15 naptári napon belül köteles a Budapesti Közműveknek írásban bejelenteni és Felhasználó változás esetében ezzel egyidejűleg az új Szolgáltatási szerződést megkötni.

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 Budapesti Közművektől.

Budapesti Közművek a tulajdonváltás igazolására a következő okiratok valamelyikét fogadja el:

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

A bejelentőnek 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 Budapesti Közművek részéről a dokumentumok teljes adattartalommal kerülnek archiválásra.

Amennyiben a felhasználó személyében öröklés jogcímén következik be változás, úgy a hagyatéki eljárás lefolytatását megelőzően a számlák nevére történő átvezetéséhez a halotti anyakönyvi kivonat bemutatása mellett nyilatkozat is szükséges arra vonatkozóan, hogy vállalja a távhőszámlák megfizetését A nyilatkozatnak tartalmaznia kell, hogy a bejelentő a kizárólagos örökös és vállalja a távhődíjak megfizetését, emellett a nyilatkozat érvényességéhez szükséges a saját kézjegyű aláírás. Ez esetben az ügyfél hagyatéki eljárás

#### **ÜZLETSZABÁLYZAT**

befejezését követően köteles a jogerős hagyatékátadó végzés másolatának 15 napon belül történő bemutatására.

Ha a régi vagy az új Felhasználó/Díjfizető nem természetes személy, aláírási címpéldány vagy ügyvéd által ellenjegyzett aláírás minta is szükséges az átírás elvégzéséhez.

Az épület, építmény, épületrész tulajdonosa és a bérlő vagy a használó együttes írásbeli kérelmére a Budapesti Közművek a díjat közvetlenül a bérlő, használó részére számlázza. A tulajdonos ebben az esetben a szolgáltatási díj bérlő, vagy használó által történő megfizetéséért készfizető kezesként felel.

A bérlő, használó részére történő számlázáshoz a fentiek alapján csatolni szükséges a tulajdonos és a bérlő, használó által aláírt 15 naptári naponál nem régebbi együttes kérelmet, valamint aláírási címpéldányt vagy ügyvéd által ellenjegyzett aláírás mintát (ha a tulajdonos vagy a bérlő, használó nem természetes személy).

#### **5.9.15.2. FELHASZNÁLÓ KÉPVISELŐJÉNEK SZEMÉLYÉBEN 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 Budapesti Közműveknek:

- 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

Vállalkozás esetében a Felhasználó képviselőjének személyében bekövetkező változás bejelentésekor az aláírási címpéldányt vagy ügyvéd által ellenjegyzett aláírás mintát be kell nyújtani a Budapesti Közműveknek.

A Felhasználó képviselőjében bekövetkezett változást az új képviselő a változástól számított 60 naptári napon belül köteles a Budapesti Közműveknek írásban bejelenteni.

### **5.10 IDEIGLENESEN EMELT HŐFOKÚ HMV SZOLGÁLTATÁS**

#### **5.10.1. FOGALOM MEGHATÁROZÁS ÉS FELELŐSSÉG ELHATÁROLÁS**

A Legionella vizes környezetben előforduló baktériumnemzetség, amely az épített vízrendszerekben emberi egészségkockázatot jelentő mértékben elszaporodhat. Betegséget csak a tüdőbe jutva, aeroszol formában okozhat. Legionella-expozíció szempontjából kockázatot jelentenek azon 20-50 °C közötti hőmérsékletű víz és az azt tartalmazó berendezések vagy rendszerek, amelyek használata, működése, vagy karbantartása során aeroszol képződés lehetséges.

A 49/2015. (XI. 6.) EMMI rendelet 4. § értelmében a Legionella-fertőzési kockázatot jelentő létesítményekre vonatkozó előírások betartásáért a létesítmény üzemeltetője, ennek hiányában tulajdonosa felel.

Budapesti Közművek Legionella baktérium mentesítéshez emelt hőmérsékletű használati melegvíz (HMV) szolgáltatást nyújt, de ez a tevékenység nem része a közszolgáltatásnak.

#### **5.10.2. HASZNÁLATI MELEGVÍZ HŐFOKEMELÉSE**

Budapesti Közművek felhasználói igény esetén a közszolgáltatási terjedelmen túl vállalja a használati melegvíz rendszerben áramoltatott közeg hőmérsékletének átmeneti megemelését és fenntartását, ha az épületben hőátalakítással megvalósuló távhőszolgáltatást nyújt. Idegen üzemeltetésű hőközponton keresztül megvalósuló távhőszolgáltatás esetében a Budapesti Közművek a HMV-rendszeren ideiglenes hőmérsékletemelés-szolgáltatást nem végez.

## ÜZLETSZABÁLYZAT

Az ideiglenes hőmérsékletemelési szolgáltatás kétféle lehet:

- Egész évben végezhető rendszeres („A”) szolgáltatás,
- A primer távhőrendszeri üzemvitelhez kötött, egyedi igény szerinti („B”) szolgáltatás.

A szolgáltatás igénybevételét megelőzően felhasználónak nyilatkoznia kell a HMV-rendszerben áramoltatott közeg hőmérsékletének emelésével összefüggő kockázatok megismeréséről és az ezzel kapcsolatos felelősség teljes körű átvállalásáról.

Budapesti Közművek „A” típusú szolgáltatás esetén a Felhasználó által előzetesen megadott rendszerességgel, „B” típusú szolgáltatás esetén a Felhasználó és a Budapesti Közművek által közösen meghatározott időpontban gondoskodik arról, hogy a HMV elosztó rendszerben a távhőszolgáltatási hőközpontból kilépő használati melegvíz hőmérséklet a Felhasználó által megadott illetve a közösen meghatározott időtartamban (a felfűtési időt is figyelembe véve) a Felhasználó által megadott érték felett legyen.

„A” típusú szolgáltatást a Budapesti Közművek kizárólag az alábbi feltételek együttes teljesülése esetén végez:

- Felhasználó az ideiglenes emelt hőmérsékletű használati melegvíz szolgáltatást (is) magában foglaló szerződést kötött a Budapesti Közművekkel.
- A felhasználó épületében hőátalakítással megvalósuló távhőszolgáltatás van, a hőközpont üzemeltetését a Budapesti Közművek végzi, a hőközpont a Budapesti Közművek távfelügyeleti rendszerébe kötött.
- HMV-rendszeri ideiglenes hőmérsékletemelést a HMV-fogyasztási mélyvölgy időszakban zajlik. A fogyasztási mélyvölgy időszaka a szolgáltatási szerződésben rögzítésre kerül.
- A HMV rendszer olyan cirkulációs hálózattal rendelkezik, amely a HMV-rendszeri ideiglenes hőmérsékletemelést idején is biztosítja a keringtetést a használati melegvíz rendszerben. A használati melegvíz rendszerben a csapolóknál a forrázás elleni védelem termosztatikus keverőszelepekkel vagy egyéb megbízható műszaki megoldással biztosított. A HMV rendszer megfelelőségéről új létesítés esetén a Felhasználónak és a rendszer tervezőjének együttesen, meglévő rendszer esetén a Felhasználónak kell nyilatkoznia.
- Budapesti Közművek általi beruházásban megvalósított, teljes egészében villamos energiával működtetett kiegészítő hőforrás jön létre a szolgáltatás érdekében.
- A kiegészítő hőforrás karbantartását, és hibaelhárítását a Budapesti Közművek végzi.

A kiegészítő hőforrás telepítésének szabályai az alábbiak:

- A kiegészítő hőforrást a Felhasználó költségvállalása mellett a Budapesti Közművek telepíti.
- A kiegészítő hőforrás gépészeti kapcsolását a szolgáltató és a felhasználó közötti megállapodás tartalmazza.
- A kiegészítő hőforrás hőtermelő berendezése villamos kazán. A villamos kazán hőtéljesítményének meghatározásához a felhasználó a Budapesti Közművek részére a szükséges műszaki alapadatokat biztosítja, a villamos kazán hőtéljesítményére vonatkozóan Budapesti Közművek javaslatot tesz, melynek figyelembe vételével felhasználó és Budapesti Közművek közösen meghatározzák a beépítendő hőtéljesítményt, melyet a szerződésben rögzítenek. E mellett a kiegészítő hőforrásnak keringtetési és irányítási feladatokkal kapcsolatban is villamos energia igénye van.

ÜZLETSZABÁLYZAT

- A kiegészítő hőforrás villamos energia igényét a felhasználónak kell biztosítani, beleértve a villamosenergia-ellátás tervezését, a szükséges elektromos teljesítmény rendelkezésre állását, a villamos kazán(oka)t ellátó elektromos rendszer kivitelezését, valamint a működéssel összefüggésben keletkezett villamosenergia fogyasztás díjának megfizetését.
- Mivel a kiegészítő hőforrás villamosenergia ellátását a távhőszolgáltatási hőközponttól függetlenül kell megvalósítani, ezért a kiegészítő hőforrást a hőközponti helyiségtől elválasztott, önálló megközelítésű, illetéktelen hozzáféréstől védett térben kell elhelyezni. Az erre a célra kialakítandó és a Budapesti Közművek számára rendelkezésre bocsátandó tér a távhőellátási hőközponttól nem lehet távolabb, mint 10 méter, a két helyiség lehetőleg legyen közvetlenül szomszédos. Az elhelyezésre szolgáló tér kialakítása és rendelkezésre bocsátása felhasználó feladata. A felhasználó a helyiséget Budapesti Közművek számára díjmentesen kell rendelkezésre bocsátania.
- A kiegészítő hőforrás és a távhőellátási hőközpont közötti csővezeteki kapcsolatot a Budapesti Közművek építi meg, de a csővezeték megépítéséhez szükséges helyet a felhasználónak kell rendelkezésre bocsátania, valamint biztosítania kell az szolgáltatás végzése során is e csővezetékhez való hozzáférést.

„B” típusú szolgáltatást a Budapesti Közművek kizárólag az alábbi feltételek együttes teljesülése esetén végez:

- Az ideiglenes emelt hőmérsékletű használati melegvíz szolgáltatás igénybe vételének feltételei rögzítésre kerültek a felhasználó és a Budapesti Közművek közötti szolgáltatási szerződésben.
- A felhasználó épületében hőátalakítással megvalósuló távhőszolgáltatás van, a hőközpont üzemeltetését a Budapesti Közművek végzi.
- HMV-rendszeri ideiglenes hőmérsékletemelés a HMV-fogyasztási mélyvölgy időszakban zajlik. A fogyasztási mélyvölgy időszaka a Szolgáltatási szerződésben rögzítésre kerül.
- A HMV rendszer olyan cirkulációs hálózattal rendelkezik, amely a HMV-rendszeri ideiglenes hőmérsékletemelés idején is biztosítja a keringtetést a használati melegvíz rendszerben. A használati melegvíz rendszerben a csapolóknál a forrázás elleni védelem termosztatikus keverőszelepekkel vagy egyéb megbízható műszaki megoldással biztosított. A HMV rendszer megfelelőségéről új létesítés esetén a Felhasználónak és a rendszer tervezőjének együttesen, meglévő rendszer esetén a Felhasználónak kell nyilatkoznia.

Az „A” típusú hőmérsékletemelési szolgáltatás üzemeltetési szabályai az alábbiak.

- Budapesti Közművek az ideiglenes hőmérsékletemelés szolgáltatási szerződésben rögzített rendszerességű időpontjait, időtartamát és mértékét a hőközponti távfelügyeleti rendszerében előre beállítja, és az ideiglenes hőmérsékletemeléseket automatizáltan végrehajtja további alkalmankénti előzetes felhasználói egyeztetés nélkül.
- A beavatkozásokkal kapcsolatos üzemviteli adatokat Budapesti Közművek a távfelügyeleti rendszerében gyűjti. A szolgáltatás végrehajtását ennek alapján vizsgálja.
- Az automatizált, távüzemeltetésű végrehajtás érdekében Budapesti Közművek a távhővel végzett HMV-termelésben általában alkalmazott biztonsági hőmérsékletkorlátozó berendezést az ideiglenes hőmérsékletemelés

ÜZLETSZABÁLYZAT

hőmérsékletszintjéhez igazítja. Az ezzel kapcsolatos többlet kockázatot Felhasználó vállalja.

- A hőmérsékletemelést a Budapesti Közművek elsődlegesen a távhőrendszer segítségével igyekszik megvalósítani, és a kiegészítő hőforrást csak abban az esetben veszi igénybe, ha a primer forróvíz hőmérséklete a hőmérsékletemelési szolgáltatás teljes körű megvalósítását nem teszi lehetővé.
- A HMV-rendszeren a hőközpontból kilépő használati melegvíz hőmérsékletre vonatkozó felhasználói igény nem haladhatja meg a 75°C-ot.
- Az ideiglenes hőmérsékletemelési szolgáltatás időtartama alatt a HMV-rendszeren a hőközpontból kilépő használati melegvíz hőmérséklet magasabb a felhasználó által igényelt értéknél, de azt 5°C-nál nagyobb mértékben nem haladja meg.
- Az ideiglenes hőmérsékletemelési szolgáltatás keretében végzett egyes eseti beavatkozások sikeresnek tekintendők, ha a szolgáltatási szerződésben rögzített időtartamban a HMV rendszerben a hőközpontból kiadott közeghőmérséklet a szerződésben megadott érték felett volt, vagy ha a megadott hőmérséklettől való elmaradás a kiegészítő hőforrás teljes üzemképessége és aktív üzeme mellett következett be. Budapesti Közművek nem felelős a szerződésben rögzített teljesítményű kiegészítő hőforrásnak az ideiglenes hőmérsékletemelési időszak alatti felhasználói vízfogyasztás miatti túlterhelése következtében a kiadott közeghőmérsékletben bekövetkezett csökkenéséért.
- Az ideiglenes hőmérsékletemelési szolgáltatás teljesítése folyamatos. A szolgáltatás teljesítése Felhasználó részéről történő írásos igazolás nélkül, a szolgáltatás igénybevételével valósul meg. A szolgáltatási díj elszámolása a szerződésben rögzített módon illetve időközönként valósul meg.

A „B” típusú hőmérsékletemelési szolgáltatás üzemeltetési szabályai az alábbiak.

- Budapesti Közművek az ideiglenes hőmérsékletemelést a Budapesti Közművekkel az adott alkalomra leegyeztetett időpontban és időtartamban, a megállapodott feltételek és a szolgáltatási szerződésben rögzített mérték szerint végzi el, szükség szerint helyszíni illetve távfelügyeleti rendszerben történő beavatkozással.
- A Budapesti Közművek a távhővel végzett HMV-termelésben általában alkalmazott biztonsági hőmérsékletkorlátozó berendezést az ideiglenes hőmérsékletemelési hőmérsékletszintjéhez igazítja. Az ezzel kapcsolatos többlet kockázatot Felhasználó vállalja.
- Amennyiben kiegészítő hőforrás nem biztosított, úgy a hőmérsékletemelést a Budapesti Közművek csak olyan időpontban tudja a távhőrendszer segítségével megvalósítani, amikor a primer forróvíz hőmérséklete arra megfelelő.
- A HMV-rendszeren a hőközpontból kilépő használati melegvíz hőmérsékletre vonatkozó felhasználói igény nem haladhatja meg a 75°C-ot.
- Az ideiglenes hőmérsékletemelési szolgáltatás időtartama alatt a HMV-rendszeren a hőközpontból kilépő használati melegvíz hőmérséklet magasabb a felhasználó által igényelt értéknél, de azt 5°C-nál nagyobb mértékben nem haladja meg.
- Az ideiglenes hőmérsékletemelési szolgáltatás keretében végzett egyes eseti beavatkozások sikeresnek tekintendők, ha a szolgáltatási szerződésben rögzített időtartamban a HMV rendszerben a hőközpontból kiadott közeghőmérséklet a szerződésben megadott érték felett volt.
- Az ideiglenes hőmérsékletemelési szolgáltatás teljesítése alkalmankénti. A szolgáltatás teljesítése Felhasználó részéről a munkalap igazolásával valósul meg.

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

Amennyiben a szolgáltatás elvégzéséhez a Budapesti Közművek helyszíni jelenléte, vagy beavatkozása szükséges, a Megrendelő kiszállási díjat és az eltöltött munkaidővel arányos rezsiradíjat fizet. Ennek mindenkori mértéke a Budapesti Közművek honlapján található.

#### „A” típusú szolgáltatási díj

- A villamos kazán, mint kiegészítő hőforrás létesítési költségének a szerződés időtartama alatt részletekben történő megfizetése – az egyösszegű megtérítés esetét kivéve - a szolgáltatás egyik díjeleme. A díj mértéke a szerződésben rögzítésre kerül.
- Az ideiglenesen emelt hőmérsékletű használati melegvíz szolgáltatás végzésének, a szolgáltatáshoz szükséges berendezések üzemeltetésének és a szolgáltatás megvalósításához szükséges feltételek biztosításának (berendezések üzemben tartása, telekommunikáció biztosítása, emberi munkaerő, stb.) Budapesti Közművek oldali díja a szolgáltatás egyik díjeleme. A díj mértéke a szerződésben rögzítésre kerül.
- A szolgáltatás díja nem tartalmazza a kiegészítő hőforrás működésével összefüggő villamosenergia költségeket (teljesítmény lekötés, villamosenergia díj), annak megtérítése a Felhasználó kötelezettsége.

#### „B” típusú szolgáltatás díj

- Az ideiglenesen emelt hőmérsékletű használati melegvíz szolgáltatás végzésének, a szolgáltatáshoz szükséges berendezések üzemeltetésének és a szolgáltatás megvalósításához szükséges feltételek biztosításának (berendezések üzemben tartása, telekommunikáció biztosítása, emberi munkaerő, stb.) Budapesti Közművek oldali díja a szolgáltatás díjeleme. A díj mértéke a szerződésben rögzítésre kerül.

A szolgáltatás igénybe vétele esetén a Budapesti Közművek és a Felhasználó közötti jogviszonyban rögzíteni szükséges:

- a használati melegvíz emelt hőmérsékletének értékét,
- a használati melegvíz emelt hőmérsékletű időszakát és időtartamát,
- az emelt hőmérsékletű használati melegvíz szolgáltatáshoz tartozó egyedi feltételeket,
- az időpont egyeztetésre illetve az üzemvitel módosítására feljogosított személy nevét és azonosító adatait,
- az emelt hőmérsékletű használati melegvíz szolgáltatás megkezdéséhez szükséges egyedi feltételeket, illetve azok biztosításának felelősét,
- a szolgáltatás teljesítésének igazolási módját, a szolgáltatási díj összegét, a számlázás gyakoriságát és a díjfizetés módját
- a Felhasználó nyilatkozatát az épület használati melegvíz rendszerének az emelt hőmérsékletű használati melegvíz szolgáltatásra vonatkozó alkalmasságáról,
- a Felhasználó nyilatkozatát az emelt hőmérsékletű használati melegvíz szolgáltatással összefüggő egészségügyi kockázatok megismeréséről, felelősség vállalásról,
- a Felhasználó nyilatkozatát az emelt hőmérsékletű használati melegvíz szolgáltatás épületi rendszert érintő kockázatainak megismeréséről, felelősség vállalásról,
- a Felhasználó nyilatkozatát a vízhőmérséklet emelés fertőtlenítési módszerként történő alkalmazása esetén a szolgáltatási felelősség korlátjainak megismeréséről, felelősség vállalásról.

ÜZLETSZABÁLYZAT

## 5.11 HŐKÖZPONTI BERENDEZÉSEK ÉRTÉKESÍTÉS

Budapesti Közművek igény esetén közszolgáltatási kötelezettségén felül vállalkozóként (a továbbiakban: Vállalkozó) vállalja távhőszolgáltatásos hőközpont létesítése esetén az alábbi modul rendszerű hőközponti egységek gyártását és értékesítését:

- primer modul
- fűtési modul
- használati melegvíz modul
- elektromos modul (routerrel és controllerrel együtt)

### 5.11.1. IGÉNYBEJELENTÉS

A gyártási igény megrendelése írásban a fotav@fotav.hu e-mail címre az Értékesítési csoport részére címezve történhet. Az igény megrendelésekor megrendelő részéről a következő adatok megadása szükséges: cég/társaság/tulajdonosi közösség megnevezése, számlázási cím, cégjegyzékszám, adószám, telefonszám, fűtési, melegvíz, légtechnikai, stb. hőigények (kW), szekunder oldali hőfoklépcsők nyári és téli állapotban, a hőtechnikai körök hidraulikai nyomáskülönbség igénye, a telepítés helyén lévő Budapesti Közművek primer menetrendi hőfoklépcsője, a modulok kért rendelkezésre állási időpontja.

### 5.11.2. AJÁNLATADÁS, SZERZŐDÉSKÖTÉS

Az igénybejelentésre, illetve szükség esetén további tervezői szintű egyeztetések alapján Ajánlat kerül megküldésre Megrendelő felé. Elfogadott ajánlat alapján Vállalkozási Szerződés kerül megkötésre.

### 5.11.3. MODUL/MODULOK GYÁRTÁSA

Közösen aláírt Vállalkozási Szerződés alapján megkezdődik a modulok legyártása Vállalkozó részéről. A kész modul/modulok megrendelő részéről való átvétele a Vállalkozó telephelyén történik (1116 Budapest, Kalotaszeg utca 31.) A modulok helyszíni telepítése a megrendelő feladata. Az összeszerelt, összeállított modulok helyszíni üzembe helyezése a Vállalkozó feladata, melynek költségét az Ajánlat tartalmazza. A modulokra vonatkozó jótállási kötelezettség Vállalkozó részéről az üzembe helyezés napjától él. Budapesti Közművek a berendezésekre az üzembehelyezéstől számított 12 hónapig teljes körű jótállást vállal.

### 5.11.4. SZÁMLÁZÁS

A vállalkozási díj Megrendelő általi megtérítése a Vállalkozási szerződésben foglalt időpontra és módon történik meg.

Felhívjuk a figyelmet, hogy a modulok önmagukban – tervezés és a szükséges segédberendezések nélkül – nem alkalmasak az épület hőellátásának biztosítására.

A modul rendszerű hőközpontok tájékoztató kiadványa a Budapesti Közművek honlapján található.

### 5.11.5. OPCIONÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK

Megrendelő és Vállalkozó a hőközponti modulok legyártásán és üzembehelyezésén felül igény esetén vállalja:

- fűtési zárt tágulási tartályok és melegvíz tárolók helyszíni beépítését
- hőközpont installációs kiviterveinek elkészítését
- hőközponti modulok helyszíni összeszerelését
- a modulok szekunder fűtési, hőszivattyús, hideg-és melegvíz, valamint elektromos hálózatra csatlakoztatását

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

- a hőközpont önálló elektromos fogyasztásmérőjének vagy épületi főmérőről való lecsatlakoztatását
- a szabályzó automatika és/vagy mérőköri egység táv, - és/vagy épületfelügyeleti rendszer, valamint a külső érzékelőkre való be, -és rákötését

Ezen tevékenységek elvégzésére Vállalkozó nem vállal automatikusan kötelezettséget, melyekről a helyszíni adottságok függvényében az ajánlatban kap tájékoztatást az ajánlatkérő.

**6) A SZOLGÁLTATÁS ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA, KÖVETELÉSEK KEZELÉSE**

Budapesti Közművek a jelen Fejezet alapján nyújtott szolgáltatásokról – kivéve a hűtési szolgáltatást - a jelen pontban meghatározottak szerint számlát állít ki. A számlák papír alapon kerülnek kiállításra, jelen Fejezet szerinti szolgáltatások esetében elektronikus számla kibocsátására nincs lehetőség.

A számlák fizetési határideje az ügyfélszolgálati irodákon nyújtott szolgáltatások számláinak kivételével, illetve egyéb megállapodás hiányában 15 (tizenöt) naptári nap.

A számla kézbesítése postai úton történik.

A szolgáltatási díjak számlázása a szolgáltatást megrendelő (felhasználó, Díjfizető, egyéb megrendelő) részére történik. Budapesti Közművek nyilvántartja a megrendelők analitikus folyószámla adatait, az azonosításhoz, és a lejárt határidejű követelések beszedéséhez szükséges adatokat.

A számlák kiegyenlítése történhet:

- átutalással,
- a megrendelő külön igénye esetén postai készpénz átutalási megbízással (postai csekken),
- készpénzzel,
- bankkártya felhasználásával.

A jelen fejezet szerinti számlák kiegyenlítésére csoportos beszedési megbízással, vagy ATM segítségével nem kerülhet sor.

Készpénzzel történő befizetésre alapvetően az ügyfélszolgálati pénztárakban van lehetőség, egyes esetekben azonban – amikor a központban személyesen történik az ügyintézés (pl. közművegyeztetés) – a befizetés történhet a főpénztárban is.

Bankkártyával történő befizetésre kizárólag a személyes ügyfélszolgálatokon van lehetőség.

Késedelmes fizetés esetén Budapesti Közművek a Ptk. szerinti mindenkor hatályos késedelmi kamatot jogosult felszámítani.

Budapesti Közművek a jelen Fejezet alapján kibocsátott számlákról számlamásolatot díjazás ellenében bocsátja az igénylő rendelkezésére. A számlamásolat díját a Budapesti Közművek a honlapján feltünteti.

A Budapesti Közművek a követelések között teljesítéssel alátámasztott követelést tart nyilván, amit az ügyfél számára postai úton eljuttatott számla támaszt alá.

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

Amennyiben egy ügyfél a kötelezettségét a fizetési határidő leteltéig nem rendezi, úgy Budapesti Közművek felszólítási eljárás alá vonja. A felszólítási eljárás során Budapesti Közművek felszólító levelet vagy egyéb (pl. sms, e-mail) értesítést küldhet a késedelembe

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

esett ügyfél részére, melyekben jelzi az aktuális hátralék összegét. Budapesti Közművek jogosult a felszólítással összefüggő költségét (fizetési felszólítás eljárás díja) az ügyfél részére felszámítani. A Budapesti Közművek által felszámított fizetési felszólítási díj mindenkori összegét Budapesti Közművek a honlapján teszi közzé.

Az ügyfél írásbeli, telefonon történő, vagy a személyes ügyfélszolgálaton megtett kérésére a díjtartozások részletekben történő megfizetése engedélyezhető a következő feltételek együttes érvényesülése esetén:

- Budapesti Közművek az ügyfél díjtartozást a saját követeléseként tartja nyilván,
- az ügyfél vagy a képviselőjére jogosult részletfizetési megállapodásban vállalja, hogy:
  - amennyiben folyamatos szolgáltatást vesz igénybe, úgy azzal 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.

Amennyiben az első részlet megfizetése nem történik meg, úgy Budapesti Közművek a részletfizetésre vonatkozó lehetőséget a továbbiakban nem tartja fenn.

Egy ügyfélnek egyszerre csak egy hatályos megállapodása lehet. Egy adott évben, amennyiben az ügyfélnek a részletfizetési megállapodása nemfizetés miatt megszűnik, még egy alkalommal kérheti a részletfizetési megállapodás megkötését a személyes ügyfélszolgálatok egyikén.

Amennyiben az ügyfél Felhasználó 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.

Amennyiben a felszólítási eljárások eredménytelenül zárultak, a Budapesti Közművek 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.

## V. FŐKERT KERTÉSZETI DIVÍZIÓ

### A FŐKERT KERTÉSZETI DIVÍZIÓ BEMUTATÁSA

Az Üzletszabályzat jelen fejezete szabályozza a Budapesti Közművek FŐKERT Kertészeti Divíziójának a zöldfelület üzemeltetési-, fenntartási- és fejlesztési tevékenysége ellátásával összefüggő jogokat és kötelezettségeket.

Jelen fejezet hatálya:

- Budapest területén évente mintegy 6.000.000 m<sup>2</sup> zöldterület fejlesztésére és fenntartására, 59.000 db fasori fa és 47.000 darab parkfa gondozására, parki növények ápolására, játszóterek, sportterek fenntartására, a szökőkutak, ivó kutak folyamatos karbantartására, a fő-és tömegközlekedési utak melletti zóldsávok, valamint a Fővárosi Önkormányzat tulajdonában illetve vagyonkezelésében lévő ingatlanok kaszálása is.
- a Fővárosi Önkormányzat kezelésébe tartozó természetvédelmi (9.700.000 m<sup>2</sup>) és erdőterületek (3.090.000 m<sup>2</sup>) erdőterületek gondozására;
- A szerződő partnerek, természetes és nem természetes személyek részére nem a zöldfelület-gazdálkodás mint közszolgáltatás keretében, hanem külön szerződéses jogviszony alapján nyújtott egyéb szolgáltatások elvégzése.

#### 1) RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

##### 1.1. A FŐKERT KERTÉSZETI DIVÍZIÓ MŰKÖDÉSÉVEL KAPCSOLATOS JOGI SZABÁLYOZÁS

- a környezet védelmének általános szabályairól szóló 1995. évi LIII. törvény;
- a természet védelméről szóló 1996. évi LIII. törvény;
- az erdőről, az erdő védelméről és az erdőgazdálkodásról szóló 2009. évi XXXVII. törvény;
- a Fővárosi Önkormányzat kezelésében lévő főútvonalak, közutak és közterületek kijelöléséről szóló 432/2012. (XII. 29.) Korm. rendelet;
- a fás szárú növények védelméről szóló 346/2008. (XII. 30.) Korm. rendelet;
- a növényvédelmi tevékenységről szóló 43/2010. (IV. 23.) FVM rendelet;
- Budapest Főváros Önkormányzata vagyonáról, a vagyonelemek feletti tulajdonosi jogok gyakorlásáról szóló 22/2012. (III.14.) Főv. Kgy. rendelet
- Budapest Főváros Közgyűlésének a fővárosi zöldfelületi rendszerbe tartozó zöldterületek és zöldfelületek védelméről, használatáról, fenntartásáról és fejlesztéséről szóló 10/2005. (III. 8.) önkormányzati rendelete;
- Budapest Főváros Közgyűlésének a kiemelt közcélú zöldterületekről szóló 14/1993. (VI. 30.) sz. önkormányzati rendelete;
- Budapest Főváros Önkormányzata Közgyűlésének Budapest Főváros Önkormányzata vagyonáról, a vagyonelemek feletti tulajdonosi jogok gyakorlásáról szóló 22/2012. (III. 14.) önkormányzati rendelete;
- Budapest Főváros Közgyűlésének a főváros köztisztaságáról szóló 48/1994. (VIII. 1.) sz. önkormányzati rendelete;
- Budapest Főváros Közgyűlésének a fővárosi helyi közutak kezelésének és üzemeltetésének szakmai szabályairól, továbbá az útépitések, a közterületet érintő közmű-, vasút- és egyéb építések és az útburkolatbontások szabályozásáról szóló 34/2008. (VII. 15.) önkormányzati rendelete;
- Budapest Főváros Önkormányzata Közgyűlésének Budapest helyi jelentőségű védett természeti területeiről szóló 25/2013.(IV. 18.) önkormányzati rendelete;

##### 1.2. FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

1. **Faapríték:** fából faaprító géppel előállított szemcsés anyag.

ÜZLETSZABÁLYZAT

2. **Komposzt:** komposztálásból származó, szilárd, morzsalékos, sötétbarna színű, földszerű, magas szervesanyag-tartalmú anyag, amely szerves hulladékokból, maradványokból, elsősorban mikroorganizmusok, valamint a talajlakó élőlények tevékenységének hatására jön létre, megfelelő körülmények (oxigén jelenléte, megfelelő nedvességtartalom) mellett. A természetben zajló szervesanyag-bomlási folyamatokban a bomlástermékek hasonló részét humusznak nevezzük.
3. **Komposztálás:** A komposztálás a kertművelésben régóta ismert és alkalmazott módszer. A komposztálódás egy olyan biológiai folyamat, amely a szerves hulladékok, melléktermékek anyagait jelentős részben humuszszerű anyaggá alakítja át. A lezajló folyamat biológiai oxidáció, valamint földlakó élőlények tevékenysége, mely a szerves anyagokat lebontja. A komposztálódás a levegő oxigénjével történik, tehát aerob folyamat (korhadás), szemben az anerob rothadással. A komposztálással keletkező anyagok: széndioxid, valamint ásványi sók, melyek trágyaként használhatók.
4. **Zöldhulladék:** a kertekből, parkokból származó növények föld feletti részei 40 cm törzsátmérőig.

### A. KÖZSZOLGÁLTATÁS

A Mötv. 13. § (1) bekezdés 2. pontjában, 23. § (4) bekezdés 1., 3. pontjaiban és 12. pontjában foglaltakkal összhangban a FŐKERT Kertészeti Divízió közszolgáltatási tevékenysége az alábbi tevékenységekre terjed ki:

#### 2) GYEP, VIRÁG ÉS CSERJEFELÜLETEK FENNTARTÁSA

A Budapesti Közművek ellátja a gyept, virág és cserjefelületek, valamint a fővárosi parkokban és zöldsávokban kialakított ökológikus zöldfelületek

- a növényültetését,
- az öntözését,
- a növényvédelmét,
- a gyommentesítését,
- a tápanyagutánpótlását,
- a metszését,
- a planténerek fenntartását, valamint
- egyéb fenntartási munkákat.

#### 3) ÉPÍTETT ELEMELK FENNTARTÁSI FELADATAI

A Budapesti Közművek feladatai körébe tartozik az épített elemek fenntartása körében a szórt burkolatok, játszótérek burkolatainak, sportpályák burkolatainak fenntartása, az ivókutak, falikutak és díszkutak fenntartása,

a parkberendezési tárgyak, valamint a Budapest Közút Zrt. feladatkörébe nem tartozó támfalak, lépcsők, korlátok, utcabútorok, és más szervezet feladatkörébe nem utalt köztéri díszítő elemek, emlékkövek, hulladékgyűjtők, kerítések fenntartása

a játszószerkek, sporteszközök fenntartása,

a hagyományos öntözőhálózat fenntartása,

az automata öntözőrendszerek fenntartása,

a szökőkutak, csobogók vízesések, tavak, medencék, vízarchitektúrák fenntartása,

a zöld homlokzatok, zöld tetők, tetőkertek fenntartása,

ÜZLETSZABÁLYZAT

az őrzés.

#### 4) FAÁPOLÁSI FELADATOK

A faápolási feladatok körébe a Budapesti Közművek ellátja

- a) Fa faültetési feladatokat (gödörásással, támrúd felhasználással, kötözéssel),
- b) a parkfák és sorfák metszését és gallyazását,
- c) a parkfák és sorfák ifjítását és visszavágását,
- d) fakivágást,
- e) tuskó eltávolítást,
- f) egyéb faápolási feladatokat (idősfa ápolás stb.),
- g) gally-, rönk szállítását és elhelyezését,
- h) öntözést,
- i) növényvédelmet,
- j) a fahelyek karbantartását,
- k) tápanyagutánpótlást,
- l) egyéb fenntartási munkákat.

#### 5) KASZÁLÁSI FELADATOK

A kaszálási feladatok körébe az alábbi főbb feladatokat:

- a) a pázsitfelületek kaszálását,
- b) a kaszálék gyűjtését.

#### 6) KÖZTISZTASÁGI FELADATOK

A Budapesti Közművek ellátja a köztisztasági feladatok közül a kiemelt közcélú zöldterületek körüli és az ezeken átvezető szilárd és burkolatlan gyalogjárók és sétányok síkosságmentesítését, a játszóterek, sportterek síkosságmentesítését, a játszótéri homokozók fertőtlenítését, frissítését, homokcseréjét, kutyafuttatóban gyöngykavics cseréjét, ahol gyöngykavicsos a burkolat. Ellátja továbbá a faveremrácsok, folyókák tisztítását, medencék, szökőkutak takarítását. Ezenfelül a Budapesti Közművek ellátja a természetvédelmi területek és erdőterületek takarítását, valamint a természetvédelmi területeken és erdőterületeken hulladékgyűjtők ürítését, illetve kezelését.

#### 7) MÉRNÖKI ÉS EGYÉB FELADATOK

A Budapesti Közművek ellátja a zöldterület és zöldfelület-üzemeltetésével és az üzemeltetéshez szorosan köthető fejlesztésével és ezek előkészítésével kapcsolatos mérnöki feladatokat, mint a szabadtértervezést, és ehhez kapcsolódó társadalmi egyeztetést, a növénykiültetési tervek, helyrajzi szám alapú fakataszter és zöldkataszter felállítását, ennek folyamatos, naprakész karbantartását, a Fővárosi Önkormányzat tulajdonába és kezelésébe tartozó zöldterületek leltárának elkészítését. A Budapesti Közművek avargyűjtési és avargazdálkodási, közösségi komposztálási és ehhez kapcsolódó komposzttelepi feladatokat is ellát.

Mérnökmonitoring feladatokat lát el a természetvédelmi területek és erőterületek vonatkozásában.

A Budapesti Közművek véleményezi a közszolgáltatási feladatokat érintő szabályozásokat, stratégiai terveket, koncepcióterveket, kivitelei terveket, a favizsgálat, a tulajdonosi-, kezelői-, lehatárolási terveket, továbbá favédelmi és kertészeti szakfelügyeletet biztosít.

Közszolgáltatási feladatot érintő zöldfelületek vonatkozásában közműépítési, útépitési-, valamint egyéb kivitelezési munkákhoz, illetve rendezvényekhez zöldfelület-üzemeltetői hozzájárulást ad ki.

## **ÜZLETSZABÁLYZAT**

Közszolgáltatási feladatot érintő zöldfelületek vonatkozásában fakivágási hatósági és növényvédelmi engedélyezési eljárásokban vesz részt. A közszolgáltatási feladatok ellátása során kiadja a végleges fakivágási engedélyhez kapcsolódó munkakezdési engedélyt és ellenőrzi a fakivágások megkezdését, illetőleg azok hatályos jogszabályoknak és a fakivágási engedélynek, zöldfelület-kezelői szakvéleménynek, tulajdonosi hozzájárulásnak megfelelő végrehajtását.

## **8) ZÖLDFELÜLETEK- ÉS ZÖLDTERÜLETEK FENNTARTÁSÁHOZ KAPCSOLÓDÓ FEJLESZTÉSI FELADATOK**

### **8.1 FELADATOK**

A Budapesti Közművek elvégzi a zöldterületek és zöldfelületek rendeltetésszerű használatához szükséges építmények, közművek, növényzet, valamint egyéb tárgyi és infrastrukturális létesítmények, eszközök szükség szerinti fejlesztését, felújítását.

### **8.2 ERDŐGAZDÁLKODÁSI FELADATOK**

A Budapesti Közművek ellátja a Fővárosi Önkormányzat területén lévő fővárosi önkormányzati tulajdonú erdőkre vonatkozóan, az erdőgazdálkodói feladatok körében az erdészeti hatóság által előírt 10 éves időtartamú erdőtervi előírásokban szereplő feladatok ellátása az erdészeti irányító által megadott éves ütemezésben. Az erdők kezelése körében – a Fővárosi Önkormányzattal együttműködésben – a Budapesti Közművek erdőkezelési munkákat lát el.

### **8.3 TERMÉSZETVÉDELMI FELADATOK**

A Budapesti Közművek elvégzi a Fővárosi Önkormányzat területén lévő helyi jelentőségű védett természeti területek, értékek kezelését, fenntartását, üzemeltetését, fejlesztését.

A természetvédelmi kezelési feladatok elvégzése a Fővárosi Önkormányzati Rendészeti Igazgatóság keretein belül működő Természetvédelmi Őrszolgálat ellenőrzése mellett történik.

### **8.4 KÉSZENLÉTI ÜGYELETI SZOLGÁLAT, KÁRELHÁRÍTÁS, KÁRMEGELŐZÉS, KÁRENYHÍTÉS, BEJELENTÉS**

A zöldterületek és zöldfelületekkel kapcsolatos káresemények megelőzése és elhárítása kapcsán a Budapesti Közművek feladata

- a) a tudomására jutott élet-, baleset- és kárveszély azonnali elhárítása,
- b) kármegelőzés, kárenyhítés, különösen a vis maior helyzetekben (pl. vihkárók, természeti katasztrófák okozta rendkívüli helyzetek)
- c) rendelkezésre állás és részvétel a helyreállításban,
- d) bekerített játszóterek őrzése,
- e) zöldterületeket, zöldfelületeket szennyező káros anyagok eltávolítása.

A Budapesti Közművek a szükséges további intézkedések megtétele érdekében haladéktalanul jelezi a Fővárosi Önkormányzatnak, illetőleg a jogsértést kivizsgálni jogosult hatóságnak a szabálytalan, jogsértő, a zöldterületet, zöldfelületet érintő, továbbá a fás szárú növényekben okozott sérüléseket, fakivágásokat, bármilyen egyéb károkozást.

A Budapesti Közművek Zöldterületi és zöldfelületi készenléti ügyeleti szolgálatot működtet az alábbiak szerint.

### **8.5 FA- ÉS PARK ADATBÁZIS ÜZEMELTETÉSE**

A Budapesti Közművek kiemelt célja, hogy óvja és fejlessze a kezelésében lévő zöldfelületeit, és újakat alakítson ki városszerte, mindezt Budapest polgárainak bevonásával. E célok elérésének fontos szakmai eszköze a naprakész fa- és park adatbázis, valamint a folyamatosan biztosított hibabejelentési lehetőség.

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

Ennek érdekében a Budapesti Közművek üzemelteti a BP Fatár applikációt, mely térképes felülettel segíti az eligazodást, az ismeretterjesztést és a tudatos parkhasználatot.

A BP Fatár adatbázis elérhető a Budapesti Közművek honlapján, a BP Fatár alkalmazás ingyenesen letölthető mobiltelefonra, tabletre az iOs App Store és a Google Play áruházakban.

A BP Fatár applikáció kizárólag a Budapesti Közművek fenntartásában lévő fák és zöldfelületekkel kapcsolatos káresemények, rongálás, veszélyforrás (hibabejelentés) bejelentésekre szolgál.

### B. PIACI SZOLGÁLTATÁS

A Budapesti Közművek az általa nyújtott közszolgáltatás biztonságát nem veszélyeztetve és színvonalát megtartva végezhet a szabad kapacitásának mértékéig a közszolgáltatási tevékenységi körébe nem tartozó egyéb, piaci szolgáltatást.

#### 9) PIACI SZOLGÁLTATÁSOK TARTALMA

A Budapesti Közművek a közszolgáltatási feladatain felül a zöldfelület és zöldterület fejlesztési -fenntartási -üzemeltetési, és növény-értékesítési (a továbbiakban: szakma-specifikus) tevékenysége körében különösen az alábbi piaci szolgáltatásokat látja el:

- a) **Kertészeti szakfelügyelet:** kivitelezési munkák során nyújtott szakmai szolgáltatás a zöldterület és a fák védelmére, valamint az előírt tervek megvalósulásának minőségi ellenőrzésére.
- b) **Komposzt értékesítés:** A komposzttelepen előállított City komposzt nevű terméket a saját felhasználáson felül értékesítjük szerződött partnereinknek és a lakosságnak. Jelen szolgáltatás igénybe vételére a Budapesti Közművek Budapest X., Keresztúri út 130. szám alatti telephelyén van lehetőség.

A komposzt fuvarszközbe történő berakodásáról, elszállításáról minden esetben a megrendelő saját költségén köteles gondoskodni.

A komposzt előállítás során keletkezett rostaalj, apríték és rönkapríték csak nagy tételben szerződött partnereknek értékesítésre kerül.

- c) **Zöldhulladék lerakás:** A Budapesti Közművek a Budapesti Közművek FŐKERT Kertészeti Divízió üzemegységeitől átvett mennyiségen felül parkfenntartó és parképítő cégektől, önkormányzatoktól, vállalkozóktól, valamint magánszemélyektől átvesz kezelésre – a tevékenysége során keletkező – zöldhulladékot.

A megrendelő saját költségén köteles beszállítani a lerakni kívánt zöldhulladékot a Komposzttelepre. A Budapesti Közművek kizárólag ellenőrzött származási helyről való, szennyezetlen, szerves anyagoktól mentes növényi eredetű hulladékot (gally, rönk, nyesedék, kaszálék, lomb stb.) vesz át. Nem tudjuk átvenni a fák, cserjék föld alatti részét, zöldség és gyümölcs hulladékot, állattartásból származó trágyát és almot.

Amennyiben megrendelő hasznosításra alkalmatlan, szennyezett hulladékot szállít, úgy annak átvételét a Budapesti Közművek jogosult megtagadni.

Ezenfelül kizárólag annyiban köteles a Budapesti Közművek annyiban köteles a zöldhulladékot átvenni, amennyiben az átvett zöldhulladék mennyisége – ideértve a Budapesti Közművek által kezelt, egyéb forrásból származó zöldhulladékot is – nem haladja meg a Budapesti Közművek hulladékkezelési engedélyében a tárgyév vonatkozásán meghatározott mennyiséget.

ÜZLETSZABÁLYZAT

**10) JOGVISZONY LÉTREJÖTTE**

A Budapesti Közművek – közszolgáltatási feladatai körébe nem tartozó – piaci szolgáltatásainak ellátására vonatkozó jogviszony az ügyfelek erre vonatkozó megrendelése alapján a jelen pontban foglaltak szerint jön létre.

**10.1 IGÉNYBEJELENTÉS**

A piaci szolgáltatásra vonatkozó igény megrendelése írásban az [ertesites@fokert.hu](mailto:ertesites@fokert.hu) e-mail címre történhet. Az igény megrendelésekor megrendelő részéről a következő adatok megadása szükséges: magánszemély/cég/társaság/tulajdonosi közösség megnevezése, számlázási cím, cégjegyzékszám, adószám, telefonszám, valamint a megrendelni kívánt szolgáltatás.

Szakfelügyeleti tevékenység, kertészeti munkák, műszeres favizsgálat, tervezési feladatok Budapesti Közművek szabad kapacitásainak figyelembevételével kerülnek kijáánlásra.

A Komposzttelep egyes szolgáltatásai (zöldhulladék átvétele, és az ebből előállított komposzt, rostaalj, faapríték értékesítése) eseti jelleggel személyesen a Budapest X., Keresztúri út 130. szám alatt vehetők igénybe.

A Termesztőtelep egyes szolgáltatásai (növényértékesítés, bérnevelés, teletetés) eseti jelleggel a Budapesti Közművek Budapest X., Keresztúri út 130. szám alatti telephelyén személyesen vehetők igénybe.

**10.2 AJÁNLATADÁS, SZERZŐDÉSKÖTÉS**

Az igénybejelentésre ajánlat kerül megküldésre megrendelő felé, amely tartalmazza a megrendelő által cégszerűen aláírandó elfogadó szándéknyilatkozatot. Elfogadott ajánlat alapján – amennyiben szükséges – szerződés-kötésre kerül sor. Amennyiben szerződés-kötés nem szükséges, úgy a Budapesti Közművek ajánlatának megrendelő általi elfogadásával jön létre a jogviszony.

A Komposzttelep és a Termesztőtelep szolgáltatásainak eseti jelleggel történő igénybe vétele esetén a jogviszony – adásvétel esetén – az áru átadás-átvételével és a vételár megrendelő általi megfizetésével, - szolgáltatás igénybe vétele esetén – a szolgáltatás ellenértékének megrendelő általi megfizetésével jön létre.

**11) DÍJAZÁS, KÖVETELÉSEK KEZELÉSE**

A piaci szolgáltatások ellenértékét (díjtételek) a Budapesti Közművek a honlapján tünteti fel vagy egyedi ajánlatadás alapján történik a díj megállapítása. Amennyiben a szerződés eltérően nem rendelkezik a Budapesti Közművek évente felülvizsgálja a díjtételeket.

Budapesti Közművek a piaci szolgáltatásokról a jelen pontban meghatározottak szerint számlát állít ki. A számlák – amennyiben a szerződés eltérően nem rendelkezik – papír alapon kerülnek kiállításra.

A számlák fizetési határideje a Komposzttelep és a Termesztőtelep által nyújtott piaci szolgáltatások számláinak kivételével, illetve egyéb megállapodás hiányában 15 (tizenöt) naptári nap.

A számla kézbesítése postai úton történik.

A díjak számlázása a szolgáltatást megrendelő részére történik. A Budapesti Közművek nyilvántartja a megrendelők analitikus folyószámla adatait, az azonosításhoz, és a lejárt határidejű követelések beszedéséhez szükséges adatokat.

A számlák kiegyenlítése történhet:

- átutalással,

ÜZLETSZABÁLYZAT

- a megrendelő külön igénye esetén postai készpénz átutalási megbízással (postai csekken),
- készpénzzel,
- bankkártya felhasználásával.

A jelen Fejezet szerinti számlák kiegyenlítésére csoportos beszedési megbízással, vagy ATM segítségével nem kerülhet sor.

Készpénzzel történő befizetésre, illetve bankkártyával történő befizetésre alapvetően a Komposzttelep és a Termesztőtelep szolgáltatásainak eseti jelleggel történő igénybe vétele esetén van lehetőség.

Késedelmes fizetés esetén a Budapesti Közművek a Ptk. szerinti mindenkor hatályos késedelmi kamatot jogosult felszámítani.

A Budapesti Közművek a követelések között teljesítéssel alátámasztott követelést tart nyilván, amit az ügyfél számára postai úton eljuttatott számla támaszt alá.

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

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

Az ügyfél írásbeli, telefonon történő, vagy a személyes ügyfélszolgálaton megtett kérésére a díjtartozások részletekben történő megfizetése engedélyezhető a következő feltételek együttes érvényesülése esetén:

- Budapesti Közművek az ügyfél díjtartozást a saját követeléseként tartja nyilván,
- az ügyfél vagy a képviselőjére jogosult részletfizetési megállapodásban vállalja, hogy:
  - amennyiben folyamatos szolgáltatást vesz igénybe, úgy azzal 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.

Amennyiben az első részlet megfizetése nem történik meg, úgy Budapesti Közművek a részletfizetésre vonatkozó lehetőséget a továbbiakban nem tartja fenn.

Egy ügyfélnek egyszerre csak egy hatályos megállapodása lehet. Egy adott évben, amennyiben az ügyfélnek a részletfizetési megállapodása nemfizetés miatt megszűnik, még egy alkalommal kérheti a részletfizetési megállapodás megkötését a személyes ügyfélszolgálatok egyikén.

Amennyiben az ügyfél Felhasználó 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.

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

Amennyiben a felszólítási eljárások eredménytelenül zárultak, a Budapesti Közművek 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.

## VI. BTI TEMETKEZÉSI DIVÍZIÓ

### BTI TEMETKEZÉSI DIVÍZIÓ BEMUTATÁSA

Az Üzletszabályzat jelen fejezete szabályozza a Budapesti Közművek BTI Temetkezési Divíziójának – mint a Budapesti Temetkezési Intézet Nonprofit Zrt. jogutódjának – a temetőkről és a temetkezésről szóló 1999. évi XLIII. törvény (Ttv.) alapján és a Ttv. 1.§ foglalt alapelvek tiszteletben tartásával a temetőkkel, a temetkezési emlékhelyekkel és a temetkezési tevékenység ellátásával összefüggő jogokat, kötelezettségeket.

Jelen fejezet hatálya:

- a Budapesti Közművek tulajdonában és kezelésében lévő 14 budapesti köztemető (<https://www.btirt.hu/temetoink>) és kapcsolódó létesítményeik, valamint a Csömöri Hamvasztóüzem és Sírkert – jogszabályoknak megfelelő és a kegyeleti jogok teljes körű érvényesülését megteremtő – üzemeltetésére és fenntartására, valamint a működésük biztosítására;
- a Temetőkben az üzemeltető által biztosított szolgáltatásokra;
- a közszolgáltatási feladatain kívüli temetkezési szolgáltatásokra terjed ki.

A Budapesti Közművek BTI Temetkezési Divíziójának, mint Magyarország és egyben Európa legnagyobb kegyeleti közszolgáltatójának célja a temetőlátogatók, a temetkezési szolgáltatást igénybe vevő megrendelők (eltemetettők) minőségközpontú kiszolgálása, a hazai kegyeleti kultúra ápolása és szakmai fejlesztése.

#### 1) RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

##### 1.1 A BTI TEMETKEZÉSI DIVÍZIÓ MŰKÖDÉSÉVEL KAPCSOLATOS JOGSZABÁLYOK

A jelen Üzletszabályzat rendelkezéseit döntően meghatározó jogszabályok és szabályozások a továbbiakban az alábbi rövidítésekkel kerültek megjelölésre:

- Magyarország Alaptörvénye;
- a temetőkről és a temetkezésről szóló 1999. évi XLIII. törvény (Ttv.);
- a kulturális örökség védelméről szóló 2001. évi LXIV. törvény;
- a temetőkről és a temetkezésről szóló 1999. évi XLIII. törvény végrehajtásáról szóló 145/1999. (X. 1.) Korm. rendelet (Korm. rendelet);
- a kegyeleti közszolgáltatásról és a köztemetők rendjéről szóló 15/2016. (V. 11.) Főv. Kgy. rendelet (Főv. Kgy. rendelet);
- a halottvizsgálatról és a halottakkal kapcsolatos eljárásról szóló 351/2013. (X. 4.) Korm. rendelet (Hv. Korm. rendelet);
- a szociális igazgatásról és a szociális ellátásról szóló 1993. évi III. törvény (Szoc.ell.tv.)

##### 1.2 FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

- dízsírhely:** a köztemető központi temetőrészében elhelyezkedő - akár koporsós, akár hamvasztásos eltemetést biztosító - temetési hely, melyet Budapest Főváros Önkormányzata díszpolgárai, továbbá az állami, politikai, művészeti, tudományos és sportélet kiemelkedő személyiségei számára biztosít;
- egészségügyi intézmény:** egészségügyi szolgáltatás nyújtására jogosító működési engedéllyel rendelkező személy, illetőleg intézmény;

## ÜZLETSZABÁLYZAT

3. **elhunyt vagy hamvak temetőn belüli szállításának díjai:** az elhunyt, a hamvak és az exhumált maradványok temetőn belül, speciális halottszállító járművel történő szállításáért fizetendő díj;
4. **gépjármű-behajtási díj:** a köztemetőbe gépjárművel történő behajtás esetén alkalmanként fizetendő díj;
5. **gyűlés:** a gyülekezési jogról szóló 2018. évi LV. törvény szerint legalább két személy részvételével közügyben való véleménynyilvánítás céljából tartott nyilvános összejövetel.
6. **halothűtők naponkénti igénybevételi díja:** az elhunyt beszállításától eltemetéséig tartó időszakra – minden megkezdett napra – halothűtőben történő hűtésért fizetendő díj;
7. **hamvak ikresítése:** a temetési helyen – a férőhelyek számának megfelelően – egy elhunyt hamvainak szögletes alakú urnában történő elhelyezése, a jobb helykihasználás érdekében.
8. **hozzátartozó:** a közeli hozzátartozó, az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa (bejegyzett élettársa), a házastárs (bejegyzett élettárs) egyeneságbeli rokona és testvére, és a testvér házastársa (bejegyzett élettársa);
9. **hősi temető, hősi temetési hely:** nemzetközi szerződés eltérő rendelkezése hiányában a honvédelmi kötelezettség fegyveres vagy fegyver nélküli teljesítése közben elesettek, továbbá a teljesítést követően, ezzel közvetlenül összefüggésbe hozható okból elhunytak, valamint háborúban kényszermunkára hurcoltak és elhunytak eltemetésére, hamvaik elhelyezésére szolgáló temető (temetőrész), temetési hely;
10. **kegyeleti emlékhely:** elhunytak emlékének megjelölésére és megőrzésére létesített építmény;
11. **kegyeleti közszolgáltatás:** a köztemető fenntartását, továbbá üzemeltetését magába foglaló egyéni és közösségi kegyeleti célú, az elhunyt emlékének megőrzésére irányuló önkormányzati tevékenységek összessége;
12. **korai vagy középidős magzati halál:** az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 216. § e) pontjában meghatározott halálest;
13. **közeli hozzátartozó:** a házastárs (bejegyzett élettárs), az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő és a testvér;
14. **köz célú zöldfelület:** olyan zöldfelület, amely általában közösségi (állami) tulajdonban van és kielégíti a település egész lakosságának, vagy a lakosok széles körének igényeit. Amennyiben állami vagy önkormányzati területen, közpénzekből került kialakításra, fenntartásáról is az önkormányzat, vagy az állam gondoskodik;
15. **köztemetés:** A halálest helye szerint illetékes települési önkormányzat képviselő-testülete - a halálesetről való tudomásszerzést követő huszonegy napon belül - gondoskodik az elhunyt személy közköltségen történő eltemettetéséről, ha
  - a) nincs vagy nem lelhető fel az eltemettetésre köteles személy, vagy
  - b) az eltemettetésre köteles személy az eltemettetésről nem gondoskodik;
16. **köztemető:** az önkormányzat tulajdonában lévő temető, továbbá az a nem önkormányzati tulajdonban lévő temető vagy temetőrész, amelyben az önkormányzat - a temető tulajdonosával kötött megállapodás alapján - a köztemető fenntartására vonatkozó kötelezettségét teljesíti;

## ÜZLETSZABÁLYZAT

17. **nemzeti sírkert (nemzeti panteon):** a Nemzeti Emlékhely és Kegyeleti Bizottság által annak minősített temető, hősi temető, hősi temetési hely, továbbá temetkezési emlékhely, kegyeleti emlékhely, temetési helyek összessége;
18. **parcella:** sírhelytábla. Utakkal határolt, kertészetileg előre tervezett, a sírok elhelyezésére szolgáló terület, amely a temetési helyek nyilvántartással való azonosíthatóságát biztosítja;
19. **ravatalozótermek igénybevételi díja:** az elhunyt ravatalozásáért, a ravatalozó használatáért fizetendő díj;
20. **rendezvény:** legalább két személy részvételével szervezett, előre meghatározott célból, adott helyen és időben megtartott összejövetel.
21. **sírbolt (kripta):** koporsó elhelyezését biztosító, terepszint alatti és feletti, vagy kizárólag terepszint alatti vagy feletti építményből álló temetési hely. A sírbolt méretét a befogadott koporsók száma határozza meg. A sírbolt temetőn belüli elhelyezését a temető tulajdonosa (üzemeltetője) jelöli ki. Sírbolt az építésügyi és építésfelügyeleti hatósági eljárásokról és ellenőrzésekről, valamint az építésügyi hatósági szolgáltatásról szóló kormányrendeletben meghatározott esetekben az építésügyi hatóság engedélye nélkül építhető.
22. **sírhelynyitás és visszahantolás díja:** az első temetést megelőző, valamint a sírhelynyitáshoz kapcsolódó sírásásért és a visszahantolásáért fizetendő díj;
23. **sírjel:** a temetési hely megjelölésére használt különféle eszközök, építmények, tárgyak;
24. **szóróparcella:** a hamvak szétszórására, bemosására szolgáló temetési hely; sírhelytábla;
25. **szóróparcella berendezéseinek igénybevételi díja:** az elhunyt hamvainak szóróparcellában történő szórásáért fizetendő díj;
26. **temetési hely:** a temetőben vagy a temetkezési emlékhelyen létesített sírhely, sírbolt, urnafülke, urnasírhely, urnasírbolt, valamint a hamvasztóüzemi építmény területén, ingatlanán létesített urnafülke, urnasírhely. A temetési helyek egyes formái, a temetés módja, továbbá a földben vagy építményben történő elhelyezkedése alapján különböznek egymástól;
27. **temetési hely feletti rendelkezési jog:** a temetési hely használatára irányuló jogosultság, amelyet a jogosult a temetési hely megváltási (újraváltási) díja ellenében szerez meg, vagy amely a jogosultat egyébként a hatályos jogszabályok szerint megilleti. A rendelkezési jog felöleli a jogosultnak a temetési helyre temethető személyek körének meghatározására (ideértve a rátemetésre, exhumálásra, urnakivételre), a sírjel állítására és a temetési hely, sírjel gondozására vonatkozó jogosítványait, továbbá ezzel összefüggésben a hatályos jogszabályokban meghatározott kötelezettségek teljesítését;
28. **temetési hely megváltási díja:** a temetési hely köztemetőn belüli fekvésére és a temetés módjára figyelemmel differenciáltan meghatározott mértékű díj;
29. **temetési hely újraváltási díja:** a temetési hely újraváltásáért (meglévő rendelkezési jog meghosszabbításáért), a temetési hely köztemetőn belüli fekvésére és a temetés módjára figyelemmel differenciáltan meghatározott mértékű díj;
30. **temetkezési emlékhely:** a temetőn kívül, különösen templomban, altemplomban, templomkertben, történeti kertben, urnacsarnok-házban vagy más építményben és területen lévő, az elhunytak eltemetésére, urnák elhelyezésére és hamvak szétszórására szolgál;

ÜZLETSZABÁLYZAT

- 31. temetkezési vállalkozás:** jelen szabályzat vonatkozásában valamennyi a Ttv-ben és Korm. rendeletben feltételeknek megfelelő temetkezési szolgáltatást végző vállalkozás.
- 32. temetkezéssel kapcsolatos egyes szolgáltatások:**
- a) a Ttv. szerinti temetkezési szolgáltatások;
  - b) egyéb temetői szolgáltatások: a köztemetőben vállalkozásszerűen nyújtott, a Ttv. szerinti szolgáltatások körébe nem tartozó szolgáltatások, így különösen a síremlékállítást, bontást, síremlék elemeinek cseréje, kiegészítővel (ideértendő a virág/mécsesstartó) való ellátása, a vésés, betűfestés, tisztítás, temetési hely körbeterítése közúzalékkal, valamint a sírfelület beültetésével, gondozásával kapcsolatos kertészeti tevékenységek összessége;
- 33. temető:** a település közigazgatási területén belüli, beépítésre szánt vagy beépítésre nem szánt, építési használata szerinti zöldfelületi jellegű különleges terület, amely kegyeleti célokat szolgál, közegészségügyi rendeltetésű, és amelyet az elhunytak eltemetésére, a hamvak elhelyezésére létesítettek és használnak, vagy használtak;
- 34. temető-fenntartási hozzájárulás díja:** köztemetőben vállalkozásszerűen munkát végzőktől megrendelt munkák elvégzésének lehetővé tételéért fizetendő díj;
- 35. üzemeltető által biztosított szolgáltatások:** azon temetkezési szolgáltatások, melyek esetében a BTI Temetkezési Divízió szakszemélyzetének, berendezésének (létesítményének) igénybevétele a hatályos jogszabályok szerint kötelező: az elhunyt köztemetőn belüli hűtése, ravatalozása, a köztemetőben erre a célra rendszeresített szállító járművön történő szállítása, továbbá a hamvaknak az erre szolgáló berendezéssel történő szórása, továbbá urnaelhelyezéssel, sírásással, sírhelynyitással, sírba helyezéssel, visszahantolással, újratemetéssel és exhumálással kapcsolatos feladatok;

## A. KÖZSZOLGÁLTATÁS

### 2) KÖZSZOLGÁLTATÁS TARTALMA

A Mötv. 23. § (4) bekezdés 9. pontjában, valamint a Ttv. 39. § (1) bekezdésében foglaltakkal összhangban a Budapesti Közművek BTI Temetkezési Divízió kegyeleti közszolgáltatási tevékenysége az alábbi tevékenységekre terjed ki:

#### 2.1 A TEMETŐK FENNTARTÁSÁVAL KAPCSOLATOS FELADATOK

A Budapesti Közművek gondoskodik a működő és lezárt köztemetők rendeltetésszerű használatához szükséges építmények, közművek, egyéb tárgyi és infrastrukturális létesítmények (ideértve a technikai, műszaki berendezéseket) karbantartásáról, gondozásáról, azok szükség szerint felújításáról, a közcélú zöldfelületek gondozásáról, továbbá a méltó kegyeletgyakorlás feltételeinek biztosításáról.

#### 2.2 A TEMETŐK FENNTARTÁSÁVAL KAPCSOLATOS FELADATOK

A Budapesti Közművek a Temetők üzemeltetése körében

- a) meghatározza a temetkezési szolgáltatás, illetőleg a temetőben végzett egyéb vállalkozási tevékenységek ellátásának temetői rendjét;
- b) biztosítja az eltemetés (urnaelhelyezés) feltételeit, ideértve a temetési helyre való első temetést megelőzően a sírhely kiásásáról (sírásás) való gondoskodást;
- c) megállapítja a temetőlátogatók kegyeletgyakorlásának feltételeit, a nyitvatartási időt;
- d) biztosítja a ravatalozó, boncolóhelyiség-csoport és ezek technikai berendezései, tárolók és hűtők, valamint a temető egyéb közcélú létesítményei (infrastruktúra)

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

karbantartását, üzemelteti és működteti azokat, valamint gondoskodik azok rendszeres tisztításáról és fertőtlenítéséről;

- e) gondoskodik a temetőbe kiszállított elhunytak átvételéről, és biztosítja a temető nyitását, zárását;
- f) megőrzi a nyilvántartó könyveket;
- g) tájékoztatja a temetőlátogatókat;
- h) kijelöli a temetési helyeket;
- i) elvégzi a temető és létesítményeinek tisztán tartását, gondoskodik a köztemetők területének rendezettségéről, az utak karbantartását, síkosságmentesítését és a hóeltakarítást;
- j) összegyűjti és elszállítja a hulladékot és a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvizet;
- k) vízvételi lehetőség biztosít a sírgondozáshoz (növények öntözése), a nyitvatartási idő alatt köztemetőnként, legalább 1 férőhelyes illemhelyet üzemeltet (nemenként elkülönítetten);
- l) gondoskodik a temető rendjének betartásáról és betartatásáról;
- m) összehangolja a temetői létesítmények, így különösen a ravatalozó használatával kapcsolatos temetkezési szolgáltatási tevékenységeket, szervezési intézkedésekkel elősegíti a temetés és az urnaelhelyezés zökkenőmentes lefolytatását;
- n) szabályozza a köztemetőbe a gépjárművel történő be- és kihajtás rendjét -, valamint – az általános közúti közlekedési szabályokkal összhangban – a gépjárműforgalmat, továbbá biztosítja a temetési szertartások zavartalan lebonyolítása és a temetőlátogatók nyugalma érdekében, a személygépkocsik számára – a területi adottságok szerint – a várakozó helyek kijelölését;
- o) biztosítja az Új köztemetőben (53. sz. parcella), az Óbudai temetőben (15. sz. parcella) lévő szóróparcellák használatát, a szóróparcellák működéséhez szükséges berendezések üzemeltetését és azok üzemképességét;
- p) gondoskodik az ügyfélfogadásról.

A jelen pontban foglalt egyes üzemeltetési feladatokról, az azzal kapcsolatos jogokról és kötelezettségekről részletesen a 3.-11. fejezetek rendelkeznek.

**3) A TEMETŐK MEGNEVEZÉSE ÉS NYITVATARTÁSI RENDJE**

**3.1 A BUDAPESTEN MŰKÖDŐ KÖZTEMETŐK**

Köztemető megnevezése	Temető címe
Angeli úti temető	1225 Budapest Angeli út 33-35.
Budafoki temető	1222 Budapest Temető utca 12.
Cinkotai temető	1164 Budapest Simongát utca 2.
Csepeli temető	1212 Budapest II. Rákóczi Ferenc út 270.
Farkasréti temető	1124 Budapest Németvölgyi út 99.

## ÜZLETSZABÁLYZAT

Kispesti temető	1194 Budapest Puskás Ferenc utca 3.
Kispesti öreg temető	1196 Budapest Zalaegerszeg utca 67-69.
Megyeri temető	1047 Budapest Megyeri út 49.
Óbudai temető	1037 Budapest Bécsi út 365-371.
Pesterzsébeti temető	1201 Budapest Temető sor
Pestszentlőrinci temető	1183 Budapest Nefelejcs utca 101.
Rákospalotai temető	1152 Budapest Szentmihályi út 111.
Tamás utcai temető	1038 Budapest Tamás utca 15.
Újköztemető	1108 Budapest Kozma utca 8-10.

## 3.2 A BTI TEMETKEZÉSI DIVÍZIÓ EGYÉB TELEPHELYEI

a) Lezárt temetők:

Temető megnevezése	Temető címe
Ganz Ábrahám utcai lezárt temető	1182 Budapest Ganz Ábrahám utca
Nagykőrösi úti lezárt temető	1188 Budapest Nagykőrösi út – Igric utca
Temető utcai lezárt temető (jelenleg Göcsej utca- lezárt temető)	1171 Budapest Temető utca (Göcsej utcai) 30.
Véka utcai lezárt temető	1028 Budapest Véka utca

b) Központi iroda:

Iroda megnevezése	Iroda címe
Központi felvételi iroda	1055 Budapest Szalay utca 3.

c) Hamvasztóüzem és sírkert

Hamvasztóüzem és sírkert megnevezése	Hamvasztóüzem és sírkert címe
Csömöri Hamvasztóüzem és Sírkert	2141 Csömör Főnix utca 1.

## ÜZLETSZABÁLYZAT

**3.3 A MŰKÖDŐ KÖZTEMETŐK ÉS A CSÖMÖRI HAMVASZTÓÜZEM ÉS SÍRKERT (EGYÜTTESEN A TOVÁBBIKBAN TEMETŐK) NYITVATARTÁSI IDEJE EGYSÉGESEN A HÉT MINDEN NAPJÁN**

Hónapok	Időpont
Január	7 <sup>30</sup> -17 <sup>00</sup>
Február	7 <sup>30</sup> -17 <sup>00</sup>
Március	7 <sup>00</sup> -17 <sup>30</sup>
Április	7 <sup>00</sup> -19 <sup>00</sup>
Május	7 <sup>00</sup> -20 <sup>00</sup>
Június	7 <sup>00</sup> -20 <sup>00</sup>
Július	7 <sup>00</sup> -20 <sup>00</sup>
Augusztus	7 <sup>00</sup> -19 <sup>00</sup>
Szeptember	7 <sup>00</sup> -18 <sup>00</sup>
Október	7 <sup>00</sup> -17 <sup>00</sup>
November	7 <sup>30</sup> -17 <sup>00</sup>
December	7 <sup>30</sup> -17 <sup>00</sup>

**3.4 TEMETŐLÁTOGATÓK TÁJÉKOZTATÁSA A NYITVATARTÁSI RENDRŐL**

A Budapesti Közművek a temető bejáratánál jól látható módon elhelyezett táblán is tájékoztatja a nyitvatartásról a temetőlátogatókat, a Temető forgalmasabb részeire pedig tájékoztató és a tájékozódást elősegítő információs táblákat helyez ki.

**3.5 A NYITVATARTÁSI IDŐ IDŐSZAKOS MEGHOSSZABBÍTÁSA**

A nyitvatartási idő meghosszabbításáról a Budapesti Közművek dönthet, Budapest Főváros Önkormányzata tájékoztatása mellett.

A Budapesti Közművek a meghosszabbított nyitvatartási időről a temetőlátogatók részére legalább egy országos napilapban és a Fővárosi Önkormányzat internetes honlapján ([www.budapest.hu](http://www.budapest.hu)) köteles a meghosszabbított nyitvatartási időpontot megelőző 10 munkanappal tájékoztatást nyújtani – ez alól kivételt képeznek a Budapesti Közművek előzetes jóváhagyásával szervezett, nyitvatartási időn túli, egyes temetkezéssel összefüggő kiemelt események és szertartások.

**4) A TEMETŐK LÁTOGATÁSI RENDJE, A TEMETŐLÁTOGATÓK KEGYELETGYAKORLÁSÁNAK FELTÉTELEI (TEMETŐLÁTOGATÓK ÜZEMELTETÉSEL KAPCSOLATOS JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI)**

Az Üzletszabályzat jelen fejezete a fővárosi köztemetők, valamint a Csömöri Hamvasztóüzem és Sírkert vonatkozásában tartalmazza azokat az alapvető látogatási szabályokat, amelyek a temetőlátogatók kegyeletgyakorlásának a feltételei meghatározásával egyrészt biztosítják az elhunytak emlékének méltó megőrzését és ápolását, másrészt szolgálják a Temetők, mint

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

használata szerinti zöldfelületi jellegű különleges terület állagának megóvását, rendeltetésszerű használatát, továbbá a temetési helyek gondozását, karbantartását, felújítását.

A Temetők látogatói kötelesek a jogszabályokban és a jelen Üzletszabályzatban foglalt szabályokat betartani, a Budapesti Közművek pedig a látogatási rend szabályainak a betartását ellenőrizni.

**4.1 TEMETŐLÁTOGATÓKRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK**

A temetőlátogatás célja lehet kegyeleti joggyakorlás vagy a temetési hely gondozása.

A Temetőket valamennyi látogató kizárólag saját felelősségére látogathatja. Az egyes sírhelyek megközelítésekor – különösen a sírhelyek közötti közlekedésnél – a temetőlátogatók fokozott gondossággal és óvatossággal kötelesek közlekedni. Így különösen kötelesek figyelni a helyenként egyenetlen domborzati viszonyokra, a kiálló növényzetre és kődarabokra, a síremlékekre. A sírjelekbe, síremlékekbe kapaszkodni-, azokra támaszkodni-, vagy ráülni-, illetve a kegyeleti célokat szolgáló tárgyakon kívül más tárgyat elhelyezni szigorúan tilos.

A temetőlátogatók kötelesek a köztemetői és a hamvasztóüzemi (mint sírkert) terület, az ott lévő létesítmények, ingó vagyontárgyak rendeltetésszerű használatára, továbbá kötelesek tartózkodni bármiféle károkozástól, rongálástól.

A temetőlátogatók továbbá az alábbi szabályokat kötelesek betartani:

- a) Dohányzás a temetők területén kizárólag a kijelölt helyeken megengedett.
- b) Szeszesital fogyasztása a temető területén tilos.
- c) Nem megengedett a temető területén a kegyeltsértő viselkedés.
- d) Nem engedélyezett a temető területén a tűzgyújtás, nyílt láng használata (kivételek a sírokon, közös emlékhelyeken elhelyezett mécsesek).
- e) A temető területén tartózkodók a szertartások ideje alatt zajos munkatevékenységet vagy anyagszállítást nem végezhetnek.
- f) Nem engedélyezett a sírhelyek környékét felásni, a talajt elhordani vagy sírfeltöltésre használni.
- g) A rendelkező, illetve a temetőlátogató, sírgondozó kötelezettsége a sírhelyekről és azok környezetéből a hulladék összegyűjtése, és annak arra kijelölt helyére történő elhelyezése. Tilos elhelyezni a sírok között, utak mentén az összegyűjtött szemetet, illetve az összehúzott zöldhulladékot. Tilos a temetőbe más, nem temetői, kommunális hulladék behozatala, lerakása.

Tekintettel arra, hogy a temető területén közvilágítás nincs, így minden temetőlátogató maga köteles gondoskodni a látási viszonyoknak megfelelő biztonságos közlekedés érdekében elemlámpáról, vagy egyéb biztonságos világítóeszközről.

**4.2 A 14 ÉVEN ALULI GYERMEKEK, VALAMINT CSELEKVŐKÉPTELEN SZEMÉLYEK TEMETŐLÁTOGATÁSA**

A köztemetőket és a hamvasztóüzemet (mint sírkertet) 14 éven aluli gyermekek, valamint cselekvőképtelen személyek kizárólag cselekvőképes, nagykorú személyek kíséréte mellett látogathatják. E személyek fokozott felügyeletéről a kísérő személy köteles gondoskodni. Az életkoruk vagy egészségi állapotuk miatt mozgásukban korlátozott személyek számára – a temetőlátogatás során – felnőtt kísérő személy igénybevétele javasolt.

ÜZLETSZABÁLYZAT

**4.3 KÖZTEMETŐBE ÉS A HAMVASZTÓÜZEMBE BEVIHETŐ TÁRGYAK**

Köztemetőbe és a hamvasztóüzembe (mint sírkert) a temetőlátogatók a szokásos, rendszeresen maguknál tartott személyes használati tárgyaikon túlmenően kizárólag a temetési helyek díszítésére, gondozására szolgáló tárgyakat (pl. koszorú, vágott élő virág, művirág, váza, öntözőkanna) és a kegyeleti jog gyakorlásának kellékeit (pl. mécses, gyertya) vihetik be. Tekintettel arra, hogy a temető a nyitvatartási idő alatt mindenki számára nyitva álló szabadon látogatható terület, így a látogató által a temetőbe bevitt bármilyen tárgyért (pl.: megrongálódás, eltulajdonítás, elvesztés) a Budapesti Közművek felelősséget nem vállal.

**4.4 TEMETŐKBE BEVIHETŐ ÁLLATOK, AZ ÁLLATOK ETETÉSE**

Köztemetőbe és hamvasztóüzembe (mint sírkert) állatot bevinni csak a Budapesti Közművek engedélyével lehet. Mentés a bejelentési kötelezettség alól a vakvezető- és a segítő kutya.

A temető területén állatokat etetni, itatni, számukra edényeket kihelyezni nem engedélyezett. Az állatok által okozott esetleges károkat a Budapesti Közművek nem köteles megtéríteni.

**4.5 A TEMETŐK TERÜLETÉN NEM VÉGEZHETŐ TEVÉKENYSÉGEK**

A temetők területén nem végezhető olyan tevékenység, amely egészségre ártalmas, szennyeződést, bűzt, egyéb káros környezeti kárt, balesetveszélyt okoz, mások kegyeleti joggyakorlását akadályozza, korlátozza.

**4.6 ZAJKELTÉS, MÁSOK MEGZAVARÁSA**

A temetőlátogatóknak tartózkodniuk kell minden olyan tevékenységtől, amely mások kegyeleti érzéseit zavarhatja, így különösen a hangoskodástól, zenehallgatástól. Kizárólag a Budapesti Közművek előzetes engedélyével lehet a temető területére kihangosítás céljából hangosító berendezést és aggregátort bevinni.

**4.7 KÁROKOZÁS**

A károkozó – a hatályos polgári jogi szabályok szerint – az okozott kárért teljes felelősséggel tartozik és köteles azt megtéríteni a károsult részére.

A Budapesti Közművek nem felelős, és így kártérítésre sem kötelezett a temetések kapcsán felállított koszorúk – különös tekintettel a nagyméretű állókoszorúk – által okozott károkért.

Köztemetőbe és a hamvasztóüzembe (mint sírkert) nagyméretű állókoszorú beszállítása és a sírhelynél történő biztonságos elhelyezése kizárólag a megrendelő (eltemettető) feladata és felelőssége.

A látogatónak a Temetőben mind gyalogosan, mind gépjárművel és kerékpárral való közlekedésnél figyelembe kell vennie a domborzati- és terepviszonyokat. Tekintettel arra, hogy a Temető területe különleges zöldterület, egyenetlen talajviszonyokkal, kiálló növényzettel, kődarabokkal, a látogató felelőssége a megfelelő óvatossággal történő közlekedés. Téli időszakban a jeges, csúszós utak megfelelő elővigyázatossággal történő használata szintén a látogató felelőssége. Ezen előírások betartásának hiányából eredő károk megtérítése a látogató (kárt okozó) felelőssége.

**5) KÖZSZOLGÁLTATÓ ÜZEMELTETÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI**

**5.1 UTAK RENDSZERES KARBANTARTÁSA**

A Budapesti Közművek a temetőkben kizárólag az utak rendszeres karbantartását, tisztántartását, síkosság mentesítését és a hó eltakarítását köteles ellátni. Az utaknak alkalmasnak kell lenniük a sírhelytáblák (parcellák) megközelítésére. Nem kötelessége a sírhelytáblák (parcellák), illetve zöldfelületek karbantartása, síkosságmentesítése, hóeltakarítás.

ÜZLETSZABÁLYZAT

## 5.2 KÖZÜZEMI SZOLGÁLTATÁSOK

A köztemetőben és a hamvasztóüzemben (mint sírkert) a Budapesti Közművek vízvételi lehetőséget biztosít a temetőlátogatók részére. A Budapesti Közművek által biztosított közüzemi szolgáltatások kizárólag a kegyeleti jogok gyakorlása körében vehetők igénybe, az azzal való takarékoskodás mindenki kötelessége.

A Budapesti Közművek valamennyi Temetőben legalább 1 férőhelyes illemhelyet üzemeltet (nemenként elkülönítetten);

## 5.3 A HULLADÉK GYŰJTÉSÉNEK, KEZELÉSÉNEK SZABÁLYAI

A Budapesti Közművek elvégzi a Temetők és létesítményeinek tisztán tartását, gondoskodik a Temetők területének rendezettségéről. Ennek keretében a Budapesti Közművek biztosítja a hulladék gyűjtését és elhelyezését biztosító tárolókat, gyűjtőket, valamint a hulladék elszállítását a kijelölt hulladékgyűjtőkből, továbbá összegyűjti a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvizet.

## 5.4 TEMETŐK RENDJÉNEK BIZTOSÍTÁSA, TEMETŐK ŐRZÉSE

A Budapesti Közművek az alábbiak szerint gondoskodik a Temetők őrzéséről, rendjének betartásáról és betartatásáról, valamint a nyitvatartási időre figyelemmel biztosítja a Temetők nyitását, zárását.

A Budapesti Közművek törekszik megakadályozni a jogszabályba ütköző tevékenységvégezést, munkavégzést, illetve a hozzátartozók kegyeleti jogait sértő, illetve zaklatására irányuló tevékenységeket. A Budapesti Közművek a jogszabálysértő, illetve büntetőjogi relevanciával bíró cselekményeket az illetékes hatóságnak bejelenti.

A Budapesti Közművek valamennyi működő Temető bejáratánál legalább 1-1 fővel 24 órás portaszolgálatot, valamint a nyitvatartási idő alatt járőrszolgálatot működtet. A portaszolgálat feladata a gépjármű és gyalogos, kerékpáros, motoros forgalom ellenőrzése, a Kgy. rendeletben foglalt szabályok betartása, betartatása, valamint a behajtási díj beszedése.

A Budapesti Közművek portaszolgálat közreműködésével jogosult és köteles a gépjárművek csomagtartójának ellenőrzésére, amit a temetőlátogatók a Temetőbe való behajtással elfogadnak. A portaszolgálat jogosult ellenőrizni sírkövek, síremlékek, fejfák Temetők területéről történő kiszállítását, amely csak és kizárólag a Budapesti Közművek előzetes engedélyével lehet.

A Temető rendjének biztosítása nem terjed ki az egyes sírhelyek és sírhelyen elhelyezett díszek, növények, koszorúk, egyéb vagyontárgyak őrzésére, arról valamennyi rendelkező, temetőlátogató maga köteles felelősséget vállalni. A Budapesti Közműveknek nem áll fenn felelőssége a Temetőbe bevitt vagyontárgyak, síremlékek őrzése tekintetében, így azok ellopásáért, elvesztéséért, megrongálásáért nem felelős.

## 5.5 TEMETŐBEN LÉVŐ LÉTESÍTMÉNYEK ÜZEMELTETÉSE

A Budapesti Közművek biztosítja a ravatalozó, boncolóhelyiség-csoport és ezek technikai berendezései, tárolók és hűtők, valamint a temető egyéb közcélú létesítményei (infrastruktúra) karbantartását, üzemelteti és működteti azokat, valamint gondoskodik azok rendszeres tisztításáról és fertőtlenítéséről;

## 5.6 A TEMETŐLÁTOGATÓK TÁJÉKOZTATÁSÁVAL KAPCSOLATOS FELADATOK

A kegyeleti jog gyakorlásának elősegítése érdekében a Budapesti Közművek tájékoztatást nyújt a temetőlátogatók részére

- a) akár egyedi, akár közérdekű ügyekben;
- b) a nyitvatartási időről, valamint a Temetők használati rendjéről legalább a Temetők főbejáratánál kifüggesztett tájékoztatók útján;

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

- c) a Temetőekben történő eligazodás érdekében tájékoztató és információs táblákat helyez ki;
- d) kifüggeszti a Temető részletes térképét a temető minden nagyobb – gépkocsik számára is nyitva álló – bejáratánál, illetve a temető központi helyén, valamint azt internetes honlapján közzéteszi, gondoskodik annak szükség szerinti aktualizálásáról;

A Budapesti Közművek a temetés adatait a temetések napján - a temetést megrendelő eltérő utasítása hiányában – közzéteszi a honlapján és feltünteti a „temetések rendje” táblán.

**5.7 A TEMETŐI NYILVÁNTARTÁSOK VEZETÉSÉVEL KAPCSOLATOS FELADATOK**

A Budapesti Közművek a Ttv., a Korm. rendelet és a Főv. Kgy. rendelet szerint nyilvántartásokat vezet, valamint gondoskodik ezek megőrzéséről.

**6) GÉPJÁRMŰVEL ÉS KERÉKPÁRRAL TÖRTÉNŐ BE- ÉS KIHAJTÁS, VALAMINT A PARKOLÁS RENDJE**

A Temetők területére a gépjárművel és kerékpárral történő be- és kihajtás rendjét, valamint a gépjármű- és kerékpárforgalmat a Temetők rendje, a temetési szertartások zavartalan bonyolítása és a temetőlátogatók nyugalma érdekében a Budapesti Közművek – az általános közúti közlekedési szabályokkal összhangban – az alábbiak szerint szabályozza:

A Budapesti Közművek valamennyi Temető területére biztosítja a kerékpárral történő behajtást. A Budapesti Közművek a Főv. Kgy. rendelet alapján, az alábbi megnevezett temetőkbe – behajtási díj ellenében – biztosítja a gépkocsival történő behajtást:

<b>Temető megnevezése</b>
Farkasréti temető
Megyeri temető
Óbudai temető
Pesterzsébeti temető
Rákospalotai temető
Újköztemető

A temetkezéssel, temetőhasználattal összefüggő jogszabályok nem teszik kötelezővé a várakozóhelyek kialakítását, azonban a Temetők területén belül, a személygépkocsik részére a Budapesti Közművek – a területi adottságok szerint, főként a Temetők bejáratánál kijelölt – korlátozott számú várakozóhelyet biztosít. A várakozóhelyek igénybevételét, az igénybevételre jogosultak körét, valamint használati rendjét a Budapesti Közművek jogosult meghatározni.

A gépjárművezető, valamint a kerékpáros a Temetőekben való közlekedés esetén az alábbi szabályokat köteles betartani:

- a) A vezető kizárólag az erre a célra kijelölt utakon köteles közlekedni, a közúti közlekedésre vonatkozó szabályok szerint, a Temetőekben elhelyezett közlekedési tábláknak megfelelően.
- b) A gépjárművel és kerékpárral történő közlekedés nem zavarhatja a temetőlátogatókat, illetőleg a búcsúztatási szertartásokat.
- c) Parkolás az arra kijelölt helyen, valamint az útviszonyoknak megfelelően az utak szélén lehetséges azzal, hogy zöldterületen, valamint a sírhelyektől 3 méteren belül a parkolás nem megengedett.

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

- d) A gépjárművel közlekedés és parkolás esetén a gépjárművezető felelőssége az útviszonyoknak megfelelő vezetés, valamint a parkolás biztonságos helyszínének megválasztása, figyelembe véve a temetési menet útvonalának biztosítását is.

**7) TEMETŐI RENDEZVÉNYEK, FORGATÁSI ENGEDÉLYEK RENDJE**

**7.1 RENDEZVÉNYEK SZERVEZÉSE, BEJELENTÉSE**

A rendezvény szervezőjének bejelentési kötelezettsége van a Budapesti Közművek felé, melyben tájékoztatnia kell az alábbiakról:

- a rendezvény ideje, pontos időtartama;
- a rendezvény pontos helye;
- a rendezvényt szervező szervezet neve, elérhetősége;
- a rendezvényen résztvevő egyéb szervezetek megnevezése;
- a rendezvényen résztvevők létszáma;
- a rendezvény, esemény témája, aktualitása, tartalma.

A bejelentést a megemlékezés előtt minimum 5 (öt) munkanappal kell eljuttatni a Budapesti Közművekhez.

Amennyiben a rendezvény a gyülekezési jogról szóló 2018. évi LV. törvény (Gyülekezési tv.) hatálya alá eső gyűlésnek minősül, úgy a szervező a Budapesti Közművek, mint tulajdonos engedélyét köteles beszerezni. Politikai tartalmú összejövétel, rendezvény a temető területén nem engedélyezett.

Amennyiben a rendezvény kimenetelét kegyeletsértően befolyásoló, vagy a kegyeletgyakorlást akadályozó tényező merül fel, illetve az adott sírhelyen nyugvó elhunyt hozzátartozóinak tiltakozása esetén, a Budapesti Közművek jogosult a rendezvény megtiltására.

A Budapesti Közművek a bejelentést, illetve a gyűléshez való hozzájárulását – tájékoztatás céljából – a Budapesti Rendőrfőkapitányság vezetőjének rendészeti helyettese részére megküldi.

**7.2 FORGATÁSI ENGEDÉLY KÉRELMEZÉSI RENDJE**

A forgatást végzőnek a forgatási engedély kérelmet forgatás kezdetét megelőzően minimum két munkanappal kell benyújtania a Budapesti Közművekhez.

A forgatás során a temető látogatókról közeli és felismerhető arcképek nem készíthetők. A temetőben a síremlékekről, csak úgy készíthetők felvételek, hogy a síremléken található nevek és feliratok ne legyenek olvashatóak. Ez alól a neves sírok kivételt jelentenek.

Amennyiben a forgatás temetéshez kapcsolódik (online, élőközvetítése, illetve mozgóképi felvétel rögzítése) a kérelem elengedhetetlen része és kötelezően csatolandó a temetőtől írásbeli hozzájárulása.

Amennyiben a forgatás nagyobb létszámú, de nem temetéshez köthető megemlékezéshez kapcsolódik, a forgatási engedély kizárólag a Budapesti Közművekhez előzetesen bejelentett és tudomásul vett eseményhez adható meg.

Amennyiben a forgatandó esemény kapcsán a kegyeletgyakorlást akadályozó tényező, illetve az adott sírhelyen nyugvó elhunyt hozzátartozóinak tiltakozása merül fel, a Budapesti Közművek jogosult az engedélyt elutasítani.

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

A szertartásról felvétel, élő, online közvetítés csak az eltemettető engedélyével készíthető, amelynek beszerzése a felvételt készítő vagy kérvényező kötelezettsége. Az ebből adódó kegyeleti jogsértésért a temető felelősséget nem vállal.

**8) TEMETŐBE SZÁLLÍTOTT ELHUNYTAK ÁTVÉTELE (TEMETKEZÉSI VÁLLALKOZÓK ÁLTALI HALOTT BESZÁLLÍTÁS) ÉS AZ ELHUNYTAK TEMETKEZÉSI VÁLLALKOZÓK RÉSZÉRE TÖRTÉNŐ KIADÁSA**

A Budapesti Közművek az elhunytak Temetőkbe történő beszállítását az alábbi feltételek szerint biztosítja a temetkezési vállalkozók részére.

**8.1 ELHUNYTAK BESZÁLLÍTÁSA**

A Budapesti Közművek az elhunytak átvételére az Újköztemetőben 0-24 órás ügyeletet biztosít.

A temetkezési vállalkozónak hitelt érdemlő módon, valamint a hatályos jogszabályoknak megfelelően biztosítania kell a Budapesti Közművek részére, az elhunyt személy azonosításához szükséges adatokat, dokumentumokat.

Temetkezési vállalkozó felel a megrendelő (eltemettető) és a rendelkezési jog jogosultja adatainak megfelelőségéért. Temetkezési vállalkozó köteles az eljárása során a megrendelő (eltemettető), illetve a rendelkezési jog jogosultja kielégítését – az általuk bemutatott személyes okmányok alapján –ellenőrizni, a megrendelő (eltemettető) által kitöltött és becsatolt nyomtatványok adatait ellenőrizni, egyeztetését – a bemutatott okmányok alapján – elvégezni, azok megegyezőségét igazolni.

Temetkezési vállalkozó vállalja, hogy koporsós temetés esetén az elhunytat, hamvasztásos temetés esetén az elhunyt hamvait tartalmazó urnát, valamint a kellékeket munkanapokon 7:30 és 15.00 óra között – legalább 2 (kettő) munkanappal a temetés időpontját megelőzően – beszállítja az eltemetés helye szerinti temetőbe, az azonosítás elvégzésének-, valamint a kegyeleti kellékek megfelelőségének az ellenőrzése céljából.

Ha a Budapesti Közművek az azonosság vagy az okmányok tekintetében hiányosságot észlel, az átvételt felfüggeszti.

Amennyiben a temetkezési vállalkozó elmulasztja az elhunyt, valamint a kellékek beszállítási-, és leadási kötelezettségét, abban az esetben az azonosítással-, és kellék megfelelőséggel kapcsolatos minden felelősség-, illetve a mulasztásból adódó összes kár a temetkezési vállalkozót terheli.

A Budapesti Közművek a Temetőkbe – nem a Csömöri Hamvasztóüzemben hamvasztott elhunytak esetén – a beszállított hamvakat az alábbi dokumentumok megléte és feltételek teljesülése esetén veszi át:

- a. halottvizsgálati bizonyítvány IV. példánya,
- b. hamvasztó üzemi igazolás a hamvasztási számmal,
- c. érvényes temetési megrendelés,
- d. azonosításra alkalmas urnabetét, díszurna (A díszurna külső behatás nélkül nyithatóan kerül átadásra, hogy a benne lévő urnabetét adatai ellenőrizhetőek legyenek.).

**8.2 ELHUNYTAK KIADÁSA**

Az elhunytak temetkezési vállalkozók részére történő kiadása az Új köztemetőben munkanapokon 8:00 - 15:00 közötti időszakban biztosított a hozzátartozó által adott – teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt – meghatalmazás átadásával, és az addig elvégzett szolgáltatási és hűtési díjak megfizetésével.

## 9) RAVATALOZÓ IGÉNYBEVÉTELÉNEK RENDJE ÉS SZABÁLYAI

A Temetőben működő ravatalozók igénybevételének szabályait a Budapesti Közművek az alábbiak szerint állapítja meg:

- a) A Budapesti Közművek gondoskodik a hangosító berendezés, valamint a teremvilágítás működéséről, valamint biztosítja a megrendelő által kiválasztott, megfelelő formátumban összeállított és – a szertartást megelőzően legalább 1 (egy) munkanappal – átadott zeneanyag lejátszásának lehetőségét.
- b) A ravatalozóhelyiség használatát a Budapesti Közművek harminc perccel a szertartás időpontját megelőzően köteles biztosítani a megrendelő részére.

Amennyiben az adott temetőben több ravatalozó helyiség található a Budapesti Közművek az időpontok kiadásánál törekszik arra, hogy az egyes temetések lebonyolítása egymást ne zavarja, de a Budapesti Közművek a halott búcsúztatási szokások, a gyász kifejezésének eltérő voltából adódó esetleges kellemetlenségekért felelősséget nem vállal.

## 10) A TEMETŐBEN VÉGZETT EGYÉB TEMETŐI SZOLGÁLTATÁSOK ELLÁTÁSÁNAK TEMETŐI RENDJE

A Temetőben vállalkozásszerűen nyújtott, a temetkezési szolgáltatások körébe nem tartozó szolgáltatások, így különösen a síremlékállítást, bontást, síremlék elemeinek cseréje, kiegészítőkkel (ideértendő a virág/mécsestartó) való ellátása, a vésés, betűfestés, tisztítás, temetési hely körbeterítése közúzalékkal, valamint a sírfelület beültetésével, gondozásával kapcsolatos kertészeti tevékenységek ellátását a Budapesti Közművek az alábbiak szerint biztosítja, valamint – a hatályos jogszabályokban foglaltakkal összhangban – ellenőrzi.

Valamennyi egyéb temetői szolgáltatást végző vállalkozó – az általuk végzett egyes szolgáltatások jellegéhez is igazodóan – azonos feltételekkel, lehetőség szerint az erre irányuló igénybejelentés sorrendjének megfelelően veheti igénybe a Temető infrastruktúráját. A Budapesti Közművek olyan nyilvántartásokat vezet-, továbbá az ügyfélszolgálati irodáinak működtetését úgy szervezi meg, hogy a jelzett temetkezési igények összhangja és nyomon követése biztosított legyen.

Az egyéb temetői szolgáltatást végző vállalkozó köteles a munkavégzést a Budapesti Közműveknek a temetőirodáknál a munkavégzést megelőző 4 munkanappal (a temetéshez kapcsolódó síremlék-bontás esetén 2 munkanappal) az alábbi dokumentumok benyújtásával előzetesen bejelenteni.

Az egyéb temetői szolgáltatást végző vállalkozó köteles a munkavégzésre irányuló bejelentéssel egyidejűleg benyújtani:

- a) tevékenység gyakorlására jogosító engedély eredeti példányát bemutatni, másolatot benyújtani;
- b) vállalkozási tevékenységre jogosító okirat eredeti példányát bemutatni, másolatot benyújtani;
- c) üzemeltető által rendszeresített nyomtatványt kitöltve (amelyben megjelöli a munkavégzéssel érintett temetőt, sírhelyet, rendelkezőjét, tervezett munka leírását);
- d) rendelkező megbízását igazoló dokumentum eredeti példányát bemutatni, másolatot benyújtani;
- e) tervezett munka vázrajzát.

Az egyéb temetői szolgáltatást végző vállalkozó a Temetőben munkát úgy végezhet, hogy az ne sértse a hozzátartozók és a látogatók kegyeleti érzéseit, valamint ne akadályozza az elhunytak búcsúztatását.

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

A munkavégzés során a szomszédos temetési hely nem sérülhet, gondoskodni kell arról, hogy eredeti állapota ne változzon. A munka ideje alatt a temetési helyek látogatását nem lehet akadályozni.

Az egyéb temetői szolgáltatást végző vállalkozó a Temetőekben munkanapokon 7.30-tól 15.30-ig (temetőiroda nyitva tartásához igazodva) végezhet munkát. Hétvégén és munkaszüneti napon munkavégzés kizárólag a Budapesti Közművek előzetes engedélyével megengedett. Halottak Napja vonatkozásában a Budapesti Közművek jogosult ettől eltérő szabályokat megállapítani, amelyet a temetőirodákban tesz közzé.

Az egyéb temetői szolgáltatást végző vállalkozó köteles a munkavégzést követően a törmelékot, szemetet, hulladékot elszállítani és a sírhely környezetét, rendezetten, tisztán hagyni.

Az egyéb temetői szolgáltatást végző vállalkozók munkavégzéséért, annak szakszerűségéért, valamint hiba és hiánymentességéért a Budapesti Közművek felelősséget nem vállal. Nem felelős továbbá a Budapesti Közművek az egyéb temetői szolgáltatást végző vállalkozó által okozott kárért, annak helyreállításáért.

Az egyéb temetői szolgáltatást végző vállalkozók a temető területén csak a szolgáltatások végzése céljából tartózkodhatnak, üzletszerzésre irányuló tevékenységet nem folytathatnak.

**11) A TEMETÉSI HELYEK**

A temető sírhelytáblákra (parcella), a sírhelytáblák pedig sorokra kerülnek felosztásra. A sorokban a temetési helyeket a Budapesti Közművek jelöli ki az alábbiak szerint.

**11.1 TEMETÉSI HELYEK**

Temetési helyek a temetőekben a következők lehetnek:

- a) koporsós temetésnél egyes sírhely, kettős sírhely és sírbolt;
- b) koporsós temetésnél díszsírhely;
- c) hamvasztásos temetés esetén az urnába helyezett hamvak temetési helye lehet urnafülke, urnasírhely, urnasírbolt. Az urna koporsós temetési helyre is temethető.
- d) hamvasztásos temetésnél:
  - da) szóróparcella; vagy
  - db) díszsírhely.

Koporsós temetésnél az egyes sírhely méretezése szerint lehet felnőtt sírhely vagy gyermeksírhely.

Gyermeksírhelybe 10 éves vagy ennél fiatalabb korban elhunytak betemetése lehetséges. Meglévő gyermeksírhelybe urna is betemethető.

**11.2 A KÖZTEMETŐBEN LEVŐ EGYES SÍRHELYEK MÉRETEI**

A köztemetőekben lévő sírhelyek alábbi mérettel rendelkezhetnek:

- a) egyes felnőtt sírhely: 1,90-2,10 m hosszú, 0,95-1,10 m széles, 2,00 m mély;
- b) gyermeksírhely: 1,30-1,50 m hosszú, 0,65-0,80 m széles, 2,00 m mély;
- c) kettős sírhely: 1,90-2,10 m hosszú, 1,90-2,10 m széles, 2,00 m mély;
- d) urnasírhely: 60 cm hosszú, 80 cm széles, 70 cm mély;
- e) kripta alépítmény befogadó képessége határozza meg az elhelyezhető koporsók számát azzal, hogy az eltemetendő köteles figyelembe venni a temetői (helyi) adottságokat és a Budapesti Közművekkel egyeztetni.

ÜZLETSZABÁLYZAT

**11.3 A SÍROK EGYMÁSTÓL VALÓ OLDALTÁVOLSÁGA**

A sírok egymástól való oldaltávolsága legalább 60 cm, a gyermeksíroknál pedig 30 cm. A sorok között 0,60 m - 1 m távolságot kell hagyni, kivéve az új kiképzésű (fej-fej alatti) sírhelytáblák sorait, ahol a sírok fejrészei között a távolság 30 cm, a sorok között pedig 1,50 m. Fentiek alól kivételt képezhetnek továbbá azok a régi, illetve változatlan helyen újratemetett sírok, ahol a jelzett méretek betartását a korábbi betemetettség nem teszi lehetővé.

A sírdombok magassága legfeljebb 30 cm lehet, a sírhelyeken a sírhely felhantolása nem kötelező.

**11.4 SÍRBOLTRA (KRIPTÁRA) VONATKOZÓ SZABÁLYOK**

**11.4.1 SÍRBOLT (KRIPTA) TEMETŐN BELÜLI ELHELYEZÉSE, KIALAKÍTÁSA**

Sírbolt temetőn belüli elhelyezését a Budapesti Közművek jelöli ki, amennyiben az építető a sírbolt helyét megváltotta, vagy az építkezéshez a temetési hely (sírbolthely) feletti rendelkezési jog jogosultja egyébként hozzájárult.

A sírboltba temetés kizárólag a sírbolt alépítményének a teljes egészében történő kiépítését követően történhet. Amennyiben nem történik meg a sírbolt alépítményének kiépítése a temetés megrendeléséről nincs lehetőség gondoskodni.

Az alépítmény kialakítása 2 m mélyen, polcos elrendezéssel történhet. A kripta kialakításánál a vízelvezetést biztosítani kell.

A kriptahely előkészítése, az azzal kapcsolatos földmunkaelvégzése, illetve a kitermelt föld elhordása, hasznosítása a Budapesti Közművek feladata.

**11.4.2 A SÍRBOLTOKBAN elhelyezés szabályai**

A sírbolt alépítményének elkészültéig, az elhunyt eltemetését csak másik sírhelyre lehetséges megrendelni, melynek költsége teljes egészében az eltemettetőt terheli. A már kiépített sírboltba betemetni csak abban az esetben lehet amennyiben az alkalmas a temetés biztonságos elvégzésére, illetve a kellékek biztonságos behelyezésére.

A sírboltokban - az alépítmény méretének függvényében - 1-16 felnőtt koporsó helyezhető el, illetve egy felnőtt koporsó helyén mérettől függően két gyermekkoporsó is elhelyezhető, illetve a betemethető urnák száma az urna formájától és típusától függetlenül a behelyezhető koporsók számának kétszerese

Sírboltba történő temetés rendjét a sírboltkönyvben foglaltak határozzák meg. Amennyiben a sírbolt alapítója erről nem rendelkezett, a sírboltba csak a sírbolt alapítójának halála pillanatában vele élő házastársa vagy élettársa, tovább egyenesági fel- és lemenő rokonai (nagyszülei, szülei, gyermekei, unokái stb.), valamint az egyenes ági leszármazók házastársai temethetők el.

**11.5 A SÍROKRA TELEPÍTHETŐ SÍREMLÉKEK MÉRETEI:**

- egyes sírkő kerettel, lépcsővel együtt max: 0,9 -1 m széles, 2- 2,1 m hosszú
- dupla sírkő kerettel, lépcsővel együtt max: 1,9 -2 m széles, 2 -2,1m hosszú
- a síremlék talajtól mért maximális magassága: 150 cm
- urna sírkő keret max: 80 cm széles, 60 cm hosszú
- urna sírkő keret max. magassága a talajszinttől: 1 m
- urnasírhely köré telepíthető járda max: 15 cm széles, terepszinttől max 3 cm kiemelkedésű
- gyerek sírkő keret max: 1,5 m hosszú, 0,8 m széles
- gyerek sírkő maximális magassága: 1,2 m

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

- koporsós sírhely köré telepíthető járda max. 30 cm széles, terepszinttől max. 3 cm – es kiemelkedésű
- kripta: max. 3 méter

A síremlék szilárd talajra építhető, ennek érdekében a síremlékek előre gyártott, szétszedhető elemekből készülhetnek, mely szintén előre gyártott, megfelelő –a stabilitás biztosító- áthidalók használatával telepíthető a sírokra.

Helyszíni betonalapozás csak indokolt esetben (tereviszonyok, különleges emlékmű), írásos kérelemre, a Budapesti Közművek írásbeli engedélyével lehetséges.

Kopjafa állítása esetén a statikai megfelelés érdekében a kopjafát terepszint alatt elhelyezett, előre gyártott betonlapra kell rögzíteni. A kopjafa magassága maximum 2 m lehet.

A sírhelyek, síremlékek fölé sátor, tetőszerkezet állítása nem engedélyezett.

**12) ÜZEMELTETŐ ÁLTAL BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK**

A Ttv. 40. § (1) bekezdése és a Kgy. rendelet 25.§ (2) bekezdése alapján a köztemetőben kötelező a Budapesti Közművek szakszemélyzetének és berendezésének (létesítményének) igénybevétele az alábbi feladatokkal összefüggésben:

- a) a köztemetőn belül az elhunyt hűtése, ravatalozása;
- b) az elhunyt köztemetőben erre a célra rendszeresített szállító járművön történő szállítása;
- c) a hamvaknak az erre szolgáló berendezéssel történő szórása;
- d) urnaelhelyezés, sírásás, sírhelynyitás és visszahantolás (ideértve az első temetést megelőző sírásást, továbbá az urnafülke (kolumbárium) zárólapjának eltávolítását, illetve visszahelyezését és zárását), a sírba helyezés, az újratemetés és az exhumálás.

A Budapesti Közművek a fenti üzemeltető által biztosított szolgáltatásokat a temetkezési szolgáltatásokkal összefüggésben, annak keretében, az eltemetettőknek közvetlenül, illetve temetkezési vállalkozókon keresztül, közvetetten nyújtja.

**12.1 RAVATALOZÁS**

A Budapesti Közművek tulajdonában és üzemeltetésében álló temetők mindegyike rendelkezik az elhunytak temetési szertartásának megfelelő – egyházi igényeket is kielégítő – a kegyeleti igényeknek mindenben megfelelő ravatalozó teremmel.

A Budapesti Közművek a ravatalozás körében az alábbi üzemeltető által biztosított szolgáltatásokat nyújtja:

- formaruhába öltözött személyzet biztosítása;
- várakozó és kikísérő zene;
- zöld növénydísz (pálma, tuja, egyéb örökzöldek);
- művirág állványos ravataldísz;
- elektromos áldozati láng (terem nagyságától függő darabszámmal);
- ülőhelyek (székek, padok, a terem jellegének megfelelő stílusban és kivitelben);
- világítás, hangosítás.

ÜZLETSZABÁLYZAT

**12.2 HAMVAK SZÓRÁSA**

A Budapesti Közművek a hamvak szórását, egész évben, évszaktól függetlenül az alábbi tulajdonában álló temetőben biztosítja:

- Óbudai temetőben,
- Új Köztemetőben, valamint
- a Csömöri Hamvasztóüzem és Sírkertben.

A szertartásforma mind a három temetőben szabadtéren, esztétikusan és igényesen kialakított, parkosított környezetben történik.

**B. PIACI SZOLGÁLTATÁS**

**13) PIACI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA**

A Budapesti Közművek – mint temetkezési szolgáltató, a 12. pontban foglalt üzemeltető által biztosított szolgáltatásokon kívül – az alábbi temetkezési szolgáltatási tevékenységeket (Ttv. 25.§ (1) bekezdése) nyújtja piaci szolgáltatásként, teljeskörűen, a kegyeleti jogok betartása mellett, folyamatos rendelkezésre állással:

- a) a temetésfelvétel,
- b) az elhunytak a kegyeleti igényeknek megfelelő temetésre való előkészítése,
- c) a temetéshez szükséges kellékekkel való ellátás, ideértve az eltemettető felé történő értékesítést is,
- d) a halotyszállítás,
- e) a hamvasztás és az urnakiadás,

**13.1 HALOTTSZÁLLÍTÁS**

A Budapesti Közművek az alábbi halotyszállítási szolgáltatásokat nyújtja, amelyet a a hozzátartozó választása, kérése és igényei szerint tud igénybe venni. Halotyszállítás történhet lakásból, kórházból, közterületről.

- a) Helyközi halotyszállítás: Budapest-vidék és vidék-Budapest viszonylatban történő halotyszállítás;
- b) Hamvak küldeményként történő eljuttatása: hamvasztást követően a hamvak megrendelési helyre történő eljuttatása, postai feladása, teljeskörű ügyintézésel;
- c) Nemzetközi halotyszállítás: a külföldön elhunyt magyar állampolgárok illetve a Magyarországon elhunyt külföldi állampolgárok teljes körű kegyeleti ügyintézése (szükséges okmányok, engedélyek beszerzése, egészségügyi előírásoknak megfelelő balzsamozás elvégzése, külföldről érkező urna, illetve koporsó reptéri fogadása) és hazaszállítását.

A Budapesti Közművek 0-24 órás diszpécsterszolgálatot működtet a honlapon közzétett telefonszámon a halálesettek kapcsolatos bejelentésekre:

**13.2 TEMETÉSFELVÉTEL**

**13.2.1. A TEMETÉSRŐL SORRENDEN A KÖVETKEZŐK KÖTELESEK GONDOSKODNI:**

- a) aki a temetést szerződésben vállalta;
- b) akit arra az elhunyt végrendelete kötelez;
- c) végintézkedés hiányában elhunyt temetéséről az elhalálózása előtt vele együtt élő házastársa vagy élettársa;

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

- d) az elhunyt egyéb, közeli hozzátartozója a törvényes öröklés rendje szerint.

A Budapesti Közművek nem köteles vizsgálni, hogy a temetés megrendelőjét megelőző sorrendben van-e más eltemetésre kötelezett személy, de amennyiben több eltemetésre kötelezett kívánja a temetést megrendelni, és közöttük nincs egyetértés, abban az esetben megrendelés elfogadásánál a fenti sorrendet köteles betartani.

Hamvasztásos temetésre vonatkozó megrendelést – a hatályos jogszabályok alapján – a Budapesti Közművek nem végezheti el, ha

- az azonos sorban eltemetésre kötelezettek között vagy az elhunyt házastársa és nagykorú gyermekei között nincs egyetértés.
- ha a temetésről több személy gondoskodik és közöttük az eltemetés módja tekintetében nincs megegyezés.

#### 13.2.2. TEMETÉS MEGRENDELÉSE

A Budapesti Közművek tulajdonában álló valamennyi köztemető temetésfelvételi irodájában, illetve a központi felvételi irodában megrendelhető a teljeskörű temetési szolgáltatás.

Az eltemettető lehet magánszemély, jogi személy, vagy egyéb jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. A megrendelést a kötelezett kezdeményezheti személyesen, meghatalmazott útján - tanúk előtt tett írásbeli meghatalmazással, - vagy írásban.

A temetésre vonatkozó megrendeléssel és a Budapesti Közművek által az arról való számla kiállításával létrejön a megrendelő és a Budapesti Közművek közötti jogviszony.

#### 13.2.3. A TEMETÉS MÓDJA

A temetés hamvasztással vagy hagyományos módon (koporsóban) történik.

Az eltemetés módjára és helyére nézve az elhunyt életében tett rendelkezése az irányadó, amennyiben ez nem ró az eltemettető személyére aránytalanul nagy terhet.

Az elhunyt életében tett rendelkezése hiányában az eltemetés módját és helyét az határozza meg, aki a temetésről gondoskodik, vagy arra köteles lenne, de a temetésről más szerv vagy személy úgy gondoskodik, mintha az elhunyt saját halottja volna.

#### 13.2.4. Betemetésre, rátemetésre, elhelyezésre vonatkozó szabályok

A Budapesti Közművek az elhunytat a temetőben létesített (megváltott) temetési helyen temeti el.

##### 13.2.4.1 BETEMETÉS

Az elhunyt betemetése

- a) a Budapesti Közművek által biztosított ún. soros parcellába vagy
- b) a megrendelő (eltemettető) által kiválasztott, nem soros parcellába külön díj megfizetésével.

Ha az eltemettető nem a kijelölt (soros) parcellában kíván temetési helyet megváltani, akkor lehetősége van a temetés módjának megfelelő, nem soros temetkezési helyre történő temetésre is, mely igényét az ügyfélszolgálati irodán (temetőirodán) jelezheti. A Budapesti Közművek a megváltható szabad sírhelyek tekintetében törekszik arra, hogy a megrendelő igényét a lehető legteljesebb mértékben teljesítse.

Új sírhely esetében az eltemettető személyesen köteles eljárni a sírhely kiválasztásánál, egyeztetésénél, ellenkező esetben kifogást nem emelhet.

Az eltemettető által kiválasztott nem soros parcellában lévő sírhelyről koporsós betemetéshez a sírásás elvégzése előtt a síremlékek elbontása kötelező, amelyről az eltemettető köteles gondoskodni.

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

Koporsós temetés esetén a temetéssel egyidejűleg a sírhelyre pótdíj fizetése kötelező, úgy hogy biztosítva legyen a 25 év porladási idő. A pótdíj fizetése rendelkezési jogot nem keletkeztet.

#### 13.2.4.2 RÁTEMETÉS

Rátemetni kizárólag a lejáratú idejét tekintve érvényes sírba lehetséges.

A koporsós temetésre szolgáló temetési helyre - a temető fekvése szerint illetékes népegészségügyi feladatkörében eljáró járási hivatal által kiadott - sírnyitási engedéllyel további legfeljebb egy elhalt, és kettő 25 évnél régebbi holttestmaradvány temethető rá. Amennyiben a kettő betemetett elhunyt közül még az egyik elhunyt porladási ideje sem telt el, újabb koporsós temetés nem lehetséges a sírhelybe.

#### 13.2.4.3. HAMVAK ELHELYEZÉSE

Hamvasztásos temetés esetén a hamvak urnában helyezhetők el, illetőleg - a kormányrendeletben előírt feltételek szerint - szétszórhatók.

A hamvakat tartalmazó urnát az eltemetésre köteles személynek az elhunyt végrendelete, ennek hiányában

- a) a temető vagy temetkezési emlékhely befogadó nyilatkozata, vagy
- b) a hamvak temetőn, temetkezési emlékhelyen kívüli elhelyezése esetén az eltemetésre kötelezett személy teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt nyilatkozatának meglétéről vagy ennek hiányáról az elhunyt utolsó lakóhelye szerinti, az eltemetésre kötelezett személyek nyilatkozatairól szóló nyilvántartás vezetésére az önkormányzat által kijelölt köztemető igazolása alapján adja ki a Budapesti Közművek.

Az eltemetésre köteles személy nyilatkozata tartalmazza az eltemetésre köteles személy nevét, születési helyét és idejét, anyja születési nevét, nyilatkozattételkor érvényes bejelentett lakcímét és a hamvak tervezett elhelyezésének címét.

A hamvakat tartalmazó urna temetőn, temetkezési emlékhelyen kívüli elhelyezése esetén az eltemetésre köteles személy nyilatkozatában vállalja, hogy az urnát kegyeleti igényeknek megfelelő körülmények között tárolja és az elhunytat a Polgári Törvénykönyv szerinti hozzátartozói, valamint a végrendeleti juttatásban részesített személyek részére a kegyeleti jog gyakorlásának lehetőségét biztosítja, valamint az elhunyt közeli hozzátartozóit az urna elhelyezésére szolgáló hely címének változásáról tájékoztatja.

Ha az elhunyt végrendelete a hamvak sorsáról nem rendelkezett vagy nincs végrendelet, a hamvak szétszórása esetén az eltemetésre köteles személy nyilatkozatának tartalmaznia kell azon kijelentést, hogy az elhunyt közeli hozzátartozói egyetértenek a hamvak szétszórásának helye, ideje és módja tekintetében.

Azokban az esetekben, amelyekben már meglévő urnafülkéből vagy urnasírból történik a hamvak kiadása, vagy exhumálást követően a maradványok hamvasztása után kerül sor a hamvak kiadására, a fentieket megfelelően kell alkalmazni, azzal, hogy a hamvakat a sírhely felett rendelkezésre jogosult vagy meghatalmazottja részére lehet kiadni.

#### 13.2.4.4. BE-, ÉS RÁTEMETÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK

Az elhunyt betemetése az alábbi szabályok figyelembe vételével történhet.

**Felnőtt sírhelybe:** A temető természeti adottságaitól függően, és egyéb feltételek felhasználása esetén, **egy-egy felnőtt sírhelybe kettő elhunyt (25 éven belül eltemetett) és kettő 25 évnél régebbi holttestmaradvány temethető**, továbbá urna formájától és típusától függetlenül 4 urna helyezhető el. A behelyezhető urnák számát nem növeli, ha a sírhelyen emelt síremlékre urnatartóban helyezik azt el.

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

A temető természeti adottságaitól függően, és egyéb feltételek felhasználása esetén, **kettős felnőtt sírhelybe négy elhunyt (25 éven belül eltemetett) és négy 25 évnél régebbi holttestmaradvány temethető**, továbbá urna formájától és típusától függetlenül 8 urna helyezhető el. A behelyezhető urnák számát nem növeli, ha a sírhelyen emelt síremlékre urnatartóban helyezik azt el.

**Gyermeksírhelybe** 10 éves vagy ennél fiatalabb korban elhunyt koporsós betemetése lehetséges, továbbá 2 urna helyezhető el. A behelyezhető urnák számát nem növeli, ha a sírhelyen emelt síremlékre urnatartóban helyezik azt el.

**Szimpla urnafülkébe** 1 (egy) kerek urna vagy 2 (kettő) megfelelő méretű szögletes (iker) urna helyezhető el.

**Dupla urnafülkébe** 2 (kettő) kerek urna vagy 4 (négy) megfelelő méretű szögletes (iker) urna helyezhető el.

**Urnasírba** legfeljebb 4 kerek vagy mérettől függően 6-8 szögletes (iker) urna helyezhető el. A behelyezhető urnák számát nem növeli, ha a sírhelyen emelt síremlékre urnatartóban helyezik azt el.

#### Urnasírboltba:

- műkö urnasírbolt esetén 4 urna betemetését úgy lehet biztosítani, hogy 2 (kettő) kisebb méretű kerek urna mellé 2 (kettő) iker urnát lehet behelyezni, vagy 4 (négy) iker urnát.
- burkolt urnasírboltba 4 (négy) kerek urna vagy 6 (hat) megfelelő méretű iker urna helyezhető el.

Az egy-egy koporsóban eltemetett elhunytak maradványait nem lehet egy közös koporsóba áthelyezni annak érdekében, hogy a koporsós temetések számát növeljük.

#### 13.2.5. A TEMETÉSHEZ SZÜKSÉGES KELLÉKEKKEL VALÓ ELLÁTÁS, IDEÉRTVE AZ ELTEMETTETŐ FELÉ TÖRTÉNŐ ÉRTÉKESÍTÉST IS

A Budapesti Közművek a piaci szolgáltatása körében, a temetkezési szolgáltatás megrendelésével, annak keretei között a temetéshez szükséges alábbi kellékeket értékesíti az eltemettető részére:

- koporsó;
- koporsó szemfedő;
- koporsó rögfogó;
- urna;
- urnaszemfedő;
- urnaleeresztő, urnakiadó táskák;
- kereszt, fejfa, ideiglenes fa sírjel ;
- egyéb kegyeleti termékek.

#### 13.2.6. SZERTARTÁS, BÚCSÚZTATÁS

A megrendelő kívánsága szerint az elhunyt temetésének szertartása lehet polgári vagy egyházi búcsúztatás. A búcsúztatáson a hivatásos búcsúztató – a családdal történő egyeztetést követően – a temetésen elbúcsúztatja az elhunytat.

#### 13.2.7. RAVATALOZÁS

Ravatalozás körében – a 12. pontban foglalt üzemeltető által biztosított szolgáltatásokon felül – a Budapesti Közművek az alábbi szolgáltatásokat biztosítja:

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

- hangosítás a ravatalozón kívül, illetve a sírnál;
- zenei szolgáltatás;
- külső ravatalozás
- temetőn kívüli ravatal kialakítása (állami szervek, szervezetek, közületek, színházak, stb.);

**13.2.8. HAMVASZTÁS**

A Budapesti Közművek a hamvasztási szolgáltatást a Csömöri Sírkert és Hamvasztóüzemben biztosítja a hozzátartozók részére.

A Budapesti Közművek a hamvasztást megelőzően lehetőséget biztosít:

- a hamvasztás előtti ravatalozásra, amelyhez egy 40-50 fő befogadására alkalmas ravatali termet biztosít, illetve
- a hamvasztás előtti megtekintésre, melyen maximum 4-5 fő vehet részt.
- a hamvasztókemencébe történő bekezelés megtekintésére.

A Budapesti Közművek biztosítja a lehetőséget, hogy a hozzátartozókkal előre egyeztetett időpontban történjen meg az elhunyt hamvasztása.

A hamvasztás és a porítást követően a hamvak urnabetétbe kerülnek, ami még a hamvak behelyezését megelőzően ellátásra került azonosítókkal (elhunyt neve, hamvasztási száma, hamvasztás napja, hamvasztást végző üzem azonosító betűjele). Az urnabetét teteje és alja összeforrasztásra és lezárásra kerül.

Minden hamvasztásról egy „Emléklap” készül, melyet a hozzátartozó a temetési vagy kiadási szolgáltatás elvégzését követően kap kézhez, ezzel igazoljuk a hamvasztás megtörténtét.

**13.2.9. EGYÉB TEMETÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ SZOLGÁLTATÁSOK**

A Budapesti Közművek az alábbi egyéb temetéshez kapcsolódó szolgáltatásokat nyújtja az eltemettetők részére, amelyek nem kötelező elemei a szertartásnak, azonban azok pompáját emelik:

- a) galambreptetés,
- b) dunai szórás,
- c) légi szórás,
- d) kegyeleti virágkötészeti termékek
- e) síremlék bontása, állítása
- f) sírgondozás.

**13.3 KEGYELETI ELŐTAKARÉKOSSÁG**

A Budapesti Közművek lehetőséget biztosít az érdeklődőknek, hogy kortól és egészségi állapottól függetlenül előre még életükben gondoskodhassanak saját vagy hozzátartozójuk eltemetéséről.

**13.4 DÍJAZÁS**

**13.4.1 KEGYELETI KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJAK ÉS AZ ÜZEMELTETŐ ÁLTAL BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOKHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK**

A Budapesti Közművek által nyújtott szolgáltatások díjait és árai kegyeleti közszolgáltatási díjából, üzemeltető által biztosított szolgáltatásokhoz kapcsolódó díjából és egyéb piaci szolgáltatási díjából és árakból állnak.

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

A kegyeleti közszolgáltatási díjak:

- a) temetési hely megváltási díja;
- b) temetési hely újraváltási díja;
- c) temető-fenntartási hozzájárulás díja;
- d) gépjármű-behajtási díj.

Az üzemeltető által biztosított szolgáltatásokhoz kapcsolódó díjak az alábbiak:

- a) elhunyt vagy hamvak temetőn belüli szállításának díja;
- b) halotthűtők naponkénti igénybevételi díja;
- c) ravatalozótermek igénybevételi díja;
- d) sírhelynyitás és visszahantolás díja;
- e) szóróparcella berendezéseinek igénybevételi díja.

A kegyeleti közszolgáltatási díjakat és az üzemeltető által biztosított szolgáltatásokhoz kapcsolódó díjakat a Kgy. rendelet állapítja meg.

**13.4.2 PIACI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA**

A piaci szolgáltatások díját a Budapesti Közművek szabadon állapítja meg és teszi közzé a honlapján.

**13.4.3. SZÁMLÁZÁS, FIZETÉSI FELTÉTELEK**

A Budapesti Közművek a szolgáltatásokról a jelen pontban meghatározottak szerint számlát állít ki. A számlák – amennyiben a szerződés eltérően nem rendelkezik – papír alapon kerülnek kiállításra.

A számlák összegét, a szolgáltatás igénybe vételét megelőzően köteles a megrendelő megfizetni a Budapesti Közművek részére.

A számlák kiegyenlítése történhet:

- átutalással,
- a megrendelő külön igénye esetén postai készpénz átutalási megbízással (postai csekken),
- készpénzzel,
- bankkártya felhasználásával.

Késedelmes fizetés esetén a Budapesti Közművek a Ptk. szerinti mindenkor hatályos késedelmi kamatot jogosult felszámítani.

A Budapesti Közművek a követelések között teljesítéssel alátámasztott követelést tart nyilván, amit az ügyfél számára postai úton eljuttatott számla támaszt alá.

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

**13.4.4. KÖVETELÉSEK KEZELÉSE**

A Budapesti Közművek a követelések között teljesítéssel alátámasztott követelést tart nyilván, amit az ügyfél számára postai úton eljuttatott számla támaszt alá.

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

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

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

Az ügyfél írásbeli, telefonon történő, vagy a személyes ügyfélszolgálaton megtett kérésére a díjtartozások részletekben történő megfizetése engedélyezhető a következő feltételek együttes érvényesülése esetén:

- Budapesti Közművek az ügyfél díjtartozást a saját követeléseként tartja nyilván,
- az ügyfél vagy a képviselőjére jogosult részletfizetési megállapodásban vállalja, hogy:
  - amennyiben folyamatos szolgáltatást vesz igénybe, úgy azzal 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.

Amennyiben az első részlet megfizetése nem történik meg, úgy Budapesti Közművek a részletfizetésre vonatkozó lehetőséget a továbbiakban nem tartja fenn.

Egy ügyfélnek egyszerre csak egy hatályos megállapodása lehet. Egy adott évben, amennyiben az ügyfélnek a részletfizetési megállapodása nemfizetés miatt megszűnik, még egy alkalommal kérheti a részletfizetési megállapodás megkötését a személyes ügyfélszolgálatok egyikén.

Amennyiben az ügyfél Felhasználó 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.

Amennyiben a felszólítási eljárások eredménytelenül zárultak, a Budapesti Közművek 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.

### 13.5 KÖZTEMETÉS

A Budapesti Közművek által a temetőbe szállított elhunytak esetében, amennyiben 10 naptári napon belül nem jelentkezik eltemetésre kötelezett személy (eltemettető), úgy a Budapesti Közművek a halál helye szerinti illetékes önkormányzat felé jelzi a halálesetet.

Ha temetésre kötelezett személy nincs, vagy ismeretlen helyen tartózkodik, vagy a kötelezettségét nem teljesíti, a temetésről az elhalálozás helye szerint illetékes kerületi önkormányzat (fővárosban a kerületi önkormányzat) jegyzője, illetve ha az elhalálozásra a fővárosi önkormányzat által közvetlenül igazgatott területen kerül sor, a főpolgármester - jogszabályban meghatározott határidőn belül - gondoskodik.

Azt, aki törvény alapján a temetésre kötelezett és a kötelezettségét nem teljesíti, az elhalálozás helye szerint illetékes kerületi önkormányzat jegyzője, a Fővárosi Önkormányzat által közvetlenül igazgatott terület tekintetében a fővárosi főjegyző felszólítja 15 napon belüli teljesítésre. Ha a kötelezett a felszólításnak nem tesz eleget, az elhunytat közköltségen kell eltemetni.

## ÜZLETSZABÁLYZAT

A közkölségen történő temetés esetén a temetésre kötelezett személyt, a köztemetés helyéről és idejéről a temetést megrendelő önkormányzat jegyzője értesíti.

### 14) TEMETÉSI HELY FELETTI RENDELKEZÉSI JOG, A SÍRHELYHASZNÁLATI IDŐK

#### 14.1 A RENDELKEZÉSI JOG

A temetési hely felett - a nemzeti sírkertbe tartozó temetési hely, a hősi temetési hely, valamint a vallási közösség rendelkezése alá tartozó temetési hely kivételével - az rendelkezik, aki meg/újraváltotta. A sírhely felett rendelkező halála esetén több azonos jogállású örökös esetén - ellenkező megállapodásuk hiányában - a rendelkezési jog kizárólag együttesen gyakorolható. Ennek a bejelentési és nyilatkozattételi kötelezettsége az örökösöket terheli. Az öröklés igazolása jogerős hagyatékátadó végzéssel, vagy öröklési bizonyítvánnyal történik.

#### 14.2 EGYÜTTES RENDELKEZÉSI JOG

Együttes közös rendelkezési jog keletkezik együttes megváltással, újraváltással, valamint a rendelkezési jog öröklése útján. Amennyiben az együttes rendelkezők rendelkezési jogukat külön-külön kívánják gyakorolni, úgy arról írásban nyilatkozniuk kell.

#### 14.3 A RENDELKEZÉSI JOG IDŐTARTAMA

A temetési hely feletti rendelkezési jog időtartama (használati idő) nem lehet kevesebb, mint

- a) a koporsós betemetés, illetve rátemetés napjától számított 25 év;
- b) sírbolt esetén 60 év;
- c) urnafülke és urnasírhely esetén 10 év;
- d) urnasírbolt esetén 20 év.

#### 14.4 HOSSZABB IDŐTARTAMÚ RENDELKEZÉSI JOG

A temető tulajdonosának az eltemettetővel kötött megállapodása a 14.3. pontban meghatározott időtartamnál hosszabb használati időt is megállapíthat.

### 15) TEMETÉSI HELY FELETTI RENDELKEZÉSI JOG MEGHOSSZABBÍTÁSA, ÚJRAVÁLTÁS

#### 15.1 RENDELKEZÉSI JOG MEGHOSSZABBÍTÁSÁNAK ESETEI, ÚJRAVÁLTÁS

A temetési hely feletti rendelkezési jog az alábbiak szerint hosszabbítható meg:

- a) ha a sírhelyek használati időtartama alatt újabb koporsós betemetés történik (rátemetés),
- b) a 14.3. pontban foglalt rendelkezési idő lejártáig – a lejárati évében – újraváltható (újraváltás).

Kötelező az újraváltás a lejárati évében történő urnás temetés esetén.

#### 15.2 ÚJRAVÁLTÁS MEGTAGADÁSA

A meghosszabbítás (újraváltás) nem tagadható meg, kivéve akkor, ha

- a) a Budapesti Közművek a területet átalakítja, vagy más célra kívánja felhasználni; erről a temetési hely felett rendelkező jogosult nyilatkozatot kérhet,
- b) a temetési hely, sírjel nem felel meg a hatályos jogszabály és jelen üzletszabályzat előírásainak.

#### 15.3 HOZZÁJÁRULÁS ÚJRAVÁLTÁSHOZ, RÁTEMETÉSHEZ

Ha az újraváltó, vagy rátemetést megrendelő nem azonos a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultjával, akkor a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultjának teljes bizonyító

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

erejű magánokiratba foglalt hozzájárulását le kell adnia az újraváltáshoz, rátemetéshez az ügyfélszolgálati irodán (temetőirodán).

#### 15.4 ÚJRAVÁLTÁSI IDŐ

A temetési hely felett rendelkezni jogosult kérésére az újraváltás időtartama a 14.3. pontban meghatározott használati időnél lehet rövidebb, de legalább

- a) a 14.3 pont a) és d) pontja esetében 10 év,
- b) a 14.3. pont b) pontja esetében 30 év,
- c) a 14.3. pont c) pontja esetében 5 év.

Ha az újraváltás időtartama a megváltási időnél rövidebb, akkor az újraváltás díja nem lehet magasabb a megváltási díj időarányosan csökkentett részénél.

#### 15.5 RÉSZLETFIZETÉSI MEGÁLLAPODÁS

Temetési hely feletti rendelkezési jog újraváltása esetén a Budapesti Közművek részletfizetési megállapodást biztosít a rendelkezési jog jogosultja részére az újraváltási díj részletekben történő megfizetésére.

#### 16) TEMETÉSI HELY FELETTI RENDELKEZÉSI JOG MEGSZŰNÉSE

##### 16.1 RENDELKEZÉSI JOG MEGSZŰNÉSÉNEK OKAI

Megszűnik a rendelkezési jog gyakorlása, ha a használati idő meghosszabbítás hiányában lejár, illetve, ha a temetési hely megszűnik.

A temetési helyre vonatkozó rendelkezési jog a temetési helyből kikerült holttest új temetési helyre történő áthelyezésével, illetve elhamvasztásával is megszűnik, kivéve, ha az urnát ugyanarra a temetési helyre rátemetéssel visszahelyezik.

##### 16.2 RENDELKEZÉSI JOG LEJÁRTÁRÓL VALÓ ÉRTEŚÍTÉS

A temetési hely feletti rendelkezési jog lejártának tárgyévében a Budapesti Közművek írásban, postai ajánlott levélben tájékoztatja a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultját a lejárt időpontjáról, az újraváltás lehetőségéről – vagy annak hiányában a temetőirodán kapott tájékoztatás alapján az elutasítás indokáról – és díjáról. Amennyiben a lakcímben változás következik be, annak bejelentése a rendelkező feladata. Az ennek elmaradásából jelentkező valamennyi hátrány kizárólag a mulasztó rendelkezőt terheli.

##### 16.3 LEJÁRT, ÚJRA NEM VÁLTOTT TEMETÉSI HELY ÚJBÓLI ÉRTÉKESÍTÉSE

Ha a temető tulajdonosa a sírhelyet – a kormányrendeletben előírtak szerint – nem szünteti meg, és a temetési hely feletti rendelkezési jog újraváltás hiányában lejár, a sírhely az alábbiak betartása mellett szabadon értékesíthető.

Lehetőség van a lejárt, újra nem váltott sírhelynek a megváltó írásbeli nyilatkozata alapján – exhumálás nélküli – újraértékesítésére.

A lejárt és újra nem váltott temetési hely újbóli értékesítésére – kivéve a felajánlás miatt értékesítendő sírhelyeket - az értesítő levél kiküldése után a Korm. rendelet 18 § (5a) bekezdésében foglaltak teljesülését követően kerülhet sor. A Korm. rendelet szerinti tájékoztatásnak a közzétételtől legalább 30 napig kell elérhetőnek lennie. A tájékoztatónak a parcellaszámot és a sírhelyszámot kell tartalmaznia adott temetőkenti bontásban, amit a Budapesti Közművek honlapján és az adott temető temetőirodáján tesz közzé.

Az értesítő levelet a rendelkezőnek a temető részére megadott címére kell kiküldeni, és a kiküldés tényét a Budapesti Közművek postakönyvébe bejegyzett adatok igazolják.

ÜZLETSZABÁLYZAT

**16.4 DÍJVISSZATÉRÍTÉS RENDELKEZÉSI JOG MEGSZŰNÉSÉNÉL**

Ha a rendelkezési jog azért szűnik meg, mert a jogosult a holttestet más temetési helyen kívánja eltemetni, a jogosult részére a megfizetett megváltási díj időarányos részét vissza kell téríteni.

A megváltott, de igénybe nem vett vagy a lejárát előtt kiürített temetési helyeket felajánlás esetén – ha a temetési hely még értékesíthető – a Budapesti Közművek visszaváltja azzal, hogy az értékesítés időpontjában érvényes díjat az újraértékesítést követő 30 napon belül - az újraértékesítéshez kapcsolódóan felmerült 10% kezelési költség és a ténylegesen igénybe vett időre eső díjak levonása után - köteles visszatéríteni.

**16.5 KÖZÖS SÍRBA HELYEZÉS**

Az újraváltás hiányában megszüntetett sírhelyekből exhumálásra kerülő csontmaradványok, illetve hamvak elhelyezésére szolgáló közös sírhelyben és emlékhelyben olyan számú maradvány, illetve urna helyezhető el, amennyit a sírhely befogadni képes. Ezen sírhelyekből kivétel megrendelésére nincs lehetőség.

**16.6 ÁTHELYEZÉS UTÁNI HASZNÁLATI IDŐ**

Az áthelyezett temetési hely használati ideje az eredetileg megváltott temetési hely fennmaradó használati idejéhez képest nem változik. Ha az áthelyezés a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultjának kérésére történik, úgy annak költségét viselnie kell.

**17) A TEMETÉSI HELYEK GONDOZÁSA, SÍRHELYEKRE, SÍREMLÉKEKRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK**

**17.1 SZEGÉLYKŐ, SÍREMLÉK, SÍRBOLT, NÖVÉNYZET KITERJEDÉSE A TEMETÉSI HELYEN**

A sírhely fölé épített szegélykő, síremlék, sírbolt, sírjel, illetve a temetési helyre ültetett növényzet nem terjedhet túl a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultja által megváltott temetési hely területén.

A jelen pont szerinti kötelezettség megsértése esetén a Budapesti Közművek megfelelő határidő kitűzésével a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultját a jogszerű állapot helyreállítására felszólítja.

**17.2 NÖVÉNYZETRE, ZÖLDTERÜLETRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK**

Tilos a növényzet (fák, cserjék, virágok, gyepek) és a zöldterületek, zöldfelület egyéb elemeinek, tartozékainak, felszerelési tárgyainak bármilyen módon történő megrongálása, pusztítása, károsítása, vagy olyan szakszerűtlen kezelése, amely értékük csökkenésével jár. Amennyiben bárki ilyet tapasztal, kötelessége a Budapesti Közművek felé jelezni.

Tilos a sírhelybe olyan növényt ültetni, amely 1 m-nél magasabbra nőhet.

Tilos a sírhely méretén kívül bármilyen növény (bokor, fa) ültetése a Budapesti Közművek előzetes írásbeli engedélye nélkül.

A sírhelyből, vagy a sírhely közvetlen környezetéből, továbbá az azzal közvetlenül érintkező területen kinövő, illetve kinőtt, akár ültetett vagy magról kinövő növényt, fát, bokrot – még sarj vagy csemete állapotában – el kell távolítani. E kötelezettség – a temetési hely gondozási kötelezettségének körében – a mindenkori rendelkezőt terheli. A sírhely körbejárhatóságát, a sírok közti közlekedést biztosítani kell. A sírhelyek közötti közlekedőútra növényt ültetni, oda kegyeleti vagy bármilyen más tárgyat elhelyezni tilos!

A növényzet fajtájától és méretétől függően, a növényzet eltávolítását a rendelkező vagy meghatalmazottja a temetőirodában is megrendelheti.

A jelen pont szerinti kötelezettség megsértése esetén a Budapesti Közművek megfelelő határidő kitűzésével köteles a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultját a növények eltávolítására felszólítani.

#### **ÜZLETSZABÁLYZAT**

Amennyiben a felszólításnak a kötelezett nem tesz eleget és a sírhelybe, vagy annak közvetlen környezetébe ültetett, vagy a sírhely gondozási kötelezettségének elmulasztása miatt vadon nőtt növényzet, illetve annak gyökérzete akadályozza a sírhelybe történő temetést, úgy abban az esetben a növényzet eltávolításáig a temetkezési helyre további temetkezés nem történhet.

#### **17.3 PAD, JÁRÓLAP**

A temetési helyeknél pad - a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultjának előzetes írásbeli kérelme alapján - a Budapesti Közművek engedélyével állítható.

A temetési helyek sem zárt, sem gyephézagos járólappal nem keríthetők körül.

A jelen fejezetben illetve alpontjaiban leírtak megsértése esetén, amennyiben a rendelkezésre jogosult a felszólításban megjelölt határidőre a jogszerű állapot helyreállítási kötelezettségének nem tesz eleget, akkor arról a Budapesti Közművek jogosult a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultjának költségére gondoskodni. A jogellenes állapot által okozott, illetve a jogszerű állapot helyreállításával összefüggésben keletkezett esetleges kárt a rendelkező viseli.

#### **17.4 SÍRJEL HASZNÁLATA, SÍREMLÉK ÁLLÍTÁSA**

Temetési hely megjelölésére sírjel használható, illetőleg létesíthető.

A sírjel nem foglalhat el a szabályzatban meghatározott temetési helynél nagyobb területet, nem terjedhet túl a rendelkezési jog jogosultja által megváltott temetési hely területén, magasságát a helyi építési szabályzat korlátozhatja.

A síremlék és tartozékai, valamint az emlékoszlop tervét (vázrajzát) a temető üzemeltetőjének, vezetőjének az elhelyezés előtt be kell mutatni.

A sírok beazonosítása érdekében az ott nyugvó elhunyt(ak) nevét az eltemettető kötelezettsége feltüntetni a sírjelen, síremléken.

A nem a sírban nyugvó elhunytak nevét a síron „jelképes” / „jk” felirattal kell jelölni.

#### **17.5 SÍRJELEKRE VONATKOZÓ SZABÁLYOZÁSOK**

A temetési helyen túlterjeszkedő, közízlést sértő, vagy oda nem illő felirattal ellátott sírjelet elhelyezni nem szabad. E szabályt a meglévő sírjelek felújításánál is alkalmazni kell.

A síremlék állítását kizárólag erre a tevékenységre vonatkozó szakirányú végzettséggel rendelkező szakember végezhet a munka,- és balesetvédelmi szabályok és a vonatkozó jogszabályok betartásával

#### **17.6 BIZTONSÁGOT VESZÉLYEZTETŐ SÍREMLÉK**

A Budapesti Közművek a temetési hely felett rendelkezni jogosult figyelmét felhívja a biztonságos használatot veszélyeztető sírjel vagy a sírbolt helyreállítására. A felhívást - a temetési hely megjelölésével - a temető hirdetőtábláján és a parcella sarkán 90 napra kifüggeszti, és a felhívás közlését a rendelkezésre jogosult ismert lakcímén is meg kell kísérelni.

Ha a sírjel felett rendelkezni jogosult a felhívás ellenére a sírjelet nem állítja helyre és az életet is fenyegető közvetlen veszély áll fenn, akkor a közvetlen veszélyt a rendelkezni jogosult költségére a temető tulajdonosa szünteti meg.

A sírjel vagy sírbolt helyreállításáig a temetési helyre további temetkezés nem történhet.

#### **17.7 SÍRHELYEK GONDOZÁSA, KARBANTARTÁSA**

A temetési helyek (kivéve a díszsírhelyek) és azok közvetlen környezetének – így a szomszédos sírhelyekkel közös közlekedő területek – gondozása, valamint a temetési helyek

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

föle emelt síremlékek, sírjelek, a sírbolt karbantartása, helyreállítása, felújítása a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultját terhelő kötelezettség.

Védett temetési helyek gondozásáról (sírgondozás, sírkő munkálatok) az adományozó szerv írásos hozzájárulásával lehetséges gondoskodni.

**17.8 SÍRHELYEKET ÉRT KÁROK**

A síremlékekben, sírjelekben bekövetkezett bármiféle kárért (pl. természeti csapás, havária, harmadik személy által okozott bármilyen káresemény) – a temető alkalmazottai általi károkozást kivéve – a Budapesti Közművek felelősséget nem vállal.

**17.9 SÍRJEL, SÍRKŐMARADVÁNY BONTÁSI ÉS ELSZÁLLÍTÁSI MUNKÁI**

A köztemetők tisztasága és rendje érdekében a sír áthelyezése, új síremlék állítása miatt - vagy más módon - feleslegessé vált sírjel, sírkőmaradvány elszállításáról a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultja – a bontással egyidejűleg – köteles gondoskodni.

A sírjel-bontás vagy - amennyiben a sír felett síremlék található - a síremlék-bontás megkezdése előtt annak tényét a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultja vagy a megbízásából eljáró sírköves vállalkozó köteles a Budapesti Közművek ügyfélszolgálati irodáján bejelenteni, és az áthelyezést, elszállítást, illetve bontást követően a bontási törmelék, sírkőmaradvány elszállításáról – a bontással egyidejűleg – köteles gondoskodni.

Amennyiben a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultja vagy a megbízásából eljáró sírköves vállalkozó a síremlék elbontása mellett új síremléket is kíván állítani, úgy azt is köteles a Budapesti Közművek ügyfélszolgálati irodáján bejelenteni, és az új síremlék felállításakor köteles haladéktalanul intézkedni a bontási törmelék, sírkőmaradvány elszállításáról.

**17.10 RENDELKEZŐ FELSZÓLÍTÁSA**

Amennyiben a jelen fejezetben, illetve alpontjaiban jelölt határidők lejártak, illetve a rendelkezésre jogosultak, vagy a megbízottjaik által tett intézkedések elmaradtak, a Budapesti Közművek a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultját felszólítja kötelezettsége teljesítésére. A felszólítást a Budapesti Közművek - a temetési hely megjelölésével - a temető kapuján (hirdetőabláján) és a parcella sarkán 30 napra kifüggeszti és a felszólítás közlését a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultjának is megküldi.

A felszólítás eredménytelensége esetén a Budapesti Közművek a bontási törmelék, sírkőmaradvány elszállításáról a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultjának költségére gondoskodik.

**17.11 LEBONTOTT SÍREMLÉK TÁROLÁSA RÁTEMETÉSKOR**

Rátemetéskor a lebontott síremlék a parcellákban, a temetői utak szélén nem tárolható. Elszállításáról a lebontás alkalmával a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultja köteles haladéktalanul gondoskodni.

**17.12 LEJÁRT HASZNÁLATI IDEJŰ SÍREMLÉK BONTÁSA, ELSZÁLLÍTÁSA**

A lejárt használati idejű temetési helyen lévő síremlékekkel kapcsolatos bontási és elszállítási kötelezettségére a Budapesti Közművek az újraváltásra meghirdetett határidő leteltét követően köteles a temetési hely feletti rendelkezési jog korábbi jogosultját - vagy a nyilvántartásban fellelhető utolsó betemetés megrendelőjét - írásban figyelmeztetni. Ha a Budapesti Közművek figyelmeztetése ellenére a kötelezett a használati idő lejártát követő 6 hónapon belül kötelezettségét nem teljesíti, a síremlék a Budapesti Közművek részéről lebontható és értékesíthető.

A síremlék bontásáról, tárolásáról, értékesítéséről és annak eredménytelensége esetén megsemmisítéséről a Budapesti Közművek nyilvántartást vezet és azokat öt évig megőrzi. Az

ÜZLETSZABÁLYZAT

esetleges értékesítésből származó bevételnek a bontási és a tárolási díj összegén felüli részét ezen időtartamon belül a kötelezett részére visszafizeti.

**17.13 EXHUMÁLÁSKOR LEBONTOTT SÍREMLÉK, TÖRMELEK ELSZÁLLÍTÁSA**

Az exhumáláskor lebontott és feleslegessé vált síremléket, törmeléket, a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultja vagy meghatalmazottja legkésőbb az exhumálással egy időben köteles elszállíttatni, ennek hiányában a Budapesti Közművek gondoskodik a bontási törmelék, sírkőmaradvány elszállításáról a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultjának költségére.

**17.14 SÍRBOLT, KRIPTA ÚJRAÉRTÉKESÍTÉSE**

Sírbolt, kriptá újraértékesítésénél amennyiben az állaga megköveteli biztonság technikai okokból javasolt statikai szakértői vélemény, melynek költsége a megváltót terheli.

## VII. FŐKÉTÜSZ KÉMÉNYSEPRŐIPARI DIVÍZIÓ

### FŐKÉTÜSZ KÉMÉNYSEPRŐIPARI DIVÍZIÓ BEMUTATÁSA

Jelen fejezet hatálya kiterjed a Budapesti Közművek által nem közszolgáltatásként, hanem külön szerződéses jogviszony alapján piaci szolgáltatásként nyújtott és jelen üzletszabályzatban megnevezett kéményseprőipari tevékenységekre, azok igénybe vételének feltételeire, szabályaira, eljárásrendjére.

A jelenleg hatályos kéményseprő-ipari jogszabályok alapján a Budapesti Közművek az alábbi ingatlanokban jogosult szolgáltatás végezni:

- azon ingatlan esetében, mely nem társasházi vagy lakószövetkezeti épületben található, és oda be van jelente gazdálkodó szervezet székhelye, telephelye vagy fióktelepe,
- azon ingatlan esetében, mely nem társasházi vagy lakásszövetkezeti épületben van, és tulajdonosa – osztatlan közös tulajdon esetén egyik tulajdonosa - nem természetes személy,
- a helyi önkormányzat tulajdonában lévő lakás (továbbiakban: önkormányzati lakás) esetében, amely nem társasházi vagy lakószövetkezeti épületben található, valamint oda be van jelente gazdálkodó szervezet székhelye, telephelye vagy fióktelepe.

#### 1) RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

##### 1.1 A FŐKÉTÜSZ KÉMÉNYSEPRŐIPARI DIVÍZIÓ MŰKÖDÉSÉVEL KAPCSOLATOS JOGSZABÁLYOK

**BM rend.:** a kéményseprő-ipari tevékenység ellátásának szakmai szabályairól szóló 21/2016. (VI. 9.) BM rendelet;

**Korm. rend.:** kéményseprő-ipari tevékenységről szóló törvény végrehajtásáról szóló 99/2016. (V.13.) Kormány rendelet;

**Kstv.:** a kéményseprő-ipari tevékenységről szóló 2015. évi CCXI. törvény;

**OTÉK:** Az országos településrendezési és építési követelményekről szóló 253/1997.(XII.20.) Kormány Rendelet;

##### 1.2 FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

1. **Díjfizető:** A szolgáltatást igénybe vevő ügyfél figyelemmel a Kstv. 1.§ 7. pontjára, azaz az ingatlan tényleges használója, illetve az ingatlan tulajdonosa, egyéb esetben a szolgáltatás megrendelője.
2. **Égéstermék-elvezető (kémény):** Minden épített kémény, épített vagy szerelt, héjból vagy héjából álló szerkezet, amely egy vagy több járatot képez, és a tüzelőberendezésben keletkezett égéstermék a tüzelőberendezés égéstermék kieléptetésre szolgáló kivezetésétől a szabadba vezetheti.
3. **Egylakásos ingatlan:** Minden olyan ingatlan, amely nem társasházként vagy lakásszövetkezeti házként nyilvántartott ingatlan, és lakhatás célját szolgálja.
4. **Fűtési időszak:** Adott év október 15-től a következő év április 15-ig terjedő időszak.
5. **Gazdálkodó szervezet:** A polgári perrendtartásról szóló törvény szerinti gazdálkodó szervezet, az állam, a helyi önkormányzat és a költségvetési szerv kivételével. A Pp. 7. § (1) bekezdés 6. pontja előírása szerint ide tartozik a gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, az európai területi társulás, a szövetkezet, a lakásszövetkezet, az európai szövetkezet, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, a külföldi székhelyű vállalat magyarországi

## ÜZLETSZABÁLYZAT

fióktelepe, az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, az egyes jogi személyek vállalata, a közös vállalat, a végrehajtói iroda, a közjegyzői iroda, az ügyvédi iroda, a szabadalmi ügyvivői iroda, az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a magánnyugdíjpénztár, az egyéni cég, továbbá az egyéni vállalkozó, emellett gazdálkodó tevékenységével összefüggő polgári jogi kapcsolataiban az állam, a helyi önkormányzat, a költségvetési szerv, jogszabály alapján a költségvetési szervek gazdálkodására vonatkozó szabályokat alkalmazó egyéb jogi személy, az egyesület, a köztestület, valamint az alapítvány.

6. **Gazdálkodó szervezethez köthető ingatlan:** Azon ingatlan, mely a Kstv. előírásaival összhangban vagy nem természetes személy tulajdonában van vagy az adott ingatlanban valamely gazdálkodó szervezet székhelye, telephelye vagy fióktelepe be van jegyezve. Az egyéni vállalkozó és az egyéni ügyvéd is gazdálkodó szervezetnek minősül, azonban esetükben kizárólag a székhelyként nyilvántartott ingatlan tartozik ezen kategóriába.
7. **Gravitációs/hagyományos égéstermék-elvezető:** Olyan égéstermék-elvezető, amelyben az égéstermék áramlását a természetes nyomáskülönbség idézi elő, és teljes nyomvonalán huzat hatása alatt áll.
8. **Használatban lévő égéstermék-elvezető:** Olyan égéstermék-elvezető, amelyre tüzelőberendezés csatlakozik.
9. **Használaton kívüli égéstermék-elvezető:** Olyan égéstermék-elvezető, amelynek összes nyílását befalazták vagy nem éghető anyaggal tömören, vagy egyéb nem oldható szerelési technológiával (kötéssel) lezárták, a korábbi felső tisztítási, ellenőrzési helynél jól látható módon jelölőtáblával látták el, valamint a lezárás megfelelőségét a kéményseprő-ipari szerv által kiállított dokumentum igazolja.
10. **Időlegesen használt ingatlan:** Olyan ingatlan, amelyen lakóhelyet vagy tartózkodási helyet nem létesítettek, szálláshely szolgáltatási tevékenységet nem folytatnak, és az ingatlanban életvitelszerűen nem tartózkodik senki, és amelynek időlegesen használt jellegét az ingatlan tulajdonosa az illetékes kéményseprő-ipari szervnek, szolgáltatóknak bejelentette.
11. **Ingatlanhasználó:** Az ingatlan tulajdonosa vagy az a természetes-, vagy jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező társaság, egyesülés, amely a kéményseprő-ipari tevékenységre vonatkozó díjfizetést kifejezetten, szövegszerűen tartalmazó bérleti, használati, haszonkölcsön, vagyonkezelői vagy elnevezéstől függetlenül ezek valamelyikével megegyező tartalmú szerződést kötött az ingatlan tulajdonosával.
12. **Kéményáramkör:** Az égéstermék elvezetésben és a levegőellátásban szerepet játszó külső és belső szerkezeti elemek és tényezők összessége.
13. **Szolgáltatási terület:** Tűzvédelmi hatóság által a kéményseprő-ipari Budapesti Közművek számára, kéményseprő-ipari szolgáltatás nyújtására engedélyezett közigazgatási terület.
14. **Magántulajdonú és -használatú ingatlan:** Azon ingatlan, mely a Kstv. előírásaival összhangban kizárólag természetes személy tulajdonában van és nincs gazdálkodó szervezetnek székhelye, telephelye vagy fióktelepe bejegyezve az ingatlanba, illetve ebbe a körbe tartoznak a társasházak és a lakószövetkezeti lakóépületek is.
15. **Mesterséges égéstermék-elvezető:** Olyan égéstermék-elvezető, amelyben az égéstermék áramlását mesterséges módon segítik elő.
16. **Nyomvonal:** Az égéstermék-elvezető vezetési szakaszainak összessége a koromzsák legalsó pontja és/vagy a tüzelőberendezés füstcsonkjára és a kitorkollás síkjára között.

ÜZLETSZABÁLYZAT

17. **Összekötő elem:** Az égéstermék-elvezető azon szakasza, amely a tüzelőberendezés égéstermék csonkját összeköti az égéstermék-elvezető bekötőnyílásával.
18. **Sormunka jellegű kéményseprő-ipari szolgáltatás:** Az ingatlanhasználó megrendelésére végzett kéményseprő-ipari tevékenység.
19. **Tartalék (biztonsági) égéstermék-elvezető:** Olyan égéstermék-elvezető, amely a tartalékfűtés célját szolgálja, üzemképes állapotban van, de nincs rácsatlakoztatva tüzelőberendezés.

**A. PIACI SZOLGÁLTATÁS**

**2) PIACI SZOLGÁLTATÁSOK**

A Budapesti Közműveknek kéményseprő-ipari Budapesti Közművekként valamennyi általa nyújtott szolgáltatás vonatkozásában jelentési kötelezettsége van a tűzvédelmi hatóság felé az alábbi esetében:

- a. amennyiben a szolgáltatás ellátása során az élet- és vagyonbiztonság közvetlen veszélyeztetését észleli, vagy
- b. amennyiben az ügyfél a szén-monoxid vészjelzővel kapcsolatos kötelezettségének nem tesz eleget,
- c. ha a kéményseprő-ipari tevékenység ellátása során megállapítja, hogy az ingatlan tulajdonosának az ingatlan időlegesen használt ingatlanként való bejelentése nem valós, vagy az ingatlan e minőségének megszűnését nem jelentette be.

**2.1 KÉMÉNYELLENŐRZÉS ÉS ANNAK SORÁN VÉGZETT EGYÉB TEVÉKENYSÉGEK**

A Budapesti Közművek a szolgáltatás során a Kstv.-vel és a BM rendelettel összhangban a következő sormunka jellegű tevékenységeket végzi:

- a. Az égéstermék- elvezetők és tartozékaik időszakos ellenőrzése és szükség szerinti tisztítása.
- b. A felülvizsgálati kötelezettség alá tartozó égéstermék-elvezető(k) (kémény(ek)) és tartozékaik négyévenkénti műszaki felülvizsgálata.
- c. A tüzelőberendezés biztonságos működéséhez szükséges levegő-utánpótlás ellenőrzése figyelembe véve a levegőutánpótlást befolyásoló műszaki berendezések, beavatkozások hatását is.
- d. Az égéstermék paramétereinek ellenőrzése.
- e. Az összekötő elem ellenőrzése és szükség szerinti tisztítása.
- f. Szén-monoxid vészjelző telepítési és működtetési kötelezettséggel kapcsolatos ellenőrzési tevékenység.

Abban az esetben, ha az égéstermék-elvezetőre gázzal működő és/vagy zárt égésterű tüzelőberendezés van kötve, a fenti feladatokat kétévente egy alkalommal kell elvégezni. A sormunka jellegű feladatokat időszakosan használt ingatlan esetében négyévente egy, míg szilárd tüzelőanyaggal üzemeltetett, illetve gyújtó tartalék égéstermék-elvezető esetében évente egy alkalommal kell elvégezni. Szakmai szempontok figyelembevételével a Budapesti Közművek a BM rend.-ben meghatározott ellenőrzési gyakoriságnál sűrűbb ellenőrzést javasolhat.

Az ellenőrzésre megjelenő dolgozó(k) kéményseprő igazolvánnyal igazolja magát. A kéményseprő munkáját szemrevételezéssel, hagyományos kéményseprő eszközökkel, szerszámokkal vagy műszerrel végzi. Ellenőrzi a kémény műszaki állapotát, a kialakítás

## **ÜZLETSZABÁLYZAT**

megfelelőségét, az üzemeltetési-, a vonatkozó építési-, tűzvédelmi-, biztonságtechnikai- és munkavédelmi előírások betartását.

A kéményseprő ellenőrzi, és szükség esetén tisztítja az ingatlan égéstermék-elvezetőit (kéményeit). Annak eldöntése, hogy szükség van-e a kémény tisztítására, a kéményseprő szakmai felelőssége, azt az ügyfélnek külön kérnie nem kell. Az ellenőrzés során biztosítani kell a hozzáférést a koromszak ajtóhoz és a többi ellenőrző nyíláshoz, valamint a tüzelőberendezéshez. A kéményseprő gáztüzelő berendezések esetében ellenőrzi az égéstermék maradéktalan eltávolítását is. Mindemellett meg kell győződnie az égéstermék-elvezető berendezés átjárhatóságáról, és fel kell tárni az esetleges hibákat, szabálytalanságokat is a teljes nyomvonal mentén. A kéményseprő az égéstermék-elvezetőben összegyűlt anyagokat szükség szerint eltávolítja, amihez a tulajdonosnak biztosítani kell egy arra alkalmas edényt vagy vödört.

A BM rend.-ben foglaltaknak megfelelően az égéstermék paramétereinek ellenőrzését a kéményseprő az összekötő elem mérőnyílásán keresztül végzi. Amennyiben a gravitációs/hagyományos elven működő égéstermék elvezetőre csatlakoztatott összekötő elemen nincs kialakított mérőnyílás, a biztonságos használatot és az életet nem veszélyeztető módon mérőfuratot alakít ki munkatársunk, amelyet a mérést követően lezár.

A részletes technológiai folyamatok a BM rend. I. sz. mellékletében található. Munkavégzésnek a megtörténtét a BM rend. előírásainak megfelelő tartalmú tanúsítványon igazoltatja. A papír alapon kitöltött tanúsítvány egy példányát Budapesti Közművek átadja az Ügyfélnek.

Műszaki felülvizsgálat esetén a Budapesti Közművek az ellenőrzés keretében a kémény(ek) füsttömörtség vagy nyomástömörégi próbáját (szívárgási érték ellenőrzését), állapotának részletesebb vizsgálatát is elvégzi. A részletes technológiai folyamatok a BM rend. I. sz. mellékletében található. A műszaki felülvizsgálatról a tanúsítvány megfelelő rovatában dokumentálja megállapításait.

Amennyiben a Budapesti Közművek az ellenőrzés, szükség szerinti tisztítás vagy a műszaki felülvizsgálat során szabálytalanságot észlel, úgy a BM rend.-ben előírt hibakódot a tanúsítványon feltünteti, valamint az ügyfelet szóban tájékoztatja. A hibakódok magyarázata a tanúsítvány hátoldalán megtalálható. Az Ügyfél a tanúsítvány aláírásával igazolja, hogy tudomásul vette az abban foglaltakat. A szabálytalanságok elhárítására a következő esedékes ellenőrzésig van lehetőség. Amennyiben a hibaelhárítás ezen időszak alatt nem történik meg - a megfelelést, használatra való alkalmasságot igazoló kéményseprő-ipari dokumentummal igazolt módon - úgy a Budapesti Közművek átjelenti a hiba fennállását az elsőfokú hatóság felé.

Közvetlen tűz- és életveszélyes állapotok észlelésekor azon túl, hogy a hibakódok a tanúsítvány megfelelő rovataiban feltüntetésre kerülnek, az Ügyfelet szóban is tájékoztatja a Budapesti Közművek a kémény további használatának tilalmáról. A kémények további használata ebben az esetben tilos! Az Ügyfél a tanúsítvány aláírásával igazolja, hogy tudomásul vette az abban foglaltakat. Ebben az esetben a hatósági és esetleges gázszolgáltatói átjelentés haladéktalanul megtörténik. Az elhárítás igazolására a hibaelhárítás jellegétől függően meghatározott kéményseprő-ipari dokumentum szükséges.

### **2.1.1. SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE**

A Kstv. előírásai szerint a gazdálkodó szervezethez köthető ingatlanok – Kstv. 2. § (1) b) – esetében a kéményellenőrzés igénybevétele kötelező. Ennek értelmében az ingatlan tulajdonosának, illetve használójának kötelessége azt minimum a jogszabályban kéménytípusonként előírt ellenőrzési sűrűségnek megfelelően igénybe venni. A kéményellenőrzés az ügyfél egyedi kérelme alapján történik.

### **2.1.2. A JOGVISZONY LÉTREJÖTTE ÉS SZOLGÁLTATÁS IDŐPONTJA**

## **ÜZLETSZABÁLYZAT**

A szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos jogviszonyt az ingatlan tulajdonosa vagy használója és a Budapesti Közművek (továbbiakban együttesen: Felek) között az ügyfél írásban történő megrendelésének vagy szerződéskötésének (keretmegállapodás) ténye hozza létre. A jogviszony kezdő időpontja az a nap, amely napon az ingatlan tulajdonosa vagy használója megrendelte a szolgáltatást vagy az aláírt keretmegállapodásban rögzített időpont. A szolgáltatás elvégzésének időpontja az ügyféllel egyeztetett napon történik.

A Budapesti Közművek olyan nyilvántartási rendszert vezet, amely biztosítja a kéményellenőrzés szolgáltatás teljes körű ellátásának feltételeit. A Budapesti Közművek köteles a nyilvántartásában szereplő adatokat a szolgáltatási tevékenységének megszűnéséig az üzletszabályzatban foglaltaknak megfelelően kezelni és a szolgáltatási jogviszony megszűnésével az adatokat a nyilvántartásából törölni.

### **2.1.3. KÉMÉNYELLENŐRZÉS MEGRENDELÉSE**

Gazdálkodó szervezet által érintett ingatlan esetében a szolgáltatás igénybevételéhez kéményellenőrzés megrendelésére van szükség. A megrendelés az alábbi módokon adható le a Budapesti Közművek felé:

1. Online, a Budapesti Közművek honlapján keresztül,
2. Telefonon, a Budapesti Közművek telefonos ügyfélszolgálatán,
3. Személyesen a Budapesti Közművek kéményseprő munkatársainak a helyszínen.
4. a BKM honlapján hivatalosan közzétett ügyfélszolgálati elérhetőségein keresztül.

### **2.1.4. KÉMÉNYELLENŐRZÉS DÍJA**

A Kstv. 2. § (1) b) pontja szerinti ingatlanok esetében a Budapesti Közművek önállóan jogosult meghatározni a szolgáltatási díjait. A Budapesti Közművek az aktuális irányadó díjait a honlapján teszi közzé. (A Budapesti Közművek a honlapján közzétett díjaktól önálló mérlegelése alapján jogosult eltérni az egyes jogviszonyok tekintetében).

### **2.1.5. KÉMÉNYELLENŐRZÉS ELMARADÁSÁNAK KÖVETKEZMÉNYEI**

Tekintettel arra, hogy a kéményellenőrzés igénybevétele a gazdálkodó szervezethez köthető ingatlanok esetében kötelező, így a kéményellenőrzés esetleges elmaradásának hatósági jogkövetkezménye van. Amennyiben az adott ingatlan a BM rend.-ben előírt ellenőrzési perióduson belül nem vette igénybe a kéményellenőrzést, úgy a Budapesti Közműveknek azt át kell jelentenie a tűzvédelmi hatóság felé. Mindez azt jelenti, hogy gáztüzelésű kémény esetében kétévenként, szilárd tüzelésű kémény esetében évente igénybe kell venni a szolgáltatást oly módon, hogy azt a szolgáltatás megrendelése esetén a Budapesti Közművek az adott perióduson belül el tudja látni.

### **2.1.6. A BUDAPESTI KÖZMŰVEK KÖTELEZETTSÉGEI**

A Budapesti Közművek köteles az ingatlan tulajdonosának, használójának megrendelése alapján a Kstv.-ben rögzített kéményellenőrzési feladatait a BM rend. előírásainak megfelelően ellátni. A Budapesti Közművek a BM rendeletben meghatározott és elvégzett feladatairól papír alapú tanúsítványt köteles kiállítani.

A Budapesti Közművek köteles a munka eredményét tartalmazó tanúsítvány egy példányát az ingatlan tulajdonosának, annak távollétében az ingatlan használójának igazolt módon átadni, és kérésre annak tartalmáról rövid szóbeli tájékoztatást adni. Az ellenőrzés során feltárt hibák vonatkozásában a kéményseprő az ingatlan használóját szóban és írásban tájékoztatja.

A Budapesti Közművek, amennyiben a szolgáltatás ellátása során az élet- és vagyonbiztonság közvetlen veszélyeztetését észleli, köteles felszólítani az ügyfelet az üzemeltetés azonnali leállítására és köteles a veszély jellegétől függően haladéktalanul tájékoztatni a hatáskörrel rendelkező hatóságot, valamint szükség esetén a gázelosztói

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

engedélyest. Az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető hibák megtalálhatóak a 7. sz. mellékletben, valamint a tanúsítvány hátoldalán.

Amennyiben a Budapesti Közművek az ellenőrzés során élet- és vagyonbiztonságot nem veszélyeztető szabálytalanságot tár fel, és azt az Ügyfél a következő ellenőrzésig nem hárítja el, valamint az ennek megfelelőségét igazoló dokumentumot nem mutatja be, a Budapesti Közművek – 30 napos türelmi időt követően – átjeleníti a hiba fennállását az elsőfokú hatóság felé. Az élet- és vagyonbiztonságot nem veszélyeztető szabálytalanságok hibakódjai megtalálhatóak a 7. sz. mellékletben, valamint a tanúsítvány hátoldalán.

**2.1.7. ÜGYFÉL FELADATAI, KÖTELEZETTSÉGEI**

Az ügyfél köteles a megrendelt szolgáltatást igénybe venni, valamint a tevékenység ellátása során a Budapesti Közművek által végzett munkálatokat tűrni. A szolgáltatás zökkenőmentes és biztonságos végzéséhez szükséges helyi feltételeket biztosítani.

Az ügyfél köteles

- a. biztosítani a bejutást az ingatlanba és annak minden olyan helyiségébe, épületrészébe, amely érintett az égéstermék-elvezető nyomvonalával és a levegő utánpótlás ellenőrzésével. A bejutást biztosítása érdekében az Ügyfélnek az ellenőrzés napján meg kell győződnie az ingatlan csengőjének működőképességéről,
- b. biztosítani a padlástérbe feljutás és/vagy a tetőre történő kijutás lehetőségét, a kémény tisztítónyílásainak és összekötőelemeinek biztonságos megközelítésének lehetőségét és tisztíthatóságát;
- c. az ellenőrzés idejére kutyáját és egyéb háziállatát elzárva tartani;
- d. a szolgáltatás biztonságos és teljes körű ellátása érdekében az égéstermék-elvezető tisztítása során keletkezett hulladékhoz megfelelő gyűjtőedényt, valamint az égéstermék-elvezető kiegészítése alkalmával az alsó tisztítónyílásnál, magastetős épület esetében pedig a padlástérben is legalább 10 liter oltóvizet biztosítani;
- e. a gáztüzelő-berendezést beindítani, ha a gázzolgáltatás működik;
- f. a szén-monoxid méréséhez szükséges mérőnyílás hiányában annak kialakítási lehetőségét biztosítani, kivéve, ha a szén-monoxid-mérés mérőnyílás kialakítása nélkül is megoldható;
- g. nyilatkozni, hogy a szén-monoxid-érzékelő berendezés felszerelési és működtetési kötelezettsége fennáll-e;
- h. a jogszabályi kötelezés alapján felszerelt szén-monoxid-érzékelő berendezés működőképességét biztosítani, tisztítását, karbantartását, kalibrálását elvégeztetni, illetve műszaki élettartam lejártát követően a szén-monoxid-érzékelő berendezést cserélni, továbbá a szén-monoxid-érzékelő berendezés vonatkozó műszaki követelményeknek való megfelelőségét igazoló dokumentumokat, a szén-monoxid-érzékelő berendezés leszereléséig és használaton kívül helyezéséig megőrizni, és a Budapesti Közművek ellenőrzése során rendelkezésre bocsátani;
- i. a tanúsítványon a szolgáltatás elvégzését aláírásával igazolni;
- j. a Budapesti Közműveknek megadni személyes adatait (családi és utónév, a lakóhely, tartózkodási és értesítési hely címe), az ingatlan címadatait, valamint a gazdálkodó szervezet nevét, székhelyét, telephelyét, fióktelepét, képviselőjének nevét, adószámát, cégjegyzékszámát vagy egyéb nyilvántartási számát;
- k. a tüzelőberendezés üzemeltetését azonnal befejezni és haladéktalanul intézkedni a szabálytalanság kéményseprő-ipari dokumentummal igazolt módon történő

## ÜZLETSZABÁLYZAT

megszüntetésére, amennyiben a Budapesti Közművek az élet- és vagyonbiztonságot közvetlen veszélyeztető hibát észlel;

- l. az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető szabálytalanságok körébe nem tartozó szabálytalanságok esetében a Budapesti Közművek által jelzett szabálytalanságot a következő ellenőrzés időpontjáig kéményseprő-ipari dokumentummal igazolt módon megszüntetni;
- m. az elhárított életveszélyről és szabálytalanságról a Budapesti Közműveknek bejelentést tenni és a szükséges szolgáltatást megrendelni (VII.2.2.6 pont);
- n. a kéményellenőrzés során megadott adatok pontosságáért és hitelességéért jogi felelősséget vállalni.

### 2.1.8. ELEKTRONIKUS KAPCSOLATTARTÁS

A Kstv. előírása alapján az ügyfél jogosult a kéményseprő-ipari szervvel és a kéményseprő-ipari Budapesti Közművekkel elektronikus úton kapcsolatot tartani. Az elektronikus kapcsolattartás feltétele, hogy az elektronikus kapcsolatfelvételt az ügyfél kezdeményezze vagy az elektronikus kapcsolattartáshoz előzetesen hozzájáruljon.

Az elektronikus kapcsolattartás keretében a Budapesti Közművek a kéményellenőrzésre vonatkozó értesítést, illetve a kéményellenőrzés elvégzését igazoló tanúsítványt elektronikus úton is továbbíthatja az ügyfélnek.

## 2.2 MEGRENDELÉSRE VÉGZETT EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK

### 2.2.1 MŰSZAKI VIZSGÁLAT, KÉMÉNYSEPRŐ-IPARI NYILATKOZAT

A Kstv. előírása értelmében az égéstermék-elvezetővel kapcsolatos műszaki vizsgálatokat a Budapesti Közművek az ingatlan tulajdonosának vagy kivitelezőjének megrendelésére végzi. Amennyiben a tulajdonos kivitelező útján jár el, úgy a kivitelezőnek igazolnia kell a tulajdonos műszaki vizsgálat elvégzésre irányuló igényét.

A kéményseprő-ipari nyilatkozat megrendelhető a Budapesti Közművek erre a célra rendszeresített formanyomtatványán, amely letölthető a Budapesti Közművek honlapjáról, vagy beszerezhető a helyszínen eljáró kéményseprőtől. A kitöltött és aláírt megrendelőlap leadható személyesen, eljuttatható postai úton, vagy szkennelt formában elektronikusan. A Budapesti Közművek csak azon megrendeléseket tudja befogadni, melyek rendelkeznek minden szükséges adattal.

A megrendelés beérkezését követően a Budapesti Közművek a megrendelőben megadott elérhetőségen felveszik az ügyféllel/megrendelővel a kapcsolatot az ellenőrzés pontos időpontjának egyeztetése érdekében. Az egyeztetett időpont személyes megrendelés esetén a megrendelő nyomtatványra kerül felvezetésre, egyéb úton történő megrendelés esetén pedig a Budapesti Közművek az egyeztetett időpontot elektronikusan igazolja vissza a megrendelő nyomtatványon feltüntetett e-mail címen. Amennyiben az ügyfél nem ad meg e-mail címet, úgy a megrendelés csatornáján kerül az időpont visszaigazolásra.

Szükség esetén a vizsgálatot megelőzően értesítés (elsősorban plakát útján) kiküldésére kerül sor a vizsgálatban érdekelt számára. Ennek szükségességét a megrendelés függvényében határozza meg a Budapesti Közművek.

A vizsgálat során érintett lakásokba, ingatlanokba történő bejutást a megrendelőnek kell biztosítania.

A Budapesti Közművek szakemberei csak a munkaterület tűz-, és munkavédelmi ellenőrzése után kezdik meg a kémények vizsgálatát. A vizsgálat megkezdésének további feltétele, hogy a megrendelő biztosítsa a Budapesti Közművek szakemberei számára a vizsgálat elvégzéséhez szükséges feltételeket:

## ÜZLETSZABÁLYZAT

- a. Biztosítani szükséges a bejutást az ingatlanba és annak minden olyan helyiségébe, épületrészébe, amely érintett a műszaki vizsgálattal. A bejutás biztosítása érdekében az Ügyfélnek az ellenőrzés napján meg kell győződnie az ingatlan csengőjének működőképességéről.
- b. Biztosítani szükséges a padlástérbe feljutás és/vagy a tetőre történő biztonságos kijutás lehetőségét.
- c. Az ellenőrzés idejére a kutyát és egyéb háziállatot elzárva kell tartani.
- d. A megrendelő vagy hivatalos meghatalmazottjának jelen kell lennie a műszaki vizsgálat során tekintettel arra, hogy a helyszíni vizsgálat során végzett szolgáltatást kizárólag a tulajdonos vagy meghatalmazottja igazolhatja a számlázási adatlap nyomtatványon. Amennyiben a tulajdonos vagy kivitelező képviselője nincs jelen a műszaki vizsgálat során, munkatársaink nem végezhetik el a vizsgálatot.

A vizsgálat elvégzését követően a Budapesti Közművek szakemberei a helyszínen kiállítják a nyilatkozatot. A munkavégzés igazolása a tulajdonos (egyben megrendelő) vagy hivatalos meghatalmazottja részéről a számlázási adatlap aláírásával történik, amely a helyszíni vizsgálat elvégzését és feltüntetett információk valóságát is igazolja.

A vizsgálat során az adatokat a nyilatkozaton rögzíti a vizsgálatot végzők. Ha a vizsgálat során a Budapesti Közművek szakemberei közvetlen élet- vagy tűzvesélyt észlelnek, úgy felhívják a figyelmet a tüzelőberendezés további használatának tilalmára, és a Budapesti Közművek kötelezettségének eleget téve értesítést küld az illetékes hatóságok és gáztüzelő berendezés üzemeltetése esetén a földgázelosztó (gázszolgáltató) felé. Az Ügyfél a tanúsítvány aláírásával igazolja, hogy tudomásul vette az abban foglaltakat, és haladéktalanul köteles a szükséges lépések megtételére.

A Budapesti Közművek a vizsgálat eredményéről nyilatkozatot készít, melyet a helyszínen átad a megrendelőnek.

A Budapesti Közművek az általa készített írásos kéményseprő-ipari nyilatkozatokban foglaltakért felelősséget vállal. A nyilatkozatokat a Budapesti Közművek öt évig őrzi meg.

## 2.2.2. MEGLÉVŐ ÉGÉSTERMÉK-ELVEZETŐVEL KAPCSOLATOS VIZSGÁLATOK

### 2.2.2.1 ELŐZETES KÉMÉNYSEPRŐ-IPARI NYILATKOZAT

A BM rendelet rögzíti [7.§ (1) b)], hogy a meglévő égéstermék-elvezetőket érintő azon kivitelezési munkák előtt, melynek célja az égéstermék-elvezető átalakítása, bontása, funkciójának megváltoztatása, vagy használaton kívül helyezése, kéményseprő-ipari nyilatkozatot kell rendelni (előzetes kéményseprő-ipari nyilatkozat). A kivitelezés megkezdése előtt a Budapesti Közművek a helyszíni vizsgálatot követően kéményseprő-ipari nyilatkozatban rögzíti az égéstermék-elvezető(k) műszaki vizsgálat időpontjában aktuális, jogszabályban meghatározott műszaki paramétereit. A helyszíni vizsgálat elősegíti a műszakilag megfelelő kivitelezést és ezáltal a szabálytalan, baleset- vagy életveszélyes kialakítás elkerülését. Az abban foglalt megállapítások figyelembe vételével a tervezési, kivitelezési tevékenység optimalizálható.

A nyilatkozat megrendeléséhez a hiánytalanul kitöltött megrendelő nyomtatvány szükséges.

### 2.2.2.2. VÉGLEGES KÉMÉNYSEPRŐ-IPARI NYILATKOZAT

A BM rendelet rögzíti, hogy mely esetekben kell ún. végleges kéményseprő-ipari nyilatkozatot rendelni meglévő égéstermék-elvezető kivitelezési munkái kapcsán:

- égéstermék-elvezető átalakításának, felújításának kivitelezési munkálatainak befejeztével,
- égéstermék-elvezető bontását célzó kivitelezési munkák befejeztével,
- égéstermék-elvezető funkciójának megváltoztatását célzó kivitelezési munkák befejeztével,

ÜZLETSZABÁLYZAT

- égéstermék-elvezető használaton kívül helyezését célzó kivitelezési munkák befejeztével
- égéstermék-elvezető tüzelőanyag váltását célzó kivitelezési munkák befejeztével,
- égéstermék-elvezetőre kötött tüzelőberendezés cseréjét célzó kivitelezési munkák befejeztével,
- használaton kívül helyezett vagy tartalék égéstermék-elvezető újonnan történő használatbavételét célzó kivitelezési munkák befejeztével.

A kivitelezési munkákat követően kizárólag használatra alkalmas minőségű kéményseprő-ipari nyilatkozat kiadását követően üzemeltethető az égéstermék-elvezető.

Csatolandó műszaki dokumentáció

A kéményseprő-ipari nyilatkozat kiadásához a helyszíni vizsgálat mellett az alábbi műszaki dokumentáció benyújtására van szükség a megrendelés leadásakor vagy a helyszínen.

- a. Átalakítást, felújítást követő vizsgálat megrendeléséhez csatolandó dokumentumok:
  - hiánytalanul kitöltött megrendelés nyomtatvány beleértve a nyomtatvány kivitelezői nyilatkozat részét is,
  - égéstermék-elvezetőnek megfelelő MSZ 845:2012 alapján MSZ EN 13384 szerinti hő- és áramlástechnikai méretezés vagy egyenértékű nyomvonal hossz számítás,
  - az égéstermék-elvezető, tüzelőberendezés gyártója által kiadott diagramok, táblázatok,
  - szakirányú felsőfokú végzettségű szakember által készített tervezői nyilatkozatok,
  - építész, gépész tervdokumentáció, tervlapok, egyéb dokumentációk,
  - égéstermék-elvezető nyomvonalterve,
  - beépített anyagok teljesítmény és egyéb műszaki nyilatkozatai,
  - villámvédelmi jegyzőkönyv,
  - [kizárólag szilárd tüzelés esetén] kivitelezői nyilatkozat cserépkályha, kandalló, kemence vagy egyéb szilárd tüzelőanyaggal üzemeltetett tüzelőberendezés építéséről, telepítéséről.
- b. Bontást követő vizsgálat megrendeléséhez csatolandó dokumentumok:
  - hiánytalanul kitöltött megrendelés nyomtatvány beleértve a nyomtatvány kivitelezői nyilatkozat részét is,
  - tulajdonosi nyilatkozat (szükség esetén meghatalmazás).
- c. Funkció megváltoztatását követő vizsgálat megrendeléséhez csatolandó dokumentumok:
  - hiánytalanul kitöltött megrendelés nyomtatvány beleértve a nyomtatvány kivitelezői nyilatkozat részét is,
  - tulajdonosi nyilatkozat (szükség esetén meghatalmazás),
  - égéstermék-elvezetőnek megfelelő MSZ 845:2012 alapján MSZ EN 13384 szerinti hő és áramlástechnikai méretezés vagy egyenértékű nyomvonal hossz számítás.
- d. Használaton kívül helyezést követő vizsgálat megrendeléséhez csatolandó dokumentumok:
  - hiánytalanul kitöltött megrendelés nyomtatvány beleértve a nyomtatvány kivitelezői nyilatkozat részét is,
  - tulajdonosi nyilatkozat (szükség esetén meghatalmazás),
  - A használaton kívül helyezéshez felhasznált anyag(ok) teljesítmény nyilatkozata(i).
- e. Tüzelőanyag váltást követő vizsgálat megrendeléséhez csatolandó dokumentumok:
  - hiánytalanul kitöltött megrendelés nyomtatvány beleértve a nyomtatvány kivitelezői nyilatkozat részét is,
  - tulajdonosi nyilatkozat (szükség esetén meghatalmazás),

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

- égéstermék-elvezetőnek megfelelő MSZ 845:2012 alapján MSZ EN 13384 szerinti hő- és áramlástechnikai méretezés vagy egyenértékű nyomvonal hossz számítás,
  - az égéstermék-elvezető, tüzelőberendezés gyártója által kiadott diagramok, táblázatok ,
  - szakirányú felsőfokú végzettségű szakember által készített tervezői nyilatkozatok,
  - beépített anyagok teljesítmény és egyéb műszaki nyilatkozatai,
  - villámvédelmi jegyzőkönyv,
  - [kizárólag szilárd tüzelés esetén] kivitelezői nyilatkozat cserépkályha, kandalló, kemence vagy egyéb szilárd tüzelőanyaggal üzemeltetett tüzelőberendezés építéséről, telepítéséről.
- f. Tüzelőberendezés cseréjét követő vizsgálat megrendeléséhez csatolandó dokumentumok:
- hiánytalanul kitöltött megrendelés nyomtatvány beleértve a nyomtatvány kivitelezői nyilatkozat részét is,
  - tulajdonosi nyilatkozat (szükség esetén meghatalmazás),
  - égéstermék-elvezetőnek megfelelő MSZ 845:2012 alapján MSZ EN 13384 szerinti hő- és áramlástechnikai méretezés vagy egyenértékű nyomvonal hossz számítás,
  - az égéstermék-elvezető, tüzelőberendezés gyártója által kiadott diagramok, táblázatok,
  - szakirányú felsőfokú végzettségű szakember által készített tervezői nyilatkozatok,
  - beépített anyagok teljesítmény és egyéb nyilatkozatai,
  - villámvédelmi jegyzőkönyv,
  - [kizárólag szilárd tüzelés esetén] kivitelezői nyilatkozat cserépkályha, kandalló, kemence vagy egyéb szilárd tüzelőanyaggal üzemeltetett tüzelőberendezés építéséről, telepítéséről.
- g. Használaton kívül helyezett vagy tartalék égéstermék-elvezető újonnan történő használatbavételét követő vizsgálat megrendeléséhez csatolandó dokumentumok:
- hiánytalanul kitöltött megrendelés nyomtatvány beleértve a nyomtatvány kivitelezői nyilatkozat részét is,
  - tulajdonosi nyilatkozat (szükség esetén meghatalmazás),
  - égéstermék-elvezetőnek megfelelő MSZ 845:2012 alapján MSZ EN 13384 szerinti hő- és áramlástechnikai méretezés vagy egyenértékű nyomvonal hossz számítás,
  - az égéstermék-elvezető, tüzelőberendezés gyártója által kiadott diagramok, táblázatok,
  - szakirányú felsőfokú végzettségű szakember által készített tervezői nyilatkozatok,
  - beépített anyagok teljesítmény és egyéb nyilatkozatai,
  - villámvédelmi jegyzőkönyv.

**2.2.3. ÚJONNAN ÉPÍTETT ÉGÉSTERMÉK-ELVEZETŐVEL KAPCSOLATOS VIZSGÁLATOK**

**2.2.3.1. KIVITELEZÉSI KÖZBENI KÉMÉNYSEPRŐ-IPARI NYILATKOZAT**

A BM rendelet rögzíti, hogy újonnan épített vagy szerelt égéstermék-elvezető esetében az égéstermék-elvezetőt, illetve a kéményáramkört érintő kivitelezési munkák alatt az új égéstermék-elvezető eltakarása előtt ún. kivitelezési közbeni kéményseprői nyilatkozat megrendelésére van szükség.

Csatolandó műszaki dokumentáció

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

A kéményseprő-ipari nyilatkozat kiadásához a helyszíni vizsgálat mellett az alábbi műszaki dokumentáció benyújtására van szükség a megrendelés leadásakor vagy a helyszínen:

- hiánytalanul kitöltött megrendelés nyomtatvány beleértve a nyomtatvány kivitelezői nyilatkozat részét is,
- Tervezett vagy telepített tüzelőberendezés figyelembevételével az égéstermék-elvezetőnek megfelelő MSZ 845:2012 alapján MSZ EN 13384 szerinti hő- és áramlástechnikai méretezés vagy egyenértékű nyomvonal hossz számítás,
- az égéstermék-elvezető, tüzelőberendezés gyártója által kiadott diagramok, táblázatok,
- szakirányú felsőfokú végzettségű szakember által készített tervezői nyilatkozatok,
- építész, gépész tervdokumentáció, tervlapok, egyéb dokumentációk,
- égéstermék-elvezető nyomvonalterve,
- beépített anyagok teljesítmény és egyéb műszaki nyilatkozatai,
- villámvédelmi jegyzőkönyv,
- Tervezett vagy telepített tüzelőberendezés figyelembevételével [kizárólag szilárd tüzelés esetén] kivitelezői nyilatkozat cserépkályha, kandalló, kemence vagy egyéb szilárd tüzelőanyaggal üzemeltetett tüzelőberendezés építéséről, telepítéséről.

#### 2.2.3.2. VÉGLEGES KÉMÉNYSEPRŐ-IPARI NYILATKOZAT

A BM rendelet rögzíti, hogy újonnan épített vagy szerelt égéstermék-elvezető kivitelezési munkáinak befejeztével a tulajdonosnak ún. végleges kéményseprő-ipari nyilatkozatot kell rendelnie. A kivitelezési munkákat követően kizárólag használatra alkalmas minőségű kéményseprő-ipari nyilatkozat kiadását követően üzemeltethető az égéstermék-elvezető.

##### Csatolandó műszaki dokumentáció

A kéményseprő-ipari nyilatkozat kiadásához a helyszíni vizsgálat mellett az alábbi műszaki dokumentáció benyújtására van szükség a megrendelés leadásakor vagy a helyszínen:

- hiánytalanul kitöltött megrendelés nyomtatvány beleértve a nyomtatvány kivitelezői nyilatkozat részét is,
- égéstermék-elvezetőnek megfelelő MSZ 845:2012 alapján MSZ EN 13384 szerinti hő- és áramlástechnikai méretezés vagy egyenértékű nyomvonal hossz számítás,
- az égéstermék-elvezető, tüzelőberendezés gyártója által kiadott diagramok, táblázatok,
- szakirányú felsőfokú végzettségű szakember által készített tervezői nyilatkozat,
- építész, gépész tervdokumentáció, tervlapok, egyéb dokumentációk,
- égéstermék-elvezető nyomvonalterve,
- beépített anyagok teljesítmény és egyéb műszaki nyilatkozatai,
- villámvédelmi jegyzőkönyv,
- [kizárólag szilárd tüzelés esetén] kivitelezői nyilatkozat cserépkályha, kandalló, kemence vagy egyéb szilárd tüzelőanyaggal üzemeltetett tüzelőberendezés építéséről, telepítéséről.

#### 2.2.4. HASZNÁLATBAVÉTELI ENGEDÉLYEZÉSI ELJÁRÁSSAL KAPCSOLATOS MŰSZAKI VIZSGÁLATOK

Új épületek, tetőtérbeépítések, épületszerkezeti átalakítások befolyásolhatják az épületben vagy környező épület(ek)ben már meglévő, üzemelő égéstermék-elvezetők biztonságos használatát. A használatbavételi engedélyezési eljáráshoz a Budapesti Közművek az illetékes építési hatóság és/vagy a tulajdonos igényének megfelelően használatbavételi engedélyhez állít ki kéményseprő-ipari nyilatkozatot.

A használatbavételi engedélyezési eljáráshoz kiállított nyilatkozat tartalmazza az építési tevékenységgel érintett égéstermék-elvezetők biztonságos üzemeltetésre való alkalmasságát.

#### ÜZLETSZABÁLYZAT

A Budapesti Közművek a használatbavételi engedélyezési eljáráshoz szükséges megrendelés esetén a kéményseprő-ipari nyilatkozatot két példányban bocsátja a tulajdonos rendelkezésére, mely nyilatkozatok alkalmasak a gázelosztó és az építési hatóság irányába történő teljesítéshez.

A Kstv. előírja, hogy a helyiség légterével légtér-összeköttetésben lévő helyen létesített nyitott égésterű tüzelőberendezéssel felszerelt új építésű épület akkor vehető használatba, ha a tüzelőberendezés helyiségében jogszabályban meghatározott műszaki követelményeknek megfelelő szén-monoxid-érzékelő berendezést helyeztek el.

#### Csatolandó műszaki dokumentáció

A kéményseprő-ipari nyilatkozat kiadásához a helyszíni vizsgálat mellett az alábbi műszaki dokumentáció benyújtására van szükség a megrendelés leadásakor vagy a helyszínen:

- hiánytalanul kitöltött megrendelés nyomtatvány beleértve a nyomtatvány kivitelezői nyilatkozat részét is,
- szükség esetén az épület meglévő égéstermék elvezetőire vonatkozó műszaki vizsgálat megrendelése,
- szükség esetén a szomszédos épület(ek) érintett égéstermék elvezetőire vonatkozó műszaki vizsgálat megrendelése (az épület(ek) tulajdonosi nyilatkozatának benyújtásával),
- égéstermék-elvezetőnek megfelelő MSZ 845:2012 alapján MSZ EN 13384 szerinti hő- és áramlástechnikai méretezés vagy egyenértékű nyomvonal hossz számítás,
- az égéstermék-elvezető, tüzelőberendezés gyártója által kiadott diagramok, táblázatok,
- szakirányú felsőfokú végzettségű szakember által készített tervezői nyilatkozatok,
- építész, gépész tervdokumentáció, tervlapok, egyéb dokumentációk,
- építési engedélyezési tervdokumentáció,
- égéstermék-elvezető nyomvonalterve,
- beépített anyagok teljesítmény és egyéb műszaki nyilatkozatai,
- villámvédelmi jegyzőkönyv,
- [kizárólag szilárd tüzelés esetén] kivitelezői nyilatkozat cserépkályha, kandalló, kemence vagy egyéb szilárd tüzelőanyaggal üzemeltetett tüzelőberendezés építéséről, telepítéséről.

#### **2.2.5. ÜZEMZAVART KÖVETŐ MŰSZAKI VIZSGÁLATOK**

A BM rend. előírásai szerint üzemzavar vagy káresemény (kéménytűz vagy szén-monoxid-szivárgás) elhárítását követően az égéstermék-elvezetőt csak helyszíni műszaki vizsgálatot, használatra alkalmas minőségű végleges kéményseprő-ipari nyilatkozat kiadását követően lehet ismét üzembe helyezni.

#### Csatolandó műszaki dokumentáció

A végleges kéményseprő-ipari nyilatkozat kiadásához a helyszíni vizsgálat mellett az alábbi műszaki dokumentáció benyújtására van szükség a megrendelés leadásakor vagy a helyszínen:

- hiánytalanul kitöltött megrendelés nyomtatvány,
- szükség esetén kivitelezői nyilatkozat,
- Tervezett vagy telepített tüzelőberendezés figyelembevételével az égéstermék-elvezetőnek megfelelő MSZ 845:2012 alapján MSZ EN 13384 szerinti hő- és áramlástechnikai méretezés vagy egyenértékű nyomvonal hossz számítás,
- szakirányú felsőfokú végzettségű szakember által készített nyilatkozatok,
- építész, gépész tervdokumentáció, tervlapok, egyéb dokumentációk,
- átalakítás, javítás, felújítás esetén a beépített anyagok teljesítmény és egyéb műszaki nyilatkozatai,

## ÜZLETSZABÁLYZAT

- villámvédelmi jegyzőkönyv,
- [kizárólag szilárd tüzelés esetén] kivitelezői nyilatkozat cserépkályha, kandalló, kemence vagy egyéb szilárd tüzelőanyaggal üzemeltetett tüzelőberendezés építéséről, telepítéséről.

### 2.2.6. HIBAEHLHÁRÍTÁSSAL KAPCSOLATOS ELLENŐRZÉSEK, VIZSGÁLATOK

A kéményellenőrzés célja a veszélyforrások felderítése. A kéményellenőrzés vagy a helyszíni vizsgálat során feltárt problémákat hibakód formájában jelzik a Budapesti Közművek munkatársai. Az égéstermék-elvezetők ellenőrzése, vizsgálata, szükség szerinti tisztítása során feltárt hibák jegyzékét a BM rend. tartalmazza. Az 1-es hibakóddal jelölt hiba az élet és vagyonbiztonság közvetlen veszélyeztetés esetének minősül, ezért a tüzelőberendezés és az égéstermék-elvezető használata tilos a hiba igazolt kijavításáig. A 2-6. hibakóddal jelölt hiba kijavítása a következő ellenőrzésig szükséges, a hatósági eljárás elkerülése végett.

Amennyiben A Budapesti Közművek munkatársa a kéményseprő-ipari tevékenység során szabálytalanságot, korábban jelzett, de el nem hárított szabálytalanságot vagy életveszélyes helyzetet állapít meg, úgy azt az ingatlan tulajdonosának kéményseprő-ipari dokumentummal igazolt módon el kell hárítania.

A jogszabályok bizonyos esetekben [VII. 2.2.6.1. pont] lehetőséget biztosítanak arra, hogy a szabálytalanság elhárítását egy megrendelt kéményellenőrzés elvégzése alapján kiállított kéményseprő-ipari tanúsítvánnyal igazolja az ügyfél, azaz ezekben az esetekben nem szükséges műszaki vizsgálat megrendelése. Fontos felhívni a figyelmet arra, hogy tanúsítvánnyal kizárólag azon szabálytalanságok elhárítását lehet igazolni, amelyeket első alkalommal jelzett a kéményseprő, és a 2.2.6.1. fejezetben/pontban felsorolt esetek valamelyikére vonatkozik. Amennyiben a kéményseprő 1-es típusú, azaz közvetlen életveszélyre vonatkozó hibakódot állapít meg, vagy korábban jelzett, de el nem hárított szabálytalanságot tár fel, úgy minden esetben műszaki vizsgálat alapján készített kéményseprő-ipari nyilatkozattal [VII.2.2.6.2. pont] igazolható csak a veszély megszüntetése.

A fentebb részletezettek szerint bizonyos esetekben kötelező előzetes kéményseprő-ipari nyilatkozatot rendelni, bizonyos esetekben pedig javasolt mindezt megtenni. A Budapesti Közművek munkatársa a helyszíni vizsgálatot követően az előzetes kéményseprő-ipari nyilatkozatban dokumentálja az adott időponti műszaki állapotot és a hiányosságok elhárítására vonatkozó előírásokat. A nyilatkozat alapját képezheti a műszaki megoldás megválasztásához szükséges tervezői tevékenységnek és a kivitelezésnek. Javasoljuk, hogy szakképesítéssel rendelkező kivitelezőt válasszon, aki megfelelő referenciával rendelkezik.

Megfelelően kiválasztott kivitelező biztosítékot jelent arra, hogy a javasolt műszaki megoldások szabályszerűen készüljenek el. A Budapesti Közművek munkatársai a jogszabályi előírások szerint nem végezhetnek kivitelezési munkákat. Amennyiben új gáztüzelő berendezés kerül beépítésre minősített gázszerelő szakemberrel végeztesse el a munkát!

A későbbi problémák elkerülése érdekében javasoljuk, hogy csak abban az esetben fizessen kivitelezőjének, ha az érintett égéstermék-elvezetőre vonatkozó hiba kioltásra került és/vagy annak használatra alkalmas minősítését a kéményseprő-ipari dokumentum igazolja.

#### 2.2.6.1 TANÚSÍTVÁNNYAL IGAZOLHATÓ HIBAEHLHÁRÍTÁS ESETEI

Kéményellenőrzés szolgáltatással és a tapasztaltak dokumentálására kiállított tanúsítvánnyal kizárólag az alábbi esetek elhárítása igazolható, amennyiben a megjelölt feltételek teljesülnek. Amennyiben 1-es hibakód került kiadásra, vagy korábbi jelzés ellenére el nem hárított szabálytalanság áll fenn, vagy megváltoztak az égéstermék-elvezető műszaki biztonsági jellemzői, vagy tömörségi feltételeket is érint a hibaelhárítással, úgy kizárólag helyszíni vizsgálat alapján készített, használatra alkalmas minősítésű kéményseprő-ipari nyilatkozattal igazolható a hibaelhárítás.

ÜZLETSZABÁLYZAT

2/a hibakód: nem megfelelő az égéstermék-elvezető ellenőrzés tisztítás feltétele:

- Amennyiben a hiányzó feljáró létra pótlása a kéményellenőrzésig megtörtént.
- Amennyiben a padláskulcs biztosításával a padlásra feljutás feltételeit biztosították.
- Amennyiben a tisztítóajtó, tisztítóidom, esetlegesen más tartozék hozzáférést biztosították.

2/b hibakód: nem megfelelő az égéstermék-elvezető járatának szabad keresztmetszete:

- Amennyiben a keresztmetszet változás megszüntetésre került, és az nem járt együtt az égéstermék-elvezető felújításával, átalakításával, javításával és tömörségének megváltozásával, azaz nem kellett megbontani a járatot, így a szűkületet golyózással sikerül elhárítani.

2/c hibakód: nem megfelelő az égéstermék-elvezető külső állapota:

- Amennyiben az adott családi ház önálló, egyjáratú kéményének kéményfejének vagy egy métert meg nem haladó padlástéri szakaszának javítása nem járt a kéményfej, vagy a padlástéri szakasz átépítésével, és a kivitelezés az égéstermék-elvezető tömörségét nem érinti.
- Amennyiben a kéményfejet terhelő egyéb szerkezetet eltávolították és az az égéstermék-elvezető tömörségét nem érinti (pl.: kéményseprőjárda, korlát, lépcső, antenna, klíma stb.).

2/f hibakód: nem megfelelő az égéstermék-elvezető kitorcollásának helyzete:

- Amennyiben a kedvezőtlen állapotot okozó tereptárgyat szüntették meg (pl. fa kivágása, visszanyesése, építmény visszabontása), és az nem járt együtt az égéstermék-elvezető felújításával, átalakításával, javításával és tömörségét sem érinti.

3/a hibakód: nem megfelelő az összekötő elem ellenőrzési, tisztítási feltétele:

- Amennyiben az összekötő elem elburkolását megszüntették, és ezáltal az összekötő elem tisztíthatóvá, ellenőrizhetővé vált.
- Amennyiben korábban az ingatlan használója a mérőnyílás kialakításához nem járult hozzá, de a következő időszakos ellenőrzés alkalmával már hozzájárul annak kialakításához.
- Amennyiben az ügyfél biztosítja az összekötő elem közelíthetőségét.

3/d hibakód: nem megfelelő az összekötő elem rögzítése:

- Amennyiben az égéstermék-elvezető összekötő elem szakaszán változást nem eszközöltek, kizárólag a rögzítési feltételek kialakítása történt meg (tehát a beépítés a tömörséget nem érintette) és a rögzítés kialakítása az MSZ 845:2012 előírásainak megfelel.

4/a hibakód: nem megfelelő a tüzelőberendezés külső állapota:

- Amennyiben a gáz tüzelőberendezésnél bemutatásra kerül az aktuálisan elvégzett karbantartás dokumentuma.
- Amennyiben a szilárd tüzelőberendezésnél szemmel láthatóan megtörtént a berendezés állapotának javítása.

4/b hibakód: nem megfelelő a tüzelőberendezés tüzelés módja:

- Amennyiben a tüzelőberendezést már a megfelelő fajtájú és minőségű, illetve mennyiségű tüzelőanyaggal üzemeltetik.

4/c hibakód: nem megfelelő a tüzelőberendezés környezetében tárolt, beépített anyagok, szerkezetek kapcsolata (az ellenőrizhetőség, a megfelelő üzemeltetés és a tűzvédelem szempontjából):

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

- Amennyiben a problémát okozó tárolást megszüntették.
- Amennyiben az éghető anyagoktól való távolságra vonatkozó hibát az égéstermék-elvezetőtől független éghető anyagú épületszerkezet elbontásával, áthelyezésével megoldották, és ez nem járt az összekötő elem megbontásával, felújításával, átalakításával, javításával.

5/a hibakód: nem megfelelő a levegőutánpótlás, üzemeltetés veszélyes, szakember bevonása szükséges a mesterséges elszívó berendezés egyidejű üzemeltetésének lehetősége miatt (páraelszívó, szellőző ventilátor, központi porszívó, ruhaszárító, mobil klíma):

- Amennyiben a problémát okozó berendezést leszerelték, vagy a külső térbe való kivezetését megszüntették és ez fényképekkel dokumentálható.

5/d hibakód: nem megfelelő a levegőutánpótlás, üzemeltetés veszélyes, szakember bevonása szükséges légbeeresztő nyílások, szelepek, kiegészítő légteret biztosító szellőző nyílások nem megfelelő működése miatt:

- Amennyiben a légbeeresztő nyílás, szelep, szellőző nyílás leragasztása, eltömítése megszüntetésre került és ez fényképekkel dokumentálható.

Mivel a BM rendelet 1. melléklet IX. Eszközjegyzéke a kémény vizsgálati és sormunka jellegű tevékenységekhez eltérő felszerelés igényt ír elő, valamint ugyanezen mellékletben található I. és VII. pontjai lényegesen eltérő műveleti elemeket tartalmaznak, továbbá sormunka jellegű ellenőrzéshez a jogszabályok nem teszik lehetővé a megfelelő mellékletek bekérését (pl. hő és áramlástechnikai méretezés), a korrekt ügyfél tájékoztatás érdekében minden hiba elhárítással érintett tanúsítvány másodpéldányának hátoldalára az alábbi szöveg kerül felírásra:

„A korábbi kéményseprő-ipari tevékenység során feltárt szabálytalanságok jelei ellenőrzésünk időpontjában nem tapasztalhatók, azonban felhívjuk a figyelmet, hogy jelen ellenőrzés előírt tartalmi elemei nem egyenértékűek a kémény vizsgálattal. A hibaelhárítás megfelelőségének teljes körű igazolása érdekében javasoljuk és szükségesnek tartjuk kéményseprő-ipari nyilatkozat megrendelését a jogszabályban előírt mellékletek becsatolásával!”

**2.2.6.2. KÉMÉNYSEPRŐ-IPARI NYILATKOZATTAL IGAZOLHATÓ HIBAEELHÁRÍTÁS ESETEI**

Amennyiben a kéményseprő 1-es hibakódot, azaz életveszélyes szabálytalanságot állapított meg valamely égéstermék-elvezető kapcsán, úgy a hiba elhárítását kizárólag kéményseprő-ipari nyilatkozattal lehet igazolni, és csak használatra alkalmas minősítésű nyilatkozat birtokában lehet használatba venni az égéstermék-elvezetőt. Ugyanez vonatkozik a korábban jelzett, de a következő ellenőrzésig el nem hárított hibákra is, azaz a második alkalommal jelzett 2-6 hibakód valamelyikén elhárítását is csak használatra alkalmas kéményseprő-ipari nyilatkozattal lehet igazolni.

Amennyiben a kéményseprő az 1-es csoportba tartozó hibakategóriák közül kizárólag a „g” jelű (1/g) hibakódot jelölte meg (tehát semmilyen más hibakód nem került megállapításra), és a megállapított szabálytalanság az égéstermék elvezető jogszabály szerinti műszaki vizsgálat nélküli működtetésében nyilvánul meg, azaz használatra alkalmas kéményseprő-ipari nyilatkozat nélkül üzemel az égéstermék-elvezető, úgy az ingatlan tulajdonosa ezen szabálytalanság megállapításától, illetve tudomásszerzésétől számított 30 napon belül megrendelheti az égéstermék-elvezető műszaki vizsgálatát, és ebben az esetben a jogszabály szerinti műszaki vizsgálat nélkül működtetett égéstermék-elvezető használata nem minősül élet- és vagyonbiztonságot közvetlenül veszélyeztető szabálytalanságnak. Az érintett égéstermék-elvezető műszaki vizsgálatának elvégzéséig történő üzemeltetéséből eredő balesetekért minden felelősség az ingatlan használóját/tulajdonosát terheli! A Budapesti Közművek az esetről köteles értesíteni a tűzvédelmi hatóságot.

ÜZLETSZABÁLYZAT

**2.2.7. AZ ÉGÉSTERMÉK-ELVEZETŐ JÁRATÁBAN LERAKÓDOTT, CSAK ÉGETÉSSEL ELTÁVOLÍTHATÓ SZUROKRÉTEG KIÉGETÉSÉT AZ INGATLAN HASZNÁLÓJÁNAK VAGY TULAJDONOSÁNAK MEGRENDELÉSÉRE**

A Budapesti Közművek a jelen pontban foglalt szolgáltatás keretében – az ügyfél megrendelése alapján – ellátja a BM rend. 1. számú mellékletének III. pontjában (Égetés) foglalt feladatokat.

**2.2.8. A KÖZVETLEN HOMLOKZATI ÉGÉSTERMÉK-KIVEZETÉSSEL RENDELKEZŐ TÜZELŐBERENDEZÉSEK ÉGÉSTERMÉK-ELVEZETŐJÉNEK ELLENŐRZÉSE, TISZTÍTÁSA AZ INGATLAN HASZNÁLÓJÁNAK VAGY TULAJDONOSÁNAK MEGRENDELÉSÉRE**

A Budapesti Közművek a jelen pontban foglalt szolgáltatás keretében – az ügyfél megrendelése alapján – ellátja a BM rend. 1. számú mellékletében és VI. pontjában (Az égéstermék paramétereinek ellenőrzése) foglalt feladatokat.

**2.2.9. A 10 000 CM<sup>2</sup> FELETTI JÁRAT KERESZTMETSZETŰ ÉGÉSTERMÉK-ELVEZETŐ ELLENŐRZÉSÉT, TISZTÍTÁSA, HA ANNAK FELTÉTELEI ADOTTAK, AZ INGATLAN HASZNÁLÓJÁNAK VAGY TULAJDONOSÁNAK MEGRENDELÉSÉRE**

A Budapesti Közművek a jelen pontban foglalt szolgáltatás keretében – az ügyfél megrendelése alapján – ellátja a BM rend. 1. számú mellékletében és II. pontjában (Tisztítás) foglalt feladatokat.

**2.2.10. HATÁSFOKMÉRÉS**

A szolgáltatás során a gázkészülék működése közben keletkező füstgáz összetételéből és az abban található anyagok mennyiségéből kiszámítható a kazán működési indirekt határfoka. Ezen adatból következtetni lehet a gázkészülék beállítottságára és állapotára.

**2.2.11. HELYSZÍNI SZAKTANÁCSADÁS**

A helyszíni szaktanácsadás megrendelése esetén szükség dokumentumok:

- hiánytalanul kitöltött megrendelés nyomtatvány,
- kivitelezői nyilatkozat (amennyiben történt kivitelezés),
- tulajdonosi nyilatkozat (szükség esetén meghatalmazás),
- tetőjárda esetén statikai dokumentáció, teljesítmény nyilatkozat.

**2.3 TERVFELÜLVIZSGÁLATI SZOLGÁLTATÁS**

A Budapesti Közművek megrendelés alapján végzi a műszaki megoldás megfelelőségéről (tervfelülvizsgálati) szóló nyilatkozatok kiadását. A megrendeléshez a kapcsolódó nyomtatvány és a kapcsolódó tervdokumentáció kettő-kettő példányának benyújtása, vagy annak az elektronikus úton való eljuttatása szükséges az illetékes szervezeti egységhez.

A tervfelülvizsgálatról a Budapesti Közművek kéményseprő-ipari nyilatkozatot állít ki.

**2.4 SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁS MEGHIÚSULÁSÁNAK JOGKÖVETKEZMÉNYEI**

Amennyiben a megrendelő a szolgáltatás előre egyeztetett időpontját a rögzített határidőn túl, vagy nem az ott jelölt elérhetőségek valamelyikén kívánja módosítani vagy lemondani, vagy módosítási, lemondási szándékát egyáltalán nem jelzi a Budapesti Közművek felé, köteles annak jogkövetkezményeit viselni. Ha a jelen pontban rögzített magatartások következtében a Budapesti Közművek a szolgáltatás nyújtását az előre egyeztetett időpontban és helyszínen megkísérli, és a Megrendelőnek felróható okból kifolyólag ellátni nem tudja, ezáltal a szolgáltatásnyújtás meghiúsul, a Budapesti Közművek jogosult kiszállási díjat felszámítani, melyet a Megrendelő köteles a Budapesti Közműveknek megfizetni.

ÜZLETSZABÁLYZAT

**3) DÍJAZÁS, KÖVETELÉSEK KEZELÉSE**

Az egyes szolgáltatások díjait a Budapesti Közművek a honlapján teszi közzé, illetve külön rögzítésre kerülnek a szolgáltatás igénybe vétele érdekében létrejött megrendelésben, szerződésben, megállapodásban.

A szolgáltatási díj megfizetésének módjai:

- a. banki átutalás (a számlán feltüntetett információk szerint);

A Budapesti Közműveknek nincs lehetősége a jogszerűen követelt díj megfizetésétől eltekinteni.

Késedelmes fizetés esetén a Budapesti Közművek a Ptk. szerinti mindenkor hatályos késedelmi kamatot jogosult felszámítani.

A Budapesti Közművek a követelések között teljesítéssel alátámasztott követelést tart nyilván, amit az ügyfél számára postai úton eljuttatott számla támaszt alá.

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

A Budapesti Közművek a követelések között teljesítéssel alátámasztott követelést tart nyilván, amit az ügyfél számára postai úton eljuttatott számla támaszt alá.

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

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

Az ügyfél írásbeli, telefonon történő, vagy a személyes ügyfélszolgálaton megtett kérésére a díjtartozások részletekben történő megfizetése engedélyezhető a következő feltételek együttes érvényesülése esetén:

- Budapesti Közművek az ügyfél díjtartozást a saját követeléseként tartja nyilván,
- az ügyfél vagy a képviselőjére jogosult részletfizetési megállapodásban vállalja, hogy:
  - amennyiben folyamatos szolgáltatást vesz igénybe, úgy azzal 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.

Amennyiben az első részlet megfizetése nem történik meg, úgy Budapesti Közművek a részletfizetésre vonatkozó lehetőséget a továbbiakban nem tartja fenn.

Egy ügyfélnek egyszerre csak egy hatályos megállapodása lehet. Egy adott évben, amennyiben az ügyfélnek a részletfizetési megállapodása nemfizetés miatt megszűnik, még egy alkalommal kérheti a részletfizetési megállapodás megkötését a személyes ügyfélszolgálatok egyikén.

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

Amennyiben az ügyfél Felhasználó 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.

Amennyiben a felszólítási eljárások eredménytelenül zárultak, a Budapesti Közművek 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.