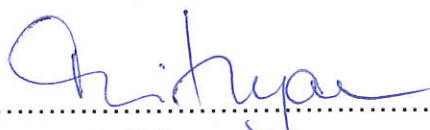


BUDAPESTI TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSON KÍVÜL NYÚJTOTT EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK SZABÁLYZATA****HATÁLYBALÉPÉS IDŐPONTJA**

2017. 07. 10.

dr. Mitnyan György
vezérigazgató**FŐTÁV** BUDAPESTI
TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ ZRT.
BYK HÖLDTAGJA 1.**BUDAPEST, 2017.**

08

-L W 2 7 2 3 2 8 10

TARTALOMJEGYZÉK

TARTALOMJEGYZÉK	2
MELLÉKLETEK ÉS FÜGGELÉKEK JEGYZÉKE	3
1. AZ SZABÁLYZATTÁRGYA ÉS HATÁLYA	4
2. AZ SZABÁLYZAT MÓDOSÍTÁSA	4
3. RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK.....	4
4. SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME	8
5. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT, REKLAMÁCIÓK, PANASZÜGYEK KEZELÉSE.....	9
6. SZOLGÁLTATÁSOK	9
7. A SZOLGÁLTATÁS ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA	16

MELLÉKLETEK ÉS FÜGGELÉKEK JEGYZÉKE

1. SZ. MELLÉKLET – SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK
2. SZ. MELLÉKLET – UTÓLAGOS ELSZÁMOLÁSI SZERZŐDÉS MINTÁJA
3. SZ. MELLÉKLET – ÁTALÁNYDÍJAS ÜZEMELTETÉST TÁMOGATÓ SZERZŐDÉS MINTÁJA
4. SZ. MELLÉKLET – TELJESÍTÉS IGAZOLÁS MINTÁJA
5. SZ. MELLÉKLET – NYILATKOZAT HŐDÍJKORREKCIÓRÓL MINTÁJA

1. A SZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA

Jelen szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) szabályozza a **Budapesti Távhőszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (rövidített neve: FŐTÁV Zrt., székhely: 1116 Budapest, Kalotaszeg u. 31., cégjegyzékszám: 01-10-042582, adószám: 10941362-2-44; a továbbiakban: **Szolgáltató**) által, a felhasználók, díjfizetők és egyéb természetes és nem természetes személyek részére nem a távhőszolgáltatás, mint közszolgáltatás keretében, hanem külön szerződéses jogviszony alapján nyújtott egyéb szolgáltatások részletes feltételeit, szabályait, meghatározza a felek kötelezettségeit és jogait.

Jelen Szabályzat hatálya a Szolgáltató működési területére, és a Szolgáltatótól a jelen Szabályzat alapján szolgáltatást igénybe vevő felhasználókra, díjfizetőkre és egyéb természetes és nem természetes személyekre terjed ki.

A Szabályzat határozatlan ideig érvényes, és a hatálybalépését megelőzően létrejött jogviszonyokra is alkalmazni kell.

2. A SZABÁLYZAT MÓDOSÍTÁSA

Szolgáltató jogosult a jelen Szabályzat rendelkezéseit egyoldalúan módosítani. Szolgáltató a Szabályzat módosítását annak hatályba lépését legalább 15 nappal megelőzően a honlapján közzéteszi.

3. RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

A jelen Szabályzatban rövidítésekkel hivatkozott jogszabályok a következők:

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

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

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

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

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

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

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

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

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 bérelője, használója;

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

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

5. hővételezési hely: a felhasználási helyet alkotó épületrész;

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

6/a. lakossági felhasználó: (Tszt. 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 bérelője;

6/b. **egyéb felhasználó:** (Tszt. 3.§ gb) pont) a 6/a. pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;

6/c. **külön kezelt intézmény:** (Tszt. 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.

7. **felhasználói berendezés:** (Tszt. 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;

8. **felhasználói vezetékhálózat:** (Tszt. 3.§ i) pont) az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja;

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

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

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

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

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

12. **hőközpont:** (Tszt. 3.§ l) pont) a hőhordozó közeg kiadására, elosztására, fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, illetőleg a távhő átadására szolgáló technológiai berendezés. A hőközpont lehet termelői hőközpont, szolgáltatói hőközpont és felhasználói hőközpont. (Önk. rend. 2.§ a) pont) A hőközpont alkotórészeként 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 távhőszolgáltató üzemelteti, az ingatlan tulajdonos a berendezés elhelyezésére szolgáló helyiség zavartalan megközelítését és használatát köteles a távhőszolgáltató részére biztosítani. A hőközpontot, a hőfogadó állomást és azok tartozékait magában foglaló, a távhőszolgáltató által használt helyiség belső karbantartása - eltérő megállapodás hiányában - a távhőszolgáltató feladata.

12/a. termelői hőközpont: (Tszt. 3.§ 1a) pont) a távhő termelőjénél távhőellátás céljából a hőhordozó közeg kiadására, továbbítására, elosztására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, esetenként mérésére szolgáló technológiai berendezés;

12/b. szolgáltatói hőközpont: (Tszt. 3.§ 1b) pont) több épület vagy építmény távhővezeték-hálózat útján történő hőellátása céljából, az ellátandó épületeken vagy építményeken kívül, vagy azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés. A szolgáltatói hőközpontokkal azonos módon kell kezelni azokat a kazánházakat, melyekből - hőközpont közbeiktatása nélkül - közvetlenül történik a fogyasztók hőellátása;

12/c. felhasználói hőközpont: (Tszt. 3.§ 1c) pont) egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés;

12/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.

12/e. központi légtelenítő berendezés: A központi légtelenítő berendezés azoknak a csőhálózati elemeknek az együttese, amelyek a felhasználói fűtési rendszer csőhálózatából az abban rekedt gáznak (levegőnek) a rendszerből való kiengedését valósítják meg közvetlenül, illetőleg a közvetlen kiengedést megvalósító berendezés üzemeltetéséhez, karbantartásához alapvetően szükségesek. 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 berendezésig 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.

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

14. 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;

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

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

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

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

15. 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.

4. SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME

Szolgáltató a jelen Szabályzat szerinti szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy felhasználó, díjfizető személyes adatait az **Infotv.** előírásainak megfelelően kezeli. Szolgáltató a szolgáltatást igénybe vevő személyek azonosításához, a szerződés teljesítéséhez szükséges adatokat a szolgáltatásra megkötött szerződés, vagy megrendelés hatálybalépésétől, a szerződés megszűnése után a követelések elévülési idejéig kezeli. Szolgáltató az azonosítás érdekében a Tsz. 45.§-ában kapott felhatalmazás alapján rendelkezésére álló adatokat (névre, lakcímre, születési időre és helyre vonatkozó adatok) kezeli, illetőleg a szolgáltatást megrendelő hozzájárulásával az érintett anyja nevét, e-mail címét, bankszámlaszámát és telefonszámát.

5. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT, REKLAMÁCIÓK, PANASZÜGYEK KEZELÉSE

Az ügyfelek a jelen Szabályzat alapján nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos összes kérdésükkel, bejelentéseikkel, észrevételükkel, reklamációikkal, panaszukkal **személyesen, telefonon, levélben, faxon** valamint **interneten** tudnak Szolgáltatóhoz fordulni.

A személyes ügyintézésre az ügyfélszolgálati irodákon van lehetőség, melyek helye, valamint nyitvatartási ideje a Szolgáltató honlapján (www.fotav.hu) tekinthetők meg.

Az ügyfél-reklamációk kezelésének felügyelete a **Fgytv. 17/B.§ (5)** bekezdése szerinti válaszadási határidők betartásának ellenőrzése tekintetében Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének hatáskörébe tartozik.

Fentieken túl – tekintettel arra, hogy eljárási jogosultsággal rendelkezik – az ügyfél a Budapesti Békéltető Testülethez (1016 Budapest, Krisztina krt.99.) is fordulhat.

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

Ha az ügyfél a panasz bejelentését nem a Szolgáltató hatáskörrel rendelkező szervezeti egységnél tette meg, úgy a bejelentést a fogadó szervezeti egység haladéktalanul továbbítja a hatáskörrel rendelkező szervezeti egységnek.

6. SZOLGÁLTATÁSOK

Szolgáltató a jelen Szabályzat alapján a következő szolgáltatásokat nyújtja:

- Fűtési hődíjak utólagos elszámolása
- Átalánydíjas üzemeltetés támogatás
- Kiszállítás
- Hődíj korrekció
- Ügyfélszolgálati irodákban térítés ellenében igénybe vehető szolgáltatások
- Közműegyeztetés és közmű adatszolgáltatás
- Szakfelügyelet

Szolgáltató a jelen Szabályzat 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 jelen Szabályzat 1. sz. mellékletében meghatározott díjakat köteles megfizetni.

6.1. Fűtési hődíjak utólagos elszámolása

A szolgáltatásra megkötött Utólagos Elszámolási Szerződés keretében az adott felhasználási hely elszámolási időszakon belüli fűtési célú hőfelhasználásának díjfizetők közötti újbóli szétosztása és elszámolása történik meg, melyet a Szolgáltató alapvetően térítésmentes többlétszolgáltatásként, illetőleg az alábbiakban meghatározott esetekben pedig szerződéskötési díj ellenében biztosít felhasználók részére.

Az Utólagos Elszámolási Szerződés megkötésének feltétele, hogy a Szolgáltató és a felhasználó között van érvényes és hatályos, aláírt általános közszolgáltatási szerződés, továbbá a felhasználói közösség a reá vonatkozó jogszabályoknak és a belső szabályzatainak megfelelően határozatot hozott a fűtési célú hőfelhasználás időszakonkénti újra szétosztásáról a díjfizetők között, a hőleadó berendezésekre felszerelt költségmegosztók adatai alapján, és a felhasználó képviselője megfelelő felhatalmazással rendelkezik a tulajdonosi közösség képviseletében az Utólagos Elszámolási Szerződés megkötésére.

A Szolgáltató az átadott távhő mennyiségét havonta a hőközpontban méri és a közszolgáltatási szerződésben a felhasználó képviselője által megadott díjszétosztási arányok szerint a díjfizetők között szétosztja és ennek megfelelően a távhőszolgáltatási díjat elszámolja.

Az Utólagos Elszámolási Szerződésben foglaltakat a Szolgáltató térítésmentes többlétszolgáltatásként biztosítja felhasználói részére. Amennyiben az utólagos elszámolás alapján felmerülő díjkülönbözetre vonatkozó befizetési kötelezettségét fizetési határidőn belül nem teljesíti valamennyi díjfizető, a Szolgáltató jogosult az Utólagos Elszámolási Szerződést írásban azonnali hatállyal felmondani, és a további elszámolási időszakokra az elszámolás teljesítését megtagadni. A továbbiakban a felhasználási hely fűtési célú hőfelhasználásának a díjfizetők közötti újbóli szétosztását és elszámolását csak szerződéskötési díj megfizetése ellenében teljesíti a Felhasználó részére, melynek összege: a szerződés megkötésekor a Távhőszolgáltató részére az alapdíj fizetés alapját képező fűtési célú szolgáltatással ellátott épületrészenként a jelen Szabályzat 1. sz. mellékletében szereplő „UELSZ szerződéskötési díj 1.”

Amennyiben az utólagos elszámolás alapján felmerülő díjkülönbözetre vonatkozó befizetési kötelezettségét az adott elszámolási időszakra a fizetési határidőn belül nem teljesíti valamennyi díjfizető, Szolgáltató jogosult a szerződést azonnali hatállyal írásban felmondani. Felhasználó ezt követően újabb Utólagos Elszámolási Szerződést a távhőszolgáltatási alapdíj fizetés alapját képező fűtési célú szolgáltatással ellátott épületrészenként a jelen Szabályzat 1. sz. mellékletében szereplő „UELSZ szerződéskötési díj 2.” szerinti összegű szerződéskötési díj egyösszegű megfizetése esetén köthet.

Amennyiben a szerződés a fenti okok miatt ismét felmondásra kerül, a Felhasználó még egy alkalommal köthet a Szolgáltatóval szerződést, az alapdíj fizetés alapját képező fűtési célú szolgáltatással ellátott épületrészenként a jelen Szabályzat 1. sz. mellékletében szereplő „UELSZ szerződéskötési díj 3.” szerinti összegű szerződéskötési díj egyösszegű megfizetése esetén.

Szolgáltató a fentiek szerinti esetekben és feltételek bekövetkeztekor a megjelölt szerződéskötési díjakat alkalmazza akkor is, ha a Felhasználó a határozott időre megkötött szerződés lejártát követően kíván ismételten Utólagos Elszámolási Szerződést kötni. Szolgáltató az utólagos elszámolásból adódó díjkülönbözet megfizetésének vizsgálatakor a megkötendő szerződésben szereplő elszámolási időszakot megelőző időszakra kiterhelt díjak megfizetését veszi alapul.

Amennyiben az előbbieket szerint megkötött szerződés is a Szolgáltató által felmondásra kerül, úgy a felhasználó a felmondást követő 3 éven belül utólagos szétosztásra és elszámolásra vonatkozó szerződést nem köthet.

Felhasználó a szerződéskötési díjat a szerződés megkötésekor kiállított számla alapján köteles megfizetni.

A megköthető Utólagos Elszámolási Szerződések mintáját jelen Szabályzat 2. sz. melléklete tartalmazza.

6.2. Átalánydíjas üzemeltetési támogatás

A légköbméteres távhőszolgáltatási alapdíjat fizető általános közszolgáltatási szerződéssel rendelkező felhasználási helyek felhasználója (társasházak, lakásszövetkezetek, vagyonkezelők, egyéb tulajdonosok) Átalánydíjas Üzemeltetést Támogató Szerződést (a továbbiakban: ÁÜT Szerződés) köthet Szolgáltatóval. Díjfizető ezen szolgáltatásra szerződést nem köthet.

Az ÁÜT Szerződés keretein belül Szolgáltató az alábbi tevékenységeket végzi:

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

A gyorsjavítás keretein belül a Szolgáltató a felhasználó tulajdonában lévő hálózat váratlan, előre nem látható töréséből, lyukadásából adódó károkat minimalizálja. Szolgáltató a bejelentést követő 4 órán belül megjelenik az ÁÜT Szerződéssel érintett felhasználási helyen és megkezd a lyukadás, csőtörés által érintett vezetékszaksz 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 vezetékrészek 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 Szolgáltató a felhasználó igénye szerint eseti árajánlatot ad.

- A fűtési/melegvíz hálózat légtelenítése

A légtelenítési tevékenység keretein belül Szolgáltató 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.

Szolgáltató 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.

Szolgáltató az ÁÜT Szerződés szerinti szolgáltatási havidíjról szóló számlát a tárgyhónapot követő hónap 10. napjáig megküldi a felhasználónak. A számlát a felhasználó a számlán feltüntetett fizetési határidőben köteles megfizetni.

A megköthető ÁÜT Szerződés mintáját jelen Szabályzat 3. sz. melléklete tartalmazza.

6.3. Kiszállás

Amennyiben az adott felhasználási hely nem rendelkezik a jelen Szabályzat 6.2 pontja szerinti ÁÜT Szerződéssel, úgy a 6.2 pont szerinti tartalmú 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 ürítés-töltés szolgáltatás elvégzése is szükséges, úgy Szolgáltató kizárólag az ürítés-töltés díját számlázza ki, a kiszállási díjat nem.

A hiba bejelentést a Szolgáltató 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 teljesítés igazolására a jelen Szabályzat 4. sz. melléklete szerinti nyomtatvány szolgál. A szolgáltatás teljesítését igazoló nyomtatvány egy kitöltött és aláírt példánya a megrendelő részére annak kiállításakor átadásra kerül.

A Szolgáltató a kiszállási díjként alkalmanként (eseti megrendelésenként) a jelen Szabályzat 1. sz. mellékletében szereplő díjat számlázza ki.

6.4. Hődíjkorrekció

Az ügyfélszolgálati irodákon a Felhasználó képviselőjének kezdeményezésére lehetőség van külön, a jelen Szabályzat 1. számú mellékletében meghatározott díj ellenében a már egyszer kiállított tárgyhavi számlákban egyszer már elszámolt hődíjak módosított arányszámok szerinti korrekciójára. A Felhasználó képviselője a Nyilatkozat hődíjkorrekcióról elnevezésű (jelen Szabályzat 5. sz. melléklete szerinti) nyomtatvány kitöltésével, a hődíjkorrekció elvégzéséről döntő közgyűlési határozat másolatának valamint az új díjszétosztási arányok leadásával kezdeményezheti a hődíjkorrekciót. A korrekció akkor végezhető el, ha az 1. sz. mellékletben meghatározott díj a megrendelést követően kiállított számla ellenében, előre kiegyenlítésre került.

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

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

6.5. Ügyfélszolgálati irodákban térítés ellenében igénybe vehető szolgáltatások

Térítés ellenében a díjfizetők, felhasználók Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban a következő szolgáltatásokat vehetik igénybe:

a) Jogszabályok, szerződések fénymásolása

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 Szolgáltató 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 Szolgáltató a fénymásolatokért laponként a jelen Szabályzat 1. sz. mellékletében meghatározott díjat számítja fel.

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

b) Tulajdonosváltás átvezetéséhez tulajdoni lap információk lekérése

Amennyiben az ügyfélszolgálati irodán megjelenő ügyfél a díjfizető személyének változását kívánja átvezettetni, de nem áll rendelkezésre a 1 (egy) hónapnál nem régebbi tulajdonjogot igazoló dokumentum, abban az esetben lehetősége van külön, a jelen Szabályzat 1. sz. mellékletében meghatározott díj ellenében a tulajdoni lap információk lekérésére és a tulajdoni lap információk alapján a díjfizető személyének átvezetésére. A tulajdoni lap információk lekérésére és az díjfizető-változás átvezetésére abban az esetben van lehetőség, ha az ügyintéző az ügyfél személyazonosságának ellenőrzése mellett meggyőződött arról, hogy a megjelent ügyfél/ügyfelek az adott témában eljárni jogosultak és az átvezetéshez az egyéb feltételek 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 a szolgáltatás díját az ügyfélnek meg kell térítenie.

Szolgáltató a lekért tulajdoni lap másolatot az ügyfélnek még betekintésre sem adhatja át.

Az ügyfélszolgálatokon nyújtott szolgáltatások ellenértékéről szóló számla a szolgáltatás igénylésével egyidejűleg kerül kiállításra, melyet a szolgáltatást igénylő a fentiek szerint a szolgáltatás igénybevételeivel egyidejűleg köteles kiegyenlíteni.

c) Papír alapú számlamásolat

Ügyfeleinknek lehetősége van az eredetileg papír alapú távhőszámlákról papír alapú másolat kérésére. Az eredetileg e-számlaként kiküldött számlákról Szolgáltató nem készít papír alapú számlamásolatot. Papír alapú számlamásolatok csak a személyazonosságát igazoló, arra jogosult ügyfélnek, vagy meghatalmazottjának kerül kiadásra. Szolgáltató a szolgáltatásért a jelen Szabályzat 1. sz. mellékletében 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 Szolgáltató a Szabályzat 1. számú mellékletében 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.

d) Közérdekű adatok igénylése

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

6.6. Közműegyeztetés és közmű adatszolgáltatás

Szolgáltató az általa kezelt közmű térképekről, szakági helyszínrajzokról külső személyektől származó megkeresésre adatot szolgáltat.

A közműegyeztetésre és a közmű adatszolgáltatás megrendelésére a Szolgáltató székhelyén személyesen van mód a következő időpontokban: hétfőn, szerdán és pénteken: 8-12 óra között, illetve szerdán 16-18 óra között (ügyeleti időben). A közműegyeztetés és a nem digitális adatszolgáltatás teljesítése helyben megvárható, digitális adatszolgáltatás esetén a teljesítés 1-2 munkanapon belül megtörténik.

Az adatszolgáltatás térképszelvényekről készített másolat útján, digitális állományról készített méretarányos nyomtatás útján, vagy a szakági állományról készült digitális formában – dwg, dxf, vagy dgn fájl formátumban – történhet a) az egész szelvény (lap), vagy b) szelvény részlet (dm2) átadásával.

A jelen pont szerinti szolgáltatásokért az igénylő a jelen Szabályzat 1. sz. melléklete szerinti díjat köteles megfizetni. Készpénzzel történő fizetésre a Szolgáltató székhelyén

van lehetőség. Átutalással történő fizetés esetén a megrendelésen szerepelnie kell a megbízó adószámának, számlaszámának, cégjegyzékszámának, a megbízott ügyintéző nevének adatainak és az igényelt munkák címének/megnevezésének tételes felsorolásának. A megbízólevelet cégszerűen aláírva és eredeti példányban kell benyújtani a megrendeléskor.

6.7. Szakfelügyelet

A szakfelügyeleti tevékenység során Szolgáltató a harmadik személyek által végzett (végeztetett), a Szolgáltató távhőhálózatát vagy annak műtárgyait érintő építési, kivitelezési munkák helyszíni ellenőrzését biztosítja. A szakfelügyeletért Szolgáltató az 1. számú melléklet szerinti szakfelügyeleti díjat számítja fel

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

- szakfelügyelet megrendelőjének
 - 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

7. A SZOLGÁLTATÁS ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA

Szolgáltató a jelen Szabályzat alapján nyújtott szolgáltatásokról a fentiekben meghatározottak szerint számlát állít ki. A számlák papír alapon kerülnek kiállításra, jelen Szabályzat szerinti szolgáltatások esetében elektronikus számla kibocsátására nincs lehetőség.

A számlák fizetési határideje az ügyfélszolgálati irodákon nyújtott szolgáltatások számláinak kivételével (6.5 pont), 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. Szolgáltató 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 Szabályzat 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. közműegyeztetés) – a befizetés történhet a főpénztárban is.

Bankkártyával történő befizetésre kizárólag a személyes ügyfélszolgálatokon van lehetőség.

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

Szolgáltató a jelen Szabályzat alapján kibocsátott számlákról számlamásolatot díjazás ellenében bocsátja az igénylő rendelkezésére. A számlamásolat díját az 1. sz. melléklet tartalmazza.