

BUDAPESTI TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ RT.

ÜZLETSZABÁLYZAT

ÉRVÉNYES: 2003. JÚLIUS 1-JÉTŐL

**KÉSZÜLT A MAGYAR ENERGIA HIVATAL
AJÁNLÁSAINAK FIGYELEMBEVÉTELÉVEL**

BUDAPEST, 2003. JÚNIUS

TARTALOMJEGYZÉK

TARTALOMJEGYZÉK.....	2
MELLÉKLETEK ÉS FÜGGELÉKEK JEGYZÉKE.....	3
ELŐSZÓ.....	4
1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA.....	5
2. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK.....	6
3. A RÉSZVÉNYTÁRSASÁG.....	13
4. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS.....	15
5. ÁRAK ÉS DÍJAK ÁTLÁTHATÓSÁGA.....	16
6. ENERGIAGAZDÁLKODÁS, ENERGIATAKARÉKOSSÁG.....	18
7. KÖRNYEZETVÉDELEM.....	19
8. KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL ÉS A FOGYASZTÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL.....	20
9. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT.....	21
10. REKLAMÁCIÓ, PANASZÜGYEK KEZELÉSE.....	23
11. FOGYASZTÓI IGÉNYBEJELENTÉS, TÁJÉKOZTATÁS.....	26
12. FOGYASZTÁSI HELYEK, CSATLAKOZÁSOK LÉTESÍTÉSE.....	29
13. A TÁVHŐELLÁTÓ RENDSZER BŐVÍTÉSE, ÚJ FOGYASZTÓ TÁVHŐELLÁTÁSBA KAPCSOLÁSA, KIKAPCSOLÁS A TÁVHŐRENDSZARBŐL.....	32
14. CSATLAKOZÁSI DÍJ.....	36
15. A SZOLGÁLTATÓ FELÜLVIZSGÁLATI, ELLENŐRZÉSI JOGOSULTSÁGA.....	37
16. KÖZÜZEMI SZERZŐDÉSEK.....	38
17. A SZOLGÁLTATOTT TÁVHŐ ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA.....	44
18. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI.....	51
19. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁS.....	52
20. HŐ- ÉS TÜZELŐANYAG VÁSÁRLÁS.....	54
21. ENERGIAKERESKEDELMI SZERZŐDÉS.....	55

MELLÉKLETEK ÉS FÜGGELÉKEK JEGYZÉKE

MELLÉKLETEK:

1. SZ. MELLÉKLET

**HŐFOGYASZTÓK MŰSZAKI CSATLAKOZÁSI FELTÉTELEI
A FŐTÁV RT.VHF RENDSZERIHEZ**

2. SZ. MELLÉKLET

ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS MINTA

3. SZ. MELLÉKLET

EGYEDI KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS MINTA

4. SZ. MELLÉKLET

TÁVHŐELLÁTÁSSAL KAPCSOLATOS JOGSZABÁLYOK

5. SZ. MELLÉKLET

MŰKÖDÉSI ENGEDÉLY

FÜGGELÉKEK:

1. SZ. FÜGGELÉK

**A BUDAPESTI TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG TEVÉKENYSÉGI KÖRE,
SZOLGÁLTATÁSI ADATAI ÉS SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE**

2. SZ. FÜGGELÉK

**A BUDAPESTI ÖNKORMÁNYZAT ÉS A BUDAPESTI TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ RT.
KÖZÖTT LÉTREJÖTT EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS 1997**

3. SZ. FÜGGELÉK

**A BUDAPESTI TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG TERÜLETI EGYSÉGEI,
KÖZPONTI ÜGYELETI SZOLGÁLATA ÉS AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT CÍMEI.**

4. SZ. FÜGGELÉK

**AZ ÜZLETSZABÁLYZAT JÓVÁHAGYÁSA, ILLETVE A MÉRÉS SZERINTI ELSZÁMOLÁS
KÖTELEZŐVÉ TÉTELE ELŐTT ÉRVÉNYES SZERZŐDÉSMINTÁK**

ELŐSZÓ

Az 1998. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról előírja, hogy a távhőszolgáltató készítsen üzletszabályzatot és hagyassa jóvá a működési engedélyt kiadó Fővárosi Önkormányzattal. A törvény az üzletszabályzattal szembeni formai és tartalmi követelmények egy részét önkormányzati, illetve Kormány rendelet, valamint a Magyar Energia Hivatal hatáskörébe utalja. Jelen üzletszabályzat összeállítása során ezek a forrás és tartalmi követelmények figyelembe lettek véve.

1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA

A törvény szerint az üzletszabályzat a működési engedélyt kiadó Fővárosi Önkormányzat főjegyzője által jóváhagyott szabályzat, amely a fővárosi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a Budapesti Távhőszolgáltató Rt. működését és meghatározza a Budapesti Távhőszolgáltató Rt. kötelezettségeit és jogait.

Jelen üzletszabályzat hatálya a Budapesti Távhőszolgáltató Rt. működési engedélyében meghatározott működési területére, illetve a FŐTÁV Rt-től hőt vételező, valamint szerződéses jogviszonyban álló fogyasztókra terjed ki.

Az Üzletszabályzat a Budapest Fővárosi Önkormányzat főjegyzője jóváhagyásával lép hatályba, a jóváhagyásban meghatározott feltételekkel.

A Budapesti Távhőszolgáltató Rt. az üzletszabályzatot évente felülvizsgálja és indokolt esetben módosítja azt. A módosításokat a Budapest Fővárosi Önkormányzat főjegyzője hagyja jóvá és helyezi hatályba.

Az üzletszabályzat határozatlan ideig érvényes.

2. FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

A fogalom-meghatározásoknál zárójelben a jogszabályhely rövidített megjelölése szerepel. A továbbiakban ezek a következők:

Tszt: az 1998. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról;

TKSZ: az 1/1999.(I.1.) kormányrendelettel kihirdetett Távhőszolgáltatási Közüzeti Szabályzat;

Önk. rend. : a 42/1999.(IX.23.) Főv. Kgy. számú rendelet a távhőszolgáltatásról szóló 1998. évi XVIII. törvény egyes rendelkezéseinek Budapest Főváros területén történő végrehajtásáról;

Önk. díjr. : a 43/1999.(IX.23.) Főv. Kgy. számú rendelet a Budapest főváros területén érvényesülő távhőszolgáltatási díjak megállapításáról, valamint az ár- (díj) alkalmazási feltételekről;

Az üzletszabályzat által definiált fogalom-meghatározások *dőlt betűvel* szerepelnek.

a távhőszolgáltatás lehet /TKSZ 2.§ (1) bek. b.) pontja/:

mérés szerinti távhőszolgáltatás, amikor a szolgáltatott távhő mennyiségét

- *a hőközpontban mérik (a továbbiakban: hőközponti mérés),*
- *a fogyasztó tulajdonában, bérletében, használatában (a továbbiakban együtt: használat) levő lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség (a továbbiakban: helyiség) távhőellátását szolgáló fogyasztói vezetékállomáson elhelyezett hőmennyiségmérővel mérik (egyedi mérés);*

a távhőszolgáltatás lehet /Önk. rend. 1. § (1) bek. f.) pontja/:

-távhőmennyiség szolgáltatás,

-fűtési célú távhőszolgáltatás: a fogyasztó részére szolgáltatott távhő hőközpontban történő átalakítása folytán az épület alkotó részét (Ptk. 95.§) képező fogyasztói vezetékállomáson útján az épületrésznek jogszabályban, távhőszolgáltatási közüzemi szerződésben foglaltaknak vagy a Tszt. 51.§-a szerinti egyéb jogviszonyra vonatkozó szerződésnek megfelelő fűtése,

-használati melegvíz szolgáltatási célú távhőszolgáltatás:

-a távhőszolgáltató nevében nyilvántartott vízmérőn mért, a hőközpontban felmelegített – jogszabályban, távhőszolgáltatási közüzemi szerződésben vagy egyéb szerződésben foglaltaknak megfelelő hőmérsékletű - víz szolgáltatása,

-a nem a távhőszolgáltató (fogyasztói közösség vagy annak megbízottja) nevében nyilvántartott vízmérőn mért víz hőközpontban történő felmelegítése a jogszabályban vagy az egyéb szerződésben foglaltaknak megfelelően (vízfelmelegítés);

változó hőmérsékletű forróvízrendszer (VHF): amelyben az előremenő forróvíz hőmérsékletét az időjárásfüggő fűtési hőigény függvényében szabályozzák;

primer rendszer: a távhőrendszernek a hőtermelőtől a hőközponti hőcserélők hőátadó felületéig terjedő része;

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

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

hőközpont: a hőhordozó közeg kiadására, elosztására, fogadására, átalakítására, illetőleg a távhő átadására szolgáló technológiai berendezés /Tsz. 3. § (1) bek. j.) pontja/;

szolgáltatói hőközpont: több épület, vagy építmény hőellátása céljából az ellátandó épületeken kívül, esetleg azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés /Tsz. 3.§ (1) bek. jb.) pontja/;

fogyasztói hőközpont: egy épület, vagy építmény hőellátása céljából abban elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mérésére szolgáló technológiai berendezés. /Tsz. 3. §(1) bek. jc.) pontja/ Kivételesen a fogyasztói hőközpont szomszédos ingatlanon is elhelyezést nyerhet;

primer hőátadó állomás: a hőközponton belül a primer hőhordozó közeg fogadására, mérésére, átalakítás nélküli továbbítására szolgáló technológiai berendezés, amely magában foglalja az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérőeszközt, a hőközpont primer oldali főelzáróit a szabályozói- és korlátozó berendezéseket;

hőfogadó állomás: egy épület vagy építmény távhőellátása céljából abban elhelyezett, a szekunder hőhordozó közeg fogadására, mérésére, átalakítás nélküli továbbítására szolgáló technológiai berendezés /Tsz. 3. § (1) bek. k.) pontja/;

fogyasztó: az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet vagy ezek közössége, aki (amely) a távhőszolgáltatóval távhőszolgáltatásra vonatkozóan szerződéses jogviszonyba kerül. A fogyasztó lehet lakossági fogyasztó és egyéb fogyasztó /Tsz. 3. § (1) bek. r.) pontja/ :

- **lakossági fogyasztó:** a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa vagy az ilyen épületben levő lakás és nem lakás céljára szolgáló helyiség (épületrész*) tulajdonosa, bérlője, használója vagy azok közössége /Tsz. 3. § (1) bek. ra.) pontja/;
- **egyéb fogyasztó:** a Tsz. 3. § (1) bekezdés ra) pontjában nem említett épület vagy az ilyen épületben (építményben) levő helyiség (épületrész) tulajdonosa vagy azok közössége /Tsz. 3. § (1) bek. rb.) pontja/;

***épületrész:** a lakás és a nem lakás céljára használt önálló rendeltetési egységként működő helyiség (pl. üzlet-, iroda helyiség) a közös használatú helyiségek (lépcsőház, folyosó, stb.) kivételével;

lakossági fogyasztó a Tszt. 3. § (1) bekezdés ra) pontja alapján lehet:

-hőközponti mérés esetén a lakóépület, illetőleg a vegyes célra használt épület tulajdonosa, társasház, közös tulajdonban levő épülettulajdonosi közössége (a továbbiakban együtt: épülettulajdonos) /TKSZ. 2.§ (1) bek. da.) pontja/,

-egyedi mérés esetén a lakás, helyiség tulajdonosa, használója (a továbbiakban együtt: használó) /TKSZ 2.§ (1) bek. db.) pontja/;

fogyasztói közösség: a Tszt. 3. § (1) bekezdés r), ra) és rb) pontjai szerinti közösség /TKSZ 2. § (1) bek. e.) pontja/;

fogyasztói közösség megbízottja: a fogyasztói közösség törvényes képviselője vagy az épület, illetőleg épületrész tulajdonosainak megbízottja /TKSZ 2. § (1) bek. f.) pontja/;

fogyasztási hely: az az épület, illetve épületrész, amelynek távhővel történő ellátására a szerződéses jogviszony létrejött /Tszt. 3. § (1) bek. s.) pontja/;

csatlakozási pont: a szolgáltatói és a fogyasztói berendezés határán (találkozási pontján) beépített elzáró szerelvénynek a fogyasztó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a fogyasztási helyet magában foglaló ingatlan (épület, építmény, telek) tulajdoni határa /Tszt. 3. § (1) bek. l.) pontja/;

szolgáltatói berendezés: a hőtermelő létesítmény, a geotermikus energiát kitermelő létesítmény, a távhővezeték-hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiség szabályozói /Tszt. 3. § (1) bek. o.) pontja/;

fogyasztói berendezés: a fogyasztói hőközpont, hőfogadó állomás, a fogyasztói vezetékhálózat, a felhasználó berendezés és a fogyasztó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók /Tszt. 3. §(1) bek. p.) pontja/;

felhasználó berendezés: a fogyasztó által használt hőleadó készülékek és hőhasznosító berendezések /Tszt. 3. § (1) bek. n.) pontja/;

a fenntartás kötelezettje: a szolgáltatói berendezések tekintetében a távhőszolgáltató, a fogyasztói berendezések tekintetében a fogyasztó /TKSZ 2. § (1) bek.i.) pontja/, kivéve azt az esetet, amikor a lakossági fogyasztó ellátását szolgáló hőközpontot, illetve hőfogadó állomást a Tszt. 50. és 51. §-a alapján létrehozott egyéb jogviszony, valamint az 53. §-ának (4) bekezdésében foglaltak alapján a távhőszolgáltató üzemelteti /TKSZ 2. § (2) bek./;

a teljesítési hely:

hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a csatlakozási pont /TKSZ 2. § (1) bek. ca.) pontja/, *illetőleg:*

- *ha a fogyasztói hőközpont a fogyasztó tulajdonában és kezelésében van és azt a fogyasztó üzemelteti, akkor a primer hőátadó állomás fogyasztó felőli oldala;*
- *ha a fogyasztói hőközpont a távhőszolgáltató tulajdonában, kezelésében és üzemeltetésében van akkor a fogyasztói hőközpont és a fogyasztói vezetékhálózat csatlakozási pontjában elhelyezett elzárók fogyasztó felőli oldala, illetve elzárók hiányában a hőközpontot határoló falsík fogyasztó felőli*

oldala, szomszédos ingatlanon lévő fogyasztói hőközpont esetén a fogyasztási helyet magában foglaló ingatlan tulajdoni határa;

- *szolgáltatói hőközpontból való ellátás esetén a hőfogadó állomáson, illetve a távhővel ellátott épületben elhelyezett költségosztás, elszámolás céljára beépített mérőberendezés fogyasztó felőli oldala;*

egyedi mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a fogyasztói vezetékhálózaton elhelyezett hőmennyiségmérő fogyasztó felőli oldala /TKSZ 2. § (1) bek. cb.) pontja/.

hővételezési hely: az épületen belül az a műszakilag egybe tartozó, illetve összefüggő - a 253/ 1997. (XII.20.) Korm. rendelet szerint önálló rendeltetési egységet képező - épületrész, (lakás, nem lakás céljára szolgáló egyéb helyiségcsoport) ahol a távhőszolgáltatás igénybevétele (a fűtés, illetve melegvíz felhasználása) történik és amely az ingatlan-nyilvántartásban, illetőleg a társasház, szövetkezet alapító okiratában külön albetétként, vagy közös tulajdonú helyiségként (lépcsőház, tároló, stb.) szerepel;

díjfizető: a hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatásban részesülő épület (a társasház, a lakásszövetkezet, a Ptk. 139. §-a szerinti tulajdon) egyes épületrészeinek (lakások, nem lakás céljára szolgáló helyiségek) tulajdonosa abban az esetben, ha a fogyasztó (tulajdonosi közösség) a távhőszolgáltatási díjak épületrészenkénti szétosztását kéri, továbbá az épület tulajdonosa. Minden más esetben a díjfizető a távhőszolgáltatóval szerződéses viszonyban álló fogyasztó /Önk. díjr. 2. § f.) pontja/

távhővel ellátott épület: az egy fogyasztói hőközpontból ellátott épület vagy szolgáltatói hőközpontból történő távhőszolgáltatás esetén egy hőfogadó állomásról ellátott épületegység /TKSZ 2.§ (1) bek. a.) pontja/, illetve hőfogadó állomások hiányában az összefüggő szekunder fűtési és/vagy használati melegvízellátó rendszerről ellátott építmény, épület (a továbbiakban együtt: épület);

melegvíz-készítéshez (vízfelmelegítéshez) felhasznált hő mennyisége:

1. Hőközponti mérés esetén

A) a fűtés és a melegvíz-készítés céljára felhasznált, a hőközponti hőmennyiségmérőn együttesen mért (vételezett) hőmennyiségből – a jelen üzletszabályzat 17.4.1.1 és a 17.4.1.2 pontjaiban foglalt számítási mód szerint – a melegvíz-készítéshez (vízfelmelegítéshez) megállapított hő mennyisége,

B) ha a fogyasztó a szolgáltatott távhőt kizárólag melegvíz-készítés (vízfelmelegítés) céljára használja fel, abban az esetben a hőközpontban mért (vételezett) hő mennyisége,

2. Egyedi mérés esetén - valamennyi hővételezési hely fűtési célú hőfogyasztásának teljes körű mérésekor - a fűtés és a melegvíz-készítés céljára felhasznált, a hőközponti hőmennyiségmérőn együttesen mért (vételezett) hőmennyiség és a lakóépületben, illetőleg egyéb épületben lévő fogyasztói vezetékhálózaton elhelyezett hőmennyiségmérőkkel mért (vételezett) fűtési célú hőmennyiség összességének a különbsége;

fűtéshez felhasznált hő mennyisége:

1. Hőközponti mérés esetén

A) a fűtés és a melegvíz-készítés céljára felhasznált, a hőközponti hőmennyiségmérőn együttesen mért (vételezett) hőmennyiség és a jelen üzletszabályzat 17.4.1.1 és a 17.4.1.2 pontjaiban foglalt számítási mód szerint megállapított - a melegvíz-készítéshez (vízfelmelegítéshez) igénybevett – hőmennyiség különbsége,

B) ha a fogyasztó a szolgáltatott távhőt kizárólag fűtés céljára használja fel, abban az esetben a hőközpontban mért (vételezett) hő mennyisége;

2. *Egyedi mérés esetén - valamennyi hővételezési hely fűtési célú hőfogyasztásának teljes körű mérésekor - a lakóépületben, illetőleg az egyéb épületben lévő fogyasztói vezetékhálózaton elhelyezett hőmennyiségmérőn külön mért (vételezett) hő mennyisége;*

viSSZAMENŐLEGES elSZÁMOLÁS: a havonta szétosztott és elszámolt hőfogyasztás és annak hődíja újbóli szétosztása és elszámolása a díjfizetők között, meghatározott időszakra vonatkozóan visszamenőleg, az egyes épületrészekben felszerelt költségmegosztók által mutatott értékek arányában. A visszamenőleges elszámolást a fogyasztó kezdeményezése és igénye, illetve a 43/1999.(IX.23.) Főv. Kgy. számú rendelet 5/A.§ -ában foglaltak alapján a távhőszolgáltató – egyéb jogviszony keretében – elvégzi;

ViSSZAMENŐLEGES elSZÁMOLÁS IDŐSZAKA, GYAKORISÁGA: a visszamenőleges elszámolás időszakát a fogyasztó határozza meg, amely legfeljebb 12 hónap lehet. A visszamenőleges elszámolás kezdetének és végének egybe kell esnie a hőközponti hőmennyiségmérő – havi számlán feltüntetett – mérőleolvasási időpontjaival. A visszamenőleges elszámolást díjmenetesen naptári évenként legfeljebb két alkalommal lehet igényelni;

hasznÁlati melegvíZ költségmegosztók: az épület valamennyi melegvíz-vételezési helyét (melegvízcsapját) megelőző vezetékszakaszaira, a műszaki előírásoknak megfelelően felszerelt egyedi melegvíz mennyiségmérők. A melegvíz mennyiségmérők által mutatott adatok (értékek) alapján számítható, hogy az épület által a melegvíz-készítéshez (vízfelmelegítéshez) összesen felhasznált hőmennyiségből az egyes épületrészekre (lakásokra, nem lakás céljára szolgáló helyiségekre) vízmennyiség-arányosan mennyi hőmennyiség jut;

fűtési költségmegosztók: az épület valamennyi hőleadó berendezésére (fűtőtestjére) a műszaki előírásoknak megfelelően felszerelt költségmegosztó berendezések. A költségmegosztó berendezések forgalmazóinak, illetve szállítóinak szolgáltatása keretében a berendezések adatainak kiértékelésével megállapítható, hogy az épület által a fűtéshez összesen felhasznált hőmennyiségből az egyes épületrészekre (lakásokra, nem lakás céljára szolgáló helyiségekre) arányosan mennyi fűtés céljára felhasznált hőmennyiség jut;

díjSZÉTOSTÁS: ha a lakossági fogyasztó, illetve a fogyasztói közösség megbízottja a távhőszolgáltatási díj szétosztását kéri, a távhőszolgáltató a díjat a fogyasztói közösség tagjai (díjfizetők) között szétosztja és a szétosztás szerint számlázza a következők szerint /Önk. díjr. 5. § (2) bek. b.) pontja/:

- az alapidíjat az épületrész légtérfogata (légköbmétere) arányai szerint,
- a hődíjat a hőközpontban mért (vételezett) hőmennyiség után a fogyasztói közösség megbízottja és a távhőszolgáltató közötti megállapodásban foglalt (határozott, vagy határozatlan időre szóló) szétosztási arányoknak megfelelően, megállapodás hiányában az épületrészek légtérfogata arányában.

hőmennyiség és hődíj szétosztása összevont arányok szerint: a fűtés és melegvíz-készítés (vízfelmelegítés) céljára felhasznált, a hőközponti hőmennyiségmérőn együttesen mért (vételezett) hőmennyiségnek és díjának az egyes épületrészekre egy arányszámmal (százalékkal) meghatározott szétosztása. A fogyasztó által

épületrészenként megadott egy arányszám (százalék) együttesen fejezi ki az egyes épületrészekre eső fűtési célú és melegvíz-készítési (vízfelmelegítési) célú hőfelhasználás arányát;

hőmennyiség és hődíj szétosztása külön fűtési- és külön melegvíz-arányok szerint: a fűtés és melegvíz-készítés (vízfelmelegítés) céljára felhasznált, a hőközponti hőmennyiségmérőn mért (vételezett) hőmennyiségből a távhőszolgáltató által a jelen üzletszabályzatban foglaltak szerint megállapított fűtéshez felhasznált hő, illetve melegvíz-készítéshez (vízfelmelegítéshez) felhasznált hő mennyiségének és díjának az egyes épületrészekre külön fűtési arányszámmal (százalékkal) és külön melegvíz-arányszámmal (százalékkal) meghatározott szétosztása. A fogyasztó által épületrészenként megadott két arányszám (százalék) külön-külön fejezi ki az egyes épületrészekre eső fűtési célú, illetve melegvíz-készítési célú (vízfelmelegítési) hőfelhasználás arányát;

chipkártyás hővételezés: a távhőszolgáltató által a fogyasztó számára biztosított hővételezés és elszámolás olyan módja, melynek során a fogyasztó a hőközpontban elhelyezett fogyasztásmérő- és engedélyező rendszer útján, a hővételezés előtt megvásárolt hőmennyiséget használhatja fel /Önk.díjr. 2. § g.) pontja/;

egyéb jogviszony: a távhőszolgáltató a nem a tulajdonát képező eszközök tulajdonosával (tulajdonosaival, a tulajdonosok megbízottjával) kötött szerződés alapján elláthatja a tulajdonos helyett ezen eszközök üzemeltetését, karbantartását, felújítását. /Tsz. 51. § (1) bek./;

A távhőszolgáltató a fogyasztói tulajdonú berendezések hibaelhárítását, javítását, illetve a szekunder rendszer üritését, töltését a Tsz. 51. § (1) bekezdése szerinti egyéb jogviszony keretében végzi. Az Önk. díjr. 5/A. §-a szerinti visszamenőleges elszámolás ugyanacsak egyéb jogviszony keretében történik.

szabályozatlan vételezés: mérés nélküli szolgáltatás esetén a szerződéses jogviszony nélküli távhőfogyasztás és a távhő más fogyasztótól való elvonása (hőelvonás) /Tsz. 3. § (1) bek. u.) pontja).

3. A RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

A fővárosi távhőszolgáltatás feladatainak ellátására Budapest Főváros Tanácsa VB. 1960-ban megalapította a társaság jogelődjét a Fővárosi Távfűtés és Melegvízszolgáltató Vállalatot, későbbi nevén a Fővárosi Távfűtő Műveket. A tanácsi alapítású állami vállalat vagyonátadással a Fővárosi Önkormányzat tulajdonába került, és 1992 év végén elnevezésének változatlanul hagyása mellett fővárosi önkormányzati vállalattá alakult. Ezt követően 1994. június 1-jei hatállyal, az önkormányzati vállalatból a kizárólagos tulajdonos Fővárosi Önkormányzat, Budapesti Távhőszolgáltató Részvénytársaság néven gazdasági társaságot hozott létre, amelynek jegyzett tőkéje 283599 darab, egyenként 100000 forint névértékű, névre szóló részvényben testesül meg. A társaság határozatlan időtartamra alakult. A társaság rövid neve FŐTÁV Rt. A részvénytársaságot a Fővárosi Bíróság, mint cégbíróság Cg 01-10-042582/05/l. számon, 1994. október 21-én vette nyilvántartásba.

A társaság ügyvezetését a Fővárosi Közgyűlés által megválasztott kilenctagú igazgatóság látja el. Ennek tagja a részvénytársaság vezérigazgatója. A kilenctagú Felügyelő Bizottság kétharmadát ugyancsak a Fővárosi Közgyűlés, míg egyharmadát az üzemi tanács jelöli ki a társaság munkavállalóinak sorából a társaságnál működő szakszervezet véleményének meghallgatása után.

A társaság fő tevékenysége a fővárosra kiterjedően a TEÁOR besorolás szerint a gőz és melegvíz ellátás. Ennek keretében saját hőtermelő berendezéseiben előállított, valamint a közcélú és egyéb erőművektől, hulladék hőhasznosítóktól vásárolt hőenergiát a saját távhővezeték hálózatán juttatja el fogyasztóihoz.

A társaság székhelyének és egyben központjának címe: 1116 Budapest, Kalotaszeg utca 31.

A FŐTÁV Rt. tevékenységi köre, telephelyei, szolgáltatási adatai és szervezeti felépítése az 1. számú függelékben kerül bemutatásra.

A Budapesti Távhőszolgáltató Rt. leányvállalatai:

- **Díjhátralék Kezelő Pénzügyi Részvénytársaság**

A társaság jegyzett tőkéje 30 millió forint, ebből a FŐTÁV Rt. tulajdoni hányada 99%.

A társaság székhelye: 1131 Budapest, Béke út 139.

Tevékenységi köre: hitelnyújtás, faktorálás.

A társaság fő feladata a lakossági távhőszolgáltatási díjhátralékok behajtása.

- **FŐTÁV-KOMFORT Korlátolt Felelősségű Társaság**

A társaság jegyzett tőkéje 20 millió forint, ebből a FŐTÁV Rt. tulajdoni hányada 99,5%.

A társaság székhelye: 1144 Budapest, Füredi út 53-63.

Fő tevékenységi köre: víz-, gáz- és fűtésszerelés.

A társaság fő feladata a távhőszolgáltatással ellátott épületek fűtési rendszereinek - a fogyasztói igényeknek és finanszírozási lehetőségeiknek megfelelő – energiatakarékos korszerűsítése, felújítása, az ezzel összefüggő műszaki és pénzügyi tanácsadás, továbbá a díjfizetők közötti visszamenőleges költségelszámolás elvégzése.

4. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS

A FŐTÁV Rt. arra törekszik, hogy a jogszabályokban meghatározott keretek és követelmények szerint a fogyasztók igényeit teljes körűen kielégítse.

A FŐTÁV Rt.-nél olyan dokumentált minőségbiztosítási rendszer kiépítése folyik, amely a fogyasztók jobb kiszolgálása érdekében biztosítja a minőség folyamatos javítását, a távhőszolgáltatás valamennyi területén és folyamatában.

Ennek érdekében a FŐTÁV Rt. elhatározta minőségügyi rendszerének TQM szemléletű, – az ISO 9001 nemzetközi szabvány előírásainak megfelelő – továbbfejlesztését. A társaság teljes minőségbiztosítási rendszerének kiépítése szervezeti egységenként, egymást követő lépésenként valósul meg.

E munka keretében elsőként az ISO 9001 szabvány “Beszerzés szabályozása és szállítók minősítése” c. 4.6. sz. pontjához, valamint a “Folyamatszabályozás (karbantartás)” c. 4.9. sz. pontjához kapcsolódó tevékenységek szabályozása már megtörtént.

A minőségügyi rendszer minden elemének a fogyasztóval való szerződéskötéstől a szolgáltatás fenntartását és biztonságát garantáló folyamatokon keresztül az alkalmazottak oktatásáig, megfelelő szabályok szerinti összehangolt működése teszi lehetővé, hogy a szolgáltatás folyamatos, egyenletesen jó minőségű legyen.

A társaság 1997. évben bevezette az SAP R/3.0 D verziójú integrált vállalatirányítási- és információs rendszer öt modulját (controlling, főkönyvi könyvelés, eszközgazdálkodás, anyaggazdálkodás, beruházás-menedzsment), majd funkcióbővítés révén bevezetésre került a treasury funkció. A társaság 2002. évben az SAP R/4.6 C verziójára tért át. Bevezetés alatt van az SAP FI-CA és IS-U moduljai, mely a fogyasztók folyószámláinak naprakész vezetését, illetve a számlázás és ügyfélkapcsolati tevékenység korszerű, gyors és hatékony elvégzését biztosítja majd.

5. ÁRAK ÉS DÍJAK ÁTLÁTHATÓSÁGA

A távhőszolgáltatásról szóló 1998. évi XVIII. törvény (TSZ.) 3.§ (2) bekezdésben, 6.§ (1) bekezdésben, és az árak megállapításáról szóló – az 1992. évi V. törvénnyel módosított – 1990. évi LXXXVII. törvény mellékletében kapott felhatalmazás alapján, Budapest főváros területén érvényes hatállyal, a távhőszolgáltatási díjakat és a díjalkalmazás feltételeit Budapest Főváros Közgyűlése rendeletben határozza meg.

A Tszt. fogyasztóvédelemről szóló 7. §-ában, továbbá az 52. § (4) bekezdésében meghatározottak figyelembevételével történik a távhőszolgáltatási díjak átláthatóságának és ellenőrizhetőségének biztosítása.

A törvények betarthatóságára a FŐTÁV Rt. egy átlátható számviteli, elszámolási rendet alakított ki, hogy a költségek fajtáinak szükségessége és mértéke egyszerűen megítélhető legyen. Az elszámolási elv kialakításánál és érvényesítésénél az a cél, hogy az egyes fogyasztói csoportok között keresztfinanszírozás ne legyen, mivel a keresztfinanszírozás gátolja az energiafelhasználás tényleges csökkentésére való törekvést.

A díjak, díjrendszerek kialakításának, változtatásának általános elvei:

költségfedezeti elv;

költségminimalizálási elv;

költségviselési elv;

együttműködési elv.

A távhőszolgáltatás ár és díjtételrendszere

Az árak megállapításáról szóló többször módosított 1990. évi LVXXXVII. törvény 7.§ (1) bekezdése alapján Budapest Főváros területén alkalmazható távhőszolgáltatási díjakat és a díjalkalmazás feltételeit Budapest Főváros Közgyűlése, mint árhatóság állapítja meg.

A távhő legmagasabb hatósági árát úgy kell megállapítani, hogy

biztosítson fedezetet a hatékonyan működő távhőszolgáltató ráfordításaira és a működéséhez szükséges nyereségre, ezen belül a szükséges fejlesztésekre;

az ár ösztönözzön a biztonságos és legkisebb költségű távhőszolgáltatásra, a kapacitások hatékony igénybevételére;

vegye figyelembe az indokolt mértékű tartalékkapacitások költségeit, valamint a felmerülő bontási és rekultivációs költségeket;

érvényesítse a kapcsolt energiatermelés energetikai és környezetvédelmi hasznát;

sem a távhőszolgáltató, sem a fogyasztó, illetve egyes fogyasztói csoportok részére ne tartalmazzon indokolatlan megkülönböztetéseket, előnyöket és hátrányokat, minden fogyasztó a lehető legteljesebb mértékben viselje az általa okozott költségeket, a felmerülő szükséges ráfordításokat.

A távhőszolgáltatónak

mérés szerinti elszámolás esetén:

- az állandó, hőfogyasztástól független költségeit, és ráfordításait az **alapdíj** téríti, (mértékegysége Ft/MW/év, vagy Ft/légm³/év);
- a változó, azaz a hőfogyasztással arányosan felmerülő költségeit a hőszállítás veszteségeinek figyelembevételével a **hődíj** fedezi, (mértékegysége Ft/GJ);
- az egyedileg mért, a kifolyóknál 40°C-os melegvíz-szolgáltatásnál a fogyasztó az elfogyasztott víz térfogat egységére vetítetten fizeti meg az állandó és változó költségeket a **vízfelmelegítéssel való használati melegvíz-szolgáltatási díjjal**, ennek (mértékegysége Ft/víz³);
- azoknál a szolgáltatói hőközpontból ellátott épületeknél, ahol a használati melegvíz készítéséhez felhasznált hálózati hidegvíz és csatornahasználat díját a távhőszolgáltató fizeti, a vízfelmelegítéssel való használati melegvíz-szolgáltatási díj ezt a költséget is tartalmazza, elnevezése ebben az esetben **használati melegvíz-szolgáltatási díj**, (mértékegysége szintén Ft/víz³);
- a fogyasztó a részére fenntartott, de általa igénybe nem vett hőtéljesítményért felszámított **fenntartási különdíjjal** téríti meg a teljesítmény fenntartás jellegében állandó költségeit és ráfordításait, (mértékegysége Ft/MW/év);
- gőzszolgáltatásnál a fogyasztónál felhasznált vagy elszennyezett csapadék víz egységére jutó költségét a vízvesztés nagyságának figyelembe vételével a **csapadékvíz díj** fedezi, (mértékegysége Ft/m³);

nem mérés szerinti elszámolás esetén: az állandó és változó költségeit és ráfordításait fűtésre, melegvízre külön-külön és együtt összevontan az átalánydíjak térítik meg; a melegvíz esetében itt is két díj van, az egyik magában foglalja a hálózati hidegvíz és csatornahasználati díjat, míg a másik nem, (mértékegysége Ft/légm³/év).

A társaság és a Fővárosi Önkormányzat között 1997. október 8-án létrejött **Együttműködési Megállapodás** melléklete és annak függeléke tartalmazza a távhőszolgáltatási díjak meghatározására szolgáló számítási módszert, az ún. díjmechanizmust. A Fővárosi Önkormányzat és a FŐTÁV Rt. közötti Együttműködési Megállapodásban foglaltakkal összhangban az eseti korrekciókat el kell végezni.

A távhőszolgáltatás fogyasztói díjait meghatározó mechanizmus induló díjtételeit a Fővárosi Közgyűlés, mint árhatóság, 49/1997.(VIII. 13.) Főv. Kgy. számú rendeletével, 1997. szeptember 1-vel léptette hatályba.

Az Együttműködési Megállapodást, és az induló árakat díjtételeket a 2. számú függelék tartalmazza.

6. ENERGIAGAZDÁLKODÁS, ENERGIATAKARÉKOSSÁG

A fogyasztói igények maradéktalan kielégítése mellett a távhőszolgáltató alapvető érdeke – áttételesen a távhőfogyasztóé is – hogy a távhőellátás a lehető legkisebb mértékű tőkeráfordítás és primerenergia, illetve hőhordozó felhasználásával valósuljon meg.

A távhőszolgáltató e kötelezettségének oly módon tesz eleget, hogy

átalánydíj esetén a fogyasztói kört érintően rendeletben előírt helyiséghőmérsékleteket és HMV szolgáltatást biztosít;

hőmennyiségmérés alapján elszámoló fogyasztók esetében viszont egyedi – az egyes fogyasztói közösségek által meghatározott – fűtöttséget állít elő és HMV szolgáltatást biztosít, illetve hőmennyiséget szállít.

A távhőszolgáltató hőenergia takarékossgal kapcsolatos, gyakorlati tevékenységei közé tartozik a hőtermeléssel összefüggésben a tüzelési (telepi) hatások mindenkori, lehető legmagasabb szinten tartása éppúgy, mint a hőszállítás tekintetében a hálózati hőveszteség – technikai lehetőségek határán belüli – lehető legalacsonyabb értéken tartása, illetve a fogyasztói hőközpontok korszerűsítésénél az energetikai szempontok hangsúlyos figyelembevétel.

A távhőellátás céljára felhasznált villamos energia költség minél alacsonyabb szinten tartása érdekében a FŐTÁV Rt. folyamatosan felkutatja a szükségesnél többet, vagy főlegesen fogyasztó villamos berendezéseket és a többletfelhasználást üzemviteli módosítással, gépcserékkel, átalakításokkal igyekszik kiküszöbölni.

A fogyasztó képviselőjének igényére a távhőszolgáltató:

a fűtési megbízottal együttműködve állítja be a hőközpontban a kívánatos mértékű fűtés szintjét, illetve annak naponként és napszakonként eltérő, hetenként ismétlődő programját;

energia tanácsadást biztosít a takarékosági lehetőségekről a fűtési rendszerek korszerűsítése, a fogyasztói rendszerek szabályozása, az építészeti felújítások területein;

a mérés szerinti elszámolás bevezetéséig összehasonlító számítással, arra épülő javaslattal, ezt követően pedig a fogyasztási adatok közlésével, elemzésekkel járul hozzá az épületenkénti takarékoskodás lehetőségének feltárásához.

A távhőszolgáltató a távhő díjszerkezet alakítása, a tarifa választási lehetőségek szélesítése útján is szándékozik segíteni a fogyasztót az energiafelhasználás ésszerűsítési törekvései megvalósításában.

7. KÖRNYEZETVÉDELEM

FŐTÁV Rt. a hőtermelés technológiája, a távhőellátás működtetése a mindenkori környezetvédelmi szempontoknak és elvárásoknak maximálisan igyekszik eleget tenni.

Az egyedi fűtési rendszerek használata sok-sok kéményt igényel az égéstermék elvezetésére, melynél a károsanyag kibocsátás jelentősebb, és a lakóhely közvetlen közelében alacsonyabban történik, mint a távfűtés esetén, ahol többnyire a lakónegyedek szélén egy, esetleg néhány magaskéménnyel egy hőtermelő egység egyidőben több ezer lakás fűtés és melegvíz ellátását biztosítja. A távfűtés a hagyományos egyedi (fa, szén, olaj, gáz) fűtési rendszerekkel szemben környezetbarát, tiszta, kényelmes, melynél a kibocsátott égéstermék káros összetevőt kis mértékben tartalmaz. A távhőellátás környezetbarát jellegét kiemeli az is, hogy jelentős részben a villamos energiatermeléssel kapcsolatosan termelt hőenergiát használunk, ami fajlagosan még kisebb környezetterhelést valósít meg, mint a fűtőművi hőtermelés.

Hőtermelő létesítményeinkben a lakossági és ipari célokra felhasznált hő előállítására zárt rendszerben történik. A tüzelőanyagok elégetésekor a helyhez kötött légszennyező forrásokból kibocsátott szennyezőanyag komponenseinek mennyisége a 21/1986.(IV.2) MT rendelet és a 2/1998.(IV.26) KTM rendelet által meghatározott határérték alatt vannak.

A fűtőművekben, kazánházakban a tüzelőberendezések hatásfokának és károsanyag kibocsátásának ellenőrzése folyamatosan történik. A jogszabályban előírt a tüzeléstechnikai vizsgálat minden évben, a levegőtisztaság-védelmi vizsgálat minden második évben dokumentáltan megtörténik. A légszennyezés mértékét minden évben a Közép-Dunavölgyi Környezetvédelmi Felügyelőség – mint elsőfokú hatóság – ellenőrzi. Természetesen új hőtermelő létesítmény üzembe helyezésénél, vagy a meglévő berendezés felújítása esetén betartandó a kibocsátási határérték.

A FŐTÁV RT. kiemelten kezeli a zajos berendezések zajának rendelet szerinti határérték alá történő csökkentését.

8. KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL ÉS A FOGYASZTÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL

A FŐTÁV Rt. a távhőszolgáltatásról szóló törvényben foglalt általános, valamint a gazdasági miniszter rendeletében foglalt részletes szabályok szerint, a Magyar Energia Hivatal által kidolgozott ajánlások, a Fővárosi Önkormányzat által kiadott rendelet figyelembe vételével együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, fogyasztói érdekképviseletekkel annak érdekében, hogy a fogyasztókat érintő kérdésekben:

megismerje azok véleményét;

tájékoztassa azokat tervezett intézkedéseiről;

visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről.

A FŐTÁV Rt. megküld minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot részükre, amelyek a fogyasztó és a távhőszolgáltató kapcsolatára vonatkoznak.

Az együttműködés és a közvetlen kapcsolattartás a PR és marketing tevékenységek kereteiben történik.

Fogyasztóvédelmi szervek:

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség;

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség Fővárosi Felügyelősége.

Fogyasztók társadalmi érdekképviseletei:

Általában a fogyasztók társadalmi érdekképviseleteinek minősülnek azok a társadalmi szervezetek, illetőleg szövetségek, amelyeket a fogyasztók az egyesülési jogról szóló 1989. évi II. törvény alapján kifejezetten a fogyasztók érdekképviselete céljából hoztak létre, és annak megfelelően működtetnek.

A FŐTÁV Rt., mint szolgáltató a fogyasztóvédelmi szervek, fogyasztói érdekképviseletek illetékességébe tartozó, a fogyasztókat érintő kérdésekben az együttműködést nem tagadja meg, a közérdekű adatokat – kivéve szolgálati titkot – hozzáférhetővé teszi, a fogyasztókat érintő tervezett intézkedésekről tájékoztatást ad. Közérdekű adatnak tekintendők az 1992. évi LXIII. törvény előírásainak megfelelő adatok. A társadalmi érdekképviselet a fogyasztó által kezdeményezett egyéni ügyiratokba csak a fogyasztó beleegyezésével tekinthet bele. A tudomására jutott adatokat köteles az üzleti titokra érvényes módon kezelni.

A fogyasztóvédelmi szervek, fogyasztói érdekképviseletek által kezdeményezett ügyekben a távhőszolgáltató ügyintézési határideje 30 nap, a fogyasztói panaszok ügyintézési, ill. válaszadási határideje 15 nap.

9. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

A fogyasztók a távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdéseikkel, észrevételeikkel, panaszügyeikkel, számlareklamációval a távhőszolgáltató területi egységéhez, a központi ügyeleti szolgálathoz, az ügyfélszolgálathoz fordulhatnak, melyek címét az elérhetőségük módjait a 3. sz. függelék tartalmazza.

A közüzemi szolgáltatási tevékenységet folytató távhőszolgáltató a fogyasztói bejelentések intézésére, a panaszok kivizsgálására és orvoslására, a fogyasztók tájékoztatására – az ügyfelek részére nyitva álló – Ügyfélszolgálatot, és Bemutatótermet működtet.

A fogyasztók személyesen, írásban vagy telefonon kérhetnek felvilágosítást, illetve kezdeményezhetik ügyeik intézését. A fogyasztók írásos bejelentéseire, vagy észrevételeire a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 15 napon belül választ kell adni. Az ügyfélszolgálati feladatok ellátására a szolgáltató ügyfélszolgálati irodát működtet.

Ügyfélszolgálati funkciók:

a szolgáltatás minőségével kapcsolatos tájékoztatás;

a fogyasztók tájékoztatása a távhőellátás díjtételeiről, az elszámolási módokról és a számlázás rendjéről;

tájékoztatás a csatlakozás, a bővítés, a kikapcsolás feltételeiről;

tájékoztatás a távhőellátás igénybevételével kapcsolatos szerződéskötésekről;

a fogyasztó tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával kapcsolatos tájékoztatás;

a fogyasztói változások bejelentésével kapcsolatos feladatok;

mind a Díjbeszedő Rt., mind a Főtáv Rt. által kiállított lakossági, és egyéb fogyasztók számláinak ismertetése, a számlázás alapjainak felülvizsgálata, szükség esetén korrigálása, ill. korrigáltatása;

a fogyasztó tájékoztatása a távhő és a HMV mérés szerinti elszámolásának lehetőségéről és feltételeiről;

felvilágosítás az egyéni vízmérő alapján történő elszámolásról, a már megtörtént elszámolásról, díjjóváírásról;

melegvízmérők mérőállásainak felvétele, módosítása, megállapodások módosítása, téves elszámolás korrigáltatása;

a fűtés és melegvíz-szolgáltatás szüneteltetésével kapcsolatos teljes körű felvilágosítás, és ügyintézés;

tájékoztatás és ügyintézés a közüzemi szerződés felmondásával kapcsolatban (lakás, lakrész, közös helyiség és terület, közületi helyiségek; garázs, stb., fűtésből és/vagy melegvíz-szolgáltatásból történő kikapcsolódás). Helyszíni felülvizsgálat, esetenkénti elbírálás, levelezés, esedékesség esetén a számlázás módosítása, az ügygel kapcsolatos teljes körű ügyintézés;

előfűtés, utófűtés igénybeviteléről szóló felvilágosítás, reklamálások kivizsgálása, esetleges számlamódosítás;

üzemi és egyéb fogyasztók esetében a tulajdonos vagy bérlőváltozások okozta mérési és elszámolási problémák kivizsgálása, mért hőmennyiség esetén a hőfogyasztás megosztása az egyes fogyasztók között.(Egyeztető tárgyalások, jegyzőkönyvek, közös megbeszélések stb.);

egyénenkénti felülvizsgálat a vízmérő beépítési helyéről, az adott elszámolási formáról, javaslatok új mérőhelyek kiválasztására, más elszámolási módokra;

hőközponti hőmennyiségmérés alapján történő elszámolásra vonatkozó teljes körű ismertetés, műszaki és számviteli javaslatok, számítások, az erre vonatkozó megállapodások előkészítése;

hőmennyiség mérés alapján történő elszámolás esetén a számla tartalmáról szóló részletes ismertetés;

tájékoztatás a szolgáltatói és fogyasztói hőközpontok, hőfogadók használatának jogi szabályozásáról;

a szolgáltatói hőközpont esetleges szétválasztásának teljes körű kivizsgálása, épületenkénti mérés lehetőségének felülvizsgálata;

mindennemű szolgáltatási problémával kapcsolatos ügyintézés (fűtés és melegvízpanasz, zajpanasz, hőközpont karbantartásával kapcsolatos ügyek, kulcsok, festés, törött ablak, rovarirtás és minden más). Közös felülvizsgálat más szervezeti egységgel, levelezés, további ügyintézését igénylő ügyeknél ennek megtétele;

tájékoztatás a fogyasztóvédelmi érdekképviselő és a távhőtörvényben megjelölt hatóság jogköréről, feladatáról, a fogyasztó – sérelme orvoslására biztosított – lehetőségekről;

a távhőszolgáltatást érintő általános kérdések és a tevékenységi körünkbe tartozó konkrét kérdések megválaszolása a fogyasztóknak, vállalkozóknak, önkormányzatoknak, vidéki fogyasztóknak és társcégeknek, országgyűlési képviselőknek, szakértőknek stb.;

tevékenységi körünkbe tartozó valamennyi kérdéstről ismertető, tájékoztató anyagok, rendeletervezetek, szerződéstervezetek, utasítások, kimutatások véleményezése, készítése ill. előkészítése.

A Bemutatóterem és minta hőközpont a fogyasztók részére általános információkat nyújt a korszerű fogyasztói rendszerekről (fogyasztói hőközpont, fűtési és használati melegvíz rendszer). Bemutatja a mérés szerinti elszámolás előnyeit, a korszerűsítés, a hőenergiával való gazdálkodás és takarékoság lehetőségeit és annak eszközeit. Bemutatókat szervez, reklámtevékenységet folytat. A hatáskörébe nem tartozó észrevételeket, bejelentéseket közvetíti a társszervezetek felé.

10. REKLAMÁCIÓ, PANASZÜGYEK KEZELÉSE

A fogyasztó a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszával, észrevételével a távhőszolgáltató területi egységéhez, a központi ügyeleti szolgálathoz, az ügyfélszolgálathoz, a szolgáltató vezetőjéhez, a távhőszolgáltató tulajdonosához vagy a fogyasztói érdekképviselői szervekhez fordulhat. A beérkezett panaszokat a szolgáltató nyilvántartásba veszi.

A panasz kivizsgálását első fokon az a szervezeti egység köteles elvégezni, amelyik a panasz elbírálására, a megfelelő minőségű távhőszolgáltatás teljesítésére illetékességgel rendelkezik.

Ha a fogyasztó a panasz bejelentését nem az illetékes szervezetnél tette, úgy a bejelentést a fogadó szervezet továbbítja az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező szervezet felé.

A távhőszolgáltató köteles a panaszok, észrevételek kivizsgálását és az orvoslásukhoz szükséges intézkedéseket a lehető legrövidebb időn belül elvégezni.

A fogyasztók írásos bejelentéseire legkésőbb 15 napon belül választ kell adni.

Amennyiben a fogyasztó a panasz bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, úgy ismételt panaszbejelentéssel élhet a felsőbb szintű szervezeti egységeknél, továbbá sérelmének elintézését kérheti az önkormányzatnál, a fogyasztóvédelmi érdekképviselői szervezettől.

10.1. Számlareklamáció

A távhőszolgáltató a fogyasztó által benyújtott kifogást köteles megvizsgálni, és indokoltság esetén a számla korrekcióját elvégezni, és jogtalan számlázás esetén pedig díjjóváírásról gondoskodni.

10.2. Mérőreklamáció

Az elszámolási alapul szolgáló mérők OMH hiteles állapotban tartásáról annak tulajdonosa köteles gondoskodni.

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

Hő és gőzmennyiség mérő részelem, vagy teljes mérőeszköz cseréjére azonnal intézkedni kell. (javítás, új műszer megrendelése, hitelesítés stb.)

A leszerelt és/vagy cserélt mérőeszközök adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni, amelyet a fogyasztó és a szolgáltató képviselőjének aláírással kell ellátni.

A meghibásodás időszakának elszámolására a külön megállapodásban leírtakat kell alkalmazni.

10.3. Elszámolás mérő meghibásodás esetén

Abban az esetben, ha az elszámolási mérő, vagy annak valamely része hibásan működik, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak. Amennyiben a meghibásodás időtartama és mértéke megállapítható, a mért (rögzített) adatokat a szolgáltató helyesbíti; ha az nem lehetséges, a felek a szolgáltatott, illetőleg vételezett hő, gőz, csapadékvíz mennyiségét az előző időszakban még helyesen mérő és a csere folytán felszerelt új mérő adatai alapján – a beállított változások figyelembevételével – közösen határozzák meg.

A használati melegvíz-szolgáltatási díj mérés szerinti elszámolására alkalmazott melegvízmérők meghibásodása, hitelesítése miatti kiszereletést a fogyasztó 8 napon belül köteles a távszolgáltatónak írásban bejelenteni. A mérő kiszerelése előtt, valamint a visszaszerelés után a fogyasztó ugyancsak köteles a szolgáltatót írásban értesíteni és lehetővé tenni, hogy a felek a mérő számlálójának utolsó, illetve induló állását közösen rögzítsék.

A meghibásodás, hitelesítés idejére a megelőző fogyasztás, illetve ennek hiányában a közösen megállapított mennyiség a díjelszámolás alapja.

10.4. A minőség-szolgáltatás elégtelenségi kifogások

A távhőszolgáltató az általános közüzemi szerződés alapján a lakossági fogyasztó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra köteles.

Az egyéb fogyasztó és a távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közüzemi szerződést köt a távhő folyamatos és meghatározott teljesítményű szolgáltatására.

Ha a távhőszolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei eltérnek a közüzemi szerződésben meghatározott értékektől, a fogyasztó minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz és jogos reklamáció esetén a szerződésben meghatározott díjvisszatérítés illeti meg.

A távhőszolgáltató a – szóban és 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 FŐTÁV Rt. a PTK előírásainak megfelelő kártérítésre kötelezett.

Ha a fűtés vagy a melegvíz szolgáltatás egymást követő kettő vagy több napon át a távhőszolgáltatónak felróható okból szünetel az átalánydíjat fizető fogyasztót a panasz benyújtásától a fűtési, illetőleg a használati melegvíz-átalánydíjből a szüneteltetés időtartamával arányos díjvisszatérítés illeti meg.

Szüneteltetésnek tekintendő az is, ha valamely fűtött helyiség vagy a szolgáltatott használati melegvíz hőmérséklete az előírtnál vagy a szerződésben foglaltnál legalább 5°C-kal alacsonyabb.

Ha a fűtés vagy a melegvíz szolgáltatás a távhőszolgáltatónak felróható okból, kettő vagy több napon át, csökkent értékű és ezért

a./valamely fűtött helyiségben a jogszabály által előírt és a tényleges belső hőmérséklet különbsége 5°C-nál kevesebb;

b./a melegvíz hőmérséklete kifolyónál mérve 35-39°C.

Az átalánydíjat fizető fogyasztót a csökkent értékű szolgáltatás időtartamára °C-onként a fűtési, illetőleg a melegvíz-átalánydíjból 20 % mértékű díjvisszatérítés illeti meg.

11. FOGYASZTÓI IGÉNYBEJELENTÉS, TÁJÉKOZTATÁS

11.1. Előzetes tájékoztatás

Az új fogyasztási hely létrehozásában vagy a többleteljesítmény lekötésében érdekelt építető vagy megbízottja (tervező, kivitelező, a továbbiakban együtt: érdekelt) a távhőszolgáltatás, illetőleg a többleteljesítmény iránti igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről még a konkrét igénybejelentés előtt előzetes tájékoztatást kérhet.

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

A távhőszolgáltatói előzetes tájékoztatás tartalmazza az érdekelt kérelmében előadott és ahhoz mellékelt iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével a szükséges műszaki-gazdasági követelményeket, az esetleg fizetendő hálózatfejlesztési hozzájárulás összegét, az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségességét és eljárás módját, valamint a tervező kérésére a fogyasztói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez szükséges adatokat.

11.2. Igénybejelentés a fogyasztó részéről

A távhőhálózatra csatlakozni szándékozó új, vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő meglévő fogyasztási hely tulajdonosa konkrét igényét és az igénylő adatait az alábbi tartalommal kell a távhőszolgáltatónak bejelentse.

11.2.1. Lakossági fogyasztó esetén:

az igénylő (tulajdonos), vagy a közös képviselő adatai (név, állandó lakcím, levelezési cím, személyi igazolvány szám, anyja neve);

a fogyasztási hely adatai (cím, megnevezés);

fűtési csúcshőigény [kW];

használati melegvíz készítés csúcshőigény [kW];

egyéb célú csúcshőigény [kW];

összes csúcshőigény [kW];

fűtött légtérfogat [lm^3];

a távhőszolgáltatás jellege, díjszabás;

az üzembe helyezés igényelt időpontja;

egyéb adatok, igények.

11.2.2. Egyéb fogyasztó esetén:

az igénylő (tulajdonos) adatai (név, cím, levelezési cím);
cégbírósági, vagy nyilvántartási azonosító adatok;
pénzintézet megnevezése;
pénzintézeti számlaszám;
adószám;
a fogyasztási hely adatai (cím, megnevezés);
fűtési csúcshőigény [kW];
használati melegvíz készítés csúcshőigény [kW];
technológiai célú csúcshőigény [kW];
összes csúcshőigény [kW];
fűtött légtérfogat [Im^3];
a távhőszolgáltatás jellege, díjszabás;
az üzembe helyezés igényelt időpontja;
díjfizető neve, címe;
fizetési mód;
várható fogyasztás havonként [GJ];
egyéb adatok, igények.

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

A bejelentést a lakossági igénylőnek aláírásával, egyéb igénylőnek céges aláírásával kell ellátnia.

11.3. Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről

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

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

A hőtéljesítmény-lekötési szerződés és a mellékelt ajánlat a felek jogi kötelezettségvállalását fejezi ki arra vonatkozóan, hogy a szükséges létesítmények elkészülte után a fogyasztási helyre vonatkozóan a távhőszolgáltatási közüzemi szerződést egymás között létrehozzák.

A csatlakozási ajánlatot a távhőszolgáltató a konkrét igénybejelentésre előzetes tájékoztatás megléte esetén 15 napon belül, annak hiányában 30 napon belül köteles írásban megküldeni.

11.4. A csatlakozási ajánlat tartalma

a fogyasztói konkrét igénybejelentés előzőekben felsorolt adatai;
a csatlakozási pont megjelölése;
az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségessége és eljárási módjaik;
a csatlakozás, illetve a szolgáltatás műszakilag indokolt és jogszabályban előírt pénzügyi feltételei, így

- *a hálózatfejlesztési hozzájárulás összege;*
- *a szükséges létesítmények finanszírozási feltételei;*
- *a szolgáltatás díjára vonatkozó jogszabály megjelölése.*

esetlegesen megegyezésen alapuló egyedi feltételek;
időpont, ameddig a távhőszolgáltató az ajánlatban foglaltakhoz kötve van.

11.5. Az igénylő nyilatkozata az ajánlat elfogadásáról

Az igénylő a csatlakozási ajánlat érvényességi idején belül írásban közölheti a távhőszolgáltatóval módosítási igényeit, illetve az ajánlat elfogadása esetén aláírásával ellátva visszaküldheti a hűteljesítmény-lekötési szerződést.

Módosított igénybejelentés esetén a műszaki-gazdasági feltételek megváltozása miatt az érvényességi határidők módosulhatnak.

A hűteljesítmény-lekötési szerződés megkötése esetén felek megfelelő időben intézkednek az általuk finanszírozott létesítmények megvalósítása érdekében. A szerződés felmondása esetén a felmondó fél viseli a meghiúsulás miatt a másik fél addig felmerült költségeit.

12. FOGYASZTÁSI HELYEK, CSATLAKOZÁSOK LÉTESÍTÉSE

12.1. Csatlakozási pont

A lehetséges csatlakozási pont helyét és a fogyasztói csatlakozás módját a távhőszolgáltató a távhőrendszer adottságainak figyelembevételével az érvényes műszaki előírások, jogszabályok és a fogyasztóval történő megállapodás alapján határozza meg.

12.2. Csatlakozások létesítése

Új fogyasztási hely a távhőrendszerre fogyasztói hőközponttal csatlakozhat.

Eltérő megállapodás hiányában a szolgáltatói berendezések létesítése a távhőszolgáltató, a fogyasztói berendezések létesítése a fogyasztó feladata.

Az új fogyasztási hely létrehozásában vagy a többletteljesítmény lekötésében érdekelt építető vagy megbízottja (tervező, kivitelező; a továbbiakban együtt: érdekelt) a távhőszolgáltatás, illetőleg a többletteljesítmény iránti igény kielégítésének feltételeiről még az igénybejelentés előtt tájékoztatást kérhet.

A távhőszolgáltatói tájékoztatásnak tartalmaznia kell az érdekelt előzetes tájékoztatás iránti kérelmében előadott és ahhoz mellékelte iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével a szükséges műszaki-gazdasági követelményeket, a fizetendő csatlakozási díj összegét, az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségességét és eljárás módját.

Ha a bekötővezeték és a fogyasztói berendezés tervezését nem a távhőszolgáltató végzi, a tervező kérésére a távhőszolgáltató köteles a tervezéshez szükséges adatokról a Tsz. 49.§ (2) bekezdésében foglaltak szem előtt tartásával tájékoztatást adni.

A fogyasztói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez a távhőszolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni.

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

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

A fogyasztói berendezés létesítése – más megállapodás hiányában – a fogyasztási hely tulajdonosának kötelessége.

A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt

átalánydíjas fogyasztó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával

- *létesíthet új fogyasztói berendezést;*
- *helyezhet át, alakíthat át, és – a szerződés felmondásának esetét kivéve – szüntethet meg meglévő fogyasztói berendezést.*

egyéb fogyasztó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával létesíthet olyan új fogyasztói berendezést, amely az összhőteljesítmény igényt növeli.

12.3. Tulajdonjogi határ

Meglévő fogyasztói csatlakozások esetén a tulajdonjogi határ a meglévő tulajdonviszonyok szerint a megkötésre kerülő közüzemi szerződésben kerül rögzítésre.

Új fogyasztói csatlakozás esetén a tulajdonjogi határ a bekötővezetéken eltérő megállapodás hiányában – függetlenül attól, hogy a létesítés költségeit részben, vagy egészben a fogyasztó fedezte – a telekhatár.

12.4. Elszámolási mérőberendezés

12.4.1. Hőmennyiségmérő

Mérés szerinti elszámolás esetén a távhőszolgáltató a szolgáltatott távhő mennyiségét a fogyasztói hőközpontban, vagy szolgáltatói hőközpontban, illetve a hőfogadó állomásokon hőmennyiségmérővel köteles mérni, és az azok által mutatott értékeket elszámolni.

Hőmennyiségmérőként forró- és melegvízre az OMH vonatkozó szabályzata szerinti 4. vagy 5. osztályú hitelesített hőmennyiségmérőt kell alkalmazni.

A szolgáltatói hőközpontra kapcsolt épületek hőfogyasztásának elszámolására a szolgáltatói hőközpontba beépített hőmennyiségmérő szolgál. A hőfogyasztás költségeinek az egyes épületek közötti szétosztására alkalmasak a hőfogadó állomásokon, vagy az egyes épületekben a fűtési rendszerbe beépített hőmennyiségmérők, illetve a használati melegvízellátó rendszerbe beépített használati melegvízmérők. Az elszámolás módja a hőközpontban mért összhőfogyasztásnak a költségmegosztó mérők által mutatott értékek alapján történő szétosztása.

Egyedi mérés esetén a lakóépületben és a vegyes célra használt épületben lévő lakások és helyiségek használói által vételezett távhő mennyiségének mérésére alkalmas hőmennyiségmérők felszerelése nem tartozik a távhőszolgáltató kötelezettségei közé, azokat az épület tulajdonosa jogosult felszerelni úgy, hogy az épület valamennyi lakásának, helyiségének használója által vételezett távhő mennyisége külön-külön mérhető legyen. Az egyedi mérésre szolgáló hőmennyiségmérők karbantartása, cseréje, újrathitelesítése a lakóépület, illetőleg a vegyes célra használt épület tulajdonosának a kötelessége.

Hőközponti mérés esetén a fogyasztó jogosult saját költségére ellenőrző mérőt felszerelni, de ez a szolgáltatott távhő mennyiségének elszámolására nem alkalmazható.

A távhőszolgáltató és a lakóépület, illetőleg a vegyes célra használt épület tulajdonosa köteles egymást kölcsönösen tájékoztatni a mérőcseréről annak érdekében, hogy a távhőszolgáltatás, illetőleg – vételezés és annak elszámolása zavarmentes legyen.

12.4.2. Egyedi használati melegvízmérő

Az átalánydíjas lakossági fogyasztó és a nem hőfogyasztás mérés alapján elszámolt egyéb fogyasztó a használati melegvízfogyasztását egyedi mérés szerint is meghatározhatja.

Az egyedi méréshez szükséges melegvízmérő/melegvízmérők – a fogyasztó által használt lakás, illetőleg helyiség (helyiségek) valamennyi melegvízcsapját megelőző vezetékszakaszon történő – szakszerű felszereléséről a fogyasztó köteles gondoskodni. A melegvízmérők, mint fogyasztói berendezések a fogyasztók tulajdonában maradnak, hitelesítésükről, javításukról, cseréjükéről a fogyasztóknak kell gondoskodni.

12.4.3. Gőzmérés

Gőz hőhordozójú távhőszolgáltatás esetén a fogyasztás mérésére nyomás- és hőmérséklet kompenzációval ellátott hiteles hőmennyiségmérőkört vagy a kondenzvíz vezetékben hiteles vízmérőt kell alkalmazni.

Abban az esetben, ha az elszámolási mérőkör kialakítása a fogyasztás struktúrája, időbeli lefutása, a gőz paraméterei, stb. miatt a fogyasztott gőz értékéhez képest aránytalanul nagy méréstechnikai költséget, illetőleg méréstechnikailag megoldhatatlan feladatot jelentene, akkor a távhőszolgáltató megállapodhat a fogyasztás kalkulált értékkel történő meghatározásában.

Az elszámolás alapjául szolgáló és a távhőszolgáltató költségén felszerelt mérőkör a távhőszolgáltató tulajdona, annak karbantartása, időszakos újrahitelesítése, cseréje a távhőszolgáltató kötelessége.

13. A TÁVHŐELLÁTÓ RENDSZER BŐVÍTÉSE, ÚJ FOGYASZTÓ TÁVHŐELLÁTÁSBA KAPCSOLÁSA, KIKAPCSOLÁS A TÁVHŐRENDSZERBŐL

13.1. A fogyasztó csatlakozásának műszaki feltételei

A fogyasztói berendezéseket úgy kell létesíteni és üzemeltetni, hogy az a távhőrendszer biztonságát, más fogyasztó vételezését ne veszélyeztesse. Ennek érdekében a távhőszolgáltató előírja a fogyasztó távhőrendszerre való csatlakoztatásának műszaki feltételeit ("Hőfogyasztók műszaki csatlakozási feltételei a FŐTÁV Rt. VHF rendszereihez" az 1. sz. mellékletben).

A szolgáltatói berendezést a fogyasztói berendezéssel csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze.

A fogyasztói vezetékhálózat szerelését végző szervezet, illetőleg személy a bekapcsolás előtt köteles írásban nyilatkozni, hogy a fogyasztói vezetékhálózatot a műszaki előírásokban, kötelezően alkalmazandó szabványokban foglaltaknak megfelelően készítette el.

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

A távhőszolgáltató a bekapcsoláshoz köteles a hőközponti méréshez szükséges hőmennyiségmérőket a fogyasztói, a szolgáltatói hőközpontban, valamint a hőfogadó állomáson felszerelni.

13.2. A fogyasztó csatlakozásának jogi-gazdasági feltételei

a fogyasztói berendezés létesítése, üzemeltetése és fenntartása a fogyasztási hely tulajdonosának kötelessége;

a fogyasztói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez a távhőszolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni;

a lakóépületek és a vegyes célra használt épületek fogyasztói hőközpontjainak kiviteli tervét a távhőszolgáltató köteles díjmentesen felülvizsgálni. Az üzembe helyezési eljáráshoz a távhőszolgáltatót meg kell hívni, abban a távhőszolgáltató díjmentesen közreműködni köteles;

az elkészült fogyasztói berendezést a szolgáltatói berendezéssel – a csatlakozási szerződésben meghatározott feltételek mellett – csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze, a távhőfogyasztás elszámolására alkalmas mérőeszköz és a távhő vételezését korlátozó eszköz, berendezés egyidejű felszerelésével;

a fogyasztói vezetékhalózat szerelését végző szervezet, illetőleg személy a bekapcsolás előtt köteles írásban nyilatkozni, hogy a fogyasztói vezetékhalózatot a műszaki előírásokban, kötelezően alkalmazandó szabványokban foglaltaknak megfelelően készítette el;

a távhőszolgáltató a szolgáltatói berendezés üzembiztonsága, a vagyonbiztonság, valamint az élet- és egészségvédelem érdekében a fogyasztói berendezést felülvizsgálhatja és ha azt állapítja meg, hogy az nem felel meg a műszaki előírásoknak, szabványoknak, a bekapcsolást megtagadhatja, feltételhez kötheti, illetőleg köteles azt megtagadni;

a távhőszolgáltatásba már bekapcsolt átalánydíjas fogyasztó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával létesíthet új fogyasztói berendezést, helyezhet át, alakíthat át, és – a közüzemi szerződés felmondásának esetét kivéve – szüntethet meg meglévő fogyasztói berendezést;

a szolgáltatói eszközöket, berendezéseket a hőtéljesítmény lekötési szerződésben foglaltak alapulvételével a távhőszolgáltató létesíti, üzemelteti és tartja karban;

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 fogyasztói berendezés létesítéséhez valamely engedély, vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, az engedélyeket (ide értve az esetleg szükséges vezetékjogi engedélyt is) az igénybejelentő köteles megszerezni;

a fogyasztói hőközpontot magában foglaló helyiség használatáért a tulajdonos a távhőszolgáltatótól térítésre nem tarthat igényt.

13.3.A szolgáltatás ideiglenes szüneteltetése vagy a fogyasztó végleges kikapcsolásának feltételei

A szolgáltatás ideiglenes szüneteltetésére vagy a fogyasztó végleges kikapcsolására a fogyasztó vagy a távhőszolgáltató kezdeményezésére kerülhet sor.

13.3.1. Ideiglenes szüneteltetés

A fogyasztó akkor kezdeményezheti a szolgáltatás ideiglenes szüneteltetését, amennyiben az általa használt (teljes) épületet

átépíti, vagy

annak használatát bizonyos ideig szünetelteti.

Az ideiglenes szüneteltetés időtartamára a fogyasztó fenntartási különdíjat tartozik fizetni.

A távhőszolgáltató akkor kezdeményezhet ideiglenes szüneteltetését, amennyiben előre tervezett módon a fogyasztóval azt előzetesen egyeztetni, vagy amikor a fogyasztó a közüzemi szerződést megszegi.

A szerződésszegés következményeiről részletesen a közüzemi szerződés rendelkezik.

Ha a fogyasztó a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más fogyasztó szerződés szerinti távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti, a távhőszolgáltató a szolgáltatást felfüggesztheti (kizárhatja).

Ha a fogyasztó a távhőszolgáltatás felfüggesztése okának megszüntetéséről a távhőszolgáltatót írásban értesítette, az értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást meg kell kezdeni.

13.3.2. Végleges kikapcsolás

Végleges kikapcsolásra a közüzemi szerződés felmondása esetén kerülhet sor.

Az általános közüzemi szerződést az ugyanazon fogyasztó tulajdonában (bérletében, használatában) álló épületrész tekintetében a műszakilag összefüggő épületrész (lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiségek) egészére kiterjedően lehet felmondani. Ez a rendelkezés irányadó a TKSZ. 12.§. /3/ bekezdésében szabályozott esetre is.

A távhőszolgáltató jogosult a Tsz. 35.§. /2/ bekezdésében előírt feltételek meglétét ellenőrizni. Épületrészre vonatkozó felmondás esetén a fogyasztónak saját költségére a külön jogszabályokban meghatározott, az erre jogosult által elkészített tervet kell készíttetnie, valamint műszaki leírást csatolni, amelyekből megállapítható a fogyasztói berendezések tervezett átalakításának, a távhőellátó rendszerről való leválasztásának módja. A fogyasztó köteles bemutatni az épület valamennyi tulajdonosának hozzájárulását az épületrésznek a távhőellátással azonos komfort értékű más hőellátása megvalósításához, illetőleg köteles igazolni a tulajdonosi közösség döntését. A nyilatkozatok valóságtartalmáért, a tulajdonosi kör teljességéért a felmondás jogát gyakorló fogyasztó, valamint a tulajdonosi közösség képviselője a felelős.

A nyilatkozatnak egyebekben meg kell felelniük a teljes bizonyító erejű magánokiratokkal szemben támasztott követelményeknek is.

Épületrészre vonatkozó felmondási jog gyakorlása esetén az épületrész távhőellátásának megszüntetése miatt keletkezett elégtelen szolgáltatás alapján a távhőszolgáltatóval szemben díjmérséklési, illetve egyéb igény nem érvényesíthető.

A távhőszolgáltató az épületrésznek a fűtési rendszerről való leválasztását és az azonos komfort értékű hőellátás elkészültét a fogyasztó készre jelentése alapján jogosult, illetve 3 munkanapon belül köteles a helyszínen ellenőrizni.

A Tiszt. 35.§. /2/ bekezdés c. pontjában foglaltak a szolgáltató tulajdonában lévő fogyasztói hőközpont átalakításának, megszüntetésének költségeire is vonatkoznak, ide nem értve a berendezések selejtezésével összefüggő, a szolgáltatónál jelentkező vagyoni veszteséget.

Az általános közüzemi szerződés felmondása esetén a jogviszony, és a fogyasztó díjfizetési kötelezettsége valamennyi előírt feltétel teljesülése időpontjában szűnik meg.

Az egyedi közüzemi szerződés 6 hónapi felmondási idővel, az év december 31-ik napjára mondható fel.

14. CSATLAKOZÁSI DÍJ

A távhőhálózatra csatlakozni szándékozó új, vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő meglévő fogyasztási hely tulajdonosának igénybejelentésére a távhőszolgáltató köteles az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről és lehetőségeiről tájékoztatást adni és a legkedvezőbb és leggazdaságosabb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni.

FŐTÁV Rt. a 11. fejezet szerinti csatlakozási ajánlatot ad, melyben csatlakozási díj fizetését kérheti. A csatlakozási ajánlat tartalmazza a csatlakozási díj fizetésének határidejét és módját.

A FŐTÁV Rt. a lehetőségeknek megfelelően a csatlakozási díj maximális értékét el nem érő csatlakozási díj fizetésére is tehet ajánlatot, illetve állapodhat meg a csatlakozni szándékozó új, vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő meglévő fogyasztási hely tulajdonosával.

A csatlakozási díj maximális értékét a Fővárosi Önkormányzat rendelete tartalmazza.

15. A SZOLGÁLTATÓ FELÜLVIZSGÁLATI, ELLENŐRZÉSI JOGOSULTSÁGA

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

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

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

Az egyéb fogyasztó hőfogadó állomásának, illetőleg fogyasztói hőközpontjának üzembe helyezési eljárásában való közreműködésért felszámítható díjak mértékét a Fővárosi önkormányzat képviselőtestülete rendeletben határozza meg.

A távhőszolgáltató a távhőrendszer üzembiztonsága, a vagyonbiztonság, valamint az élet- és egészségvédelem érdekében a fogyasztói berendezést a szerződésben szabályozott módon ellenőrizheti, felülvizsgálhatja, a biztonságtechnikai vizsgálatokat (pl. nyomáspróba) elvégezheti, vagy elvégeztetését kérheti. Ha azt állapítja meg, hogy az nem felel meg az előírásoknak, szabványoknak, a bekapcsolást megtagadhatja, feltételhez kötheti, illetőleg köteles azt megtagadni (Tsz. 36.§).

A fogyasztói berendezés üzemeltetése és fenntartása a fogyasztási hely tulajdonosának kötelessége. Az üzemeltető a fogyasztók folyamatos és biztonságos ellátása érdekében köteles az általa üzemeltetett berendezés üzemképes állapotáról gondoskodni.

A fogyasztói berendezések primer rendszeri elemeit, beleértve a hőcserélő tömörségét a szolgáltató jogosult ellenőrizni. Az ellenőrzés érdekében a fogyasztó a hozzáférést köteles biztosítani. A távhőrendszer biztonságos üzemét veszélyeztető rendellenességeket, hiányosságokat a szolgáltató ez irányú felszólítására köteles megszüntetni. Ha a hiányosságok, rendellenességek fennmaradása a fogyasztó részéről történő szerződésszegésnek minősül, a szolgáltató jogosult a fogyasztót kikapcsolni.

16. KÖZÜZEMI SZERZŐDÉSEK

A távhőszolgáltatót törvény szerinti szerződéskötési kötelezettség terheli, melynek megfelelően a polgári jog szabályai szerint a lakossági fogyasztóval általános, az egyéb fogyasztóval pedig úgynevezett egyedi közüzemi szerződést köt a távhőszolgáltatás megkezdését megelőzően, vagy bizonyos esetekben annak folyamán.

Az általános közüzemi szerződés átalánydíjas távhőszolgáltatás esetében a szolgáltatás igénybevételével automatikusan létrejönnek tekintendő.

A mérés alapján történő elszámolás kötelezővé tétele után az általános közüzemi szerződés mintáit a 2. sz. melléklet, az egyedi közüzemi szerződés mintáját pedig a 3. sz. melléklet tartalmazza.

16.1. A hőfogyasztás mérésére – mint választható elszámolási módra – vonatkozó szerződés

A következőkben azok a szerződések kerülnek bemutatásra, melyek a fogyasztók és a távhőszolgáltató között érvényben vannak jelen üzletszabályzat jóváhagyásakor.

Az üzletszabályzat jóváhagyása után FŐTÁV RT. kezdeményezi fogyasztókkal a szerződéses kapcsolatot 2. sz. melléklet, illetve 3. sz. melléklet szerinti létrehozását.

Az üzletszabályzat jóváhagyása, illetve a mérés szerinti elszámolás kötelezővé tétele előtt érvényes szerződésmintákat a 4. sz. függelék tartalmazza.

16.2. Lakóépületekre vonatkozó szerződés

16.2.1. Szerződés előkészítése

Amennyiben egy-egy adott hőközpontoz tartozó fogyasztói közösség – függetlenül attól, hogy a hőfogyasztás mérésén alapuló elszámolás rendeletileg ránézve nem kötelező – jelzi szerződéskötési szándékát, a FŐTÁV Rt. megvizsgálja az átalánydíjról hőfogyasztás mérésre való áttérés várható költség következményét és arról, valamint a hőfogyasztás mérésén alapuló elszámolás feltételeiről – a szerződés mintáját is mellékelve – a fogyasztó-, közösség képviselőjének tájékoztatást küld.

16.2.2. Szerződés megkötése

A szerződés megkötésének feltétele, hogy a fogyasztói közösség képviselője rendelkezék:

a szerződéssel kapcsolatos eljárásra és a szerződés aláírására vonatkozó eljárási jogosultságát igazoló dokumentummal (pl. közgyűlési határozat);

tulajdonosi megbízással, illetve közgyűlési határozattal arról, hogy az érintett épület(ek) át kíván térni a hőfogyasztás mérése szerinti elszámolásra;

a használati melegvizet egyedi melegvíz-mérés (melegvíz-mérő) alapján fizető fogyasztók megállapodásainak felmondásához és hőfogyasztás mérést megelőző utolsó elszámolásukhoz szükséges, – aláírásukkal ellátott – „záró” mérőállásokkal.

A szerződés előkészítését követően és a feltételek teljesülése esetén a fogyasztói közösség képviselője és a távhőszolgáltató megkötí a szerződés mellékletét képező „Üzemviteli megállapodás”-t, melyben a hőfogyasztást befolyásoló intézkedések módjai kerülnek rögzítésre.

Végezetül a fogyasztói közösség képviselője és a távhőszolgáltató megkötí a hőfogyasztás mérésén alapuló elszámolásra és az elszámolás technikájára vonatkozó szerződést.

A szerződés megkötése után, a szerződés érvényességének kezdeti napján a fogyasztói közösség képviselője és a távhőszolgáltató illetékes jegezőkönyvet vesz fel az érintett hőközpont hőfogyasztás-mérőjének induló állásáról. Ezen jegezőkönyv a szerződés mellékletét képezi.

A szerződés és mellékletei 3 példányban készülnek, melyből 1 példány a fogyasztói közösséget, 2 példány pedig a távhőszolgáltatót illeti meg.

16.2.3. A szerződés tartalma

- az érintett épületek azonosító adatai (objektum szám, cím);
- fogyasztó képviselőjének adatai;
- szolgáltató kötelezettségei;
- fizetendő díjtételek;
- üzemvitellel kapcsolatos megállapodások;
- berendezések fenntartása, ellenőrzése;
- szolgáltatott távhő mérése;
- mérők hitelesítésének szabálya;
- adatszolgáltatási kötelezettségeket;
- elszámolási kötelezettséget;
- távhő díj fizetési rendjét;
- szerződés hatálya;
- felmondás szabályait;
- irányadó jogszabályokat;
- mellékletek számait;
- dátum és aláírás.

16.2.4. A szerződés mellékletei

I. sz. melléklet: “Az egy hőközpontoz tartozó lakóépület(ek) mérés szerinti elszámolása”

Tartalma:

- az érintett épületek azonosító adatai (objektum szám, cím);
- az érvényesség kezdete;
- az elfogyasztott hőmennyiség elosztásának módja;
- a számlázás módja;
- az elszámolás időpontja;
- az esetleges kedvezmény százalék;
- számla kiegyenlítés és adatszolgáltatás szabályai;
- dátum és aláírás.

II. sz. melléklet: “Adatközlő lap”

Tartalma:

- az érintett épületek azonosító adatai (objektum szám, cím);
- fogyasztási helyekre vonatkozó alapadatok.

III. sz. melléklet: “Jegyzőkönyv hőmennyiségmérő leolvasásáról”

Tartalma:

- az érintett épületek azonosító adatai (objektum szám, cím);
- leolvasás időpontja;
- mérés módja;
- órák gyári számát, hitelesítést;
- mérőállások;
- megjegyzés;
- dátum és aláírás.

IV. sz. melléklet: “Üzemviteli megállapodás”

Tartalma:

- az érintett épületek azonosító adatai (objektum szám, cím);
- fogyasztó képviselőjének adatai;
- szolgáltatással kapcsolatos adatok (pl. belső hőmérséklet);
- egyéb megállapodások;
- dátum és aláírás.

A szerződés időbeli hatálya: határozatlan időre szól.

16.2.5. Szerződés módosítása

Felek a szerződést közös megegyezéssel módosíthatják.

A szerződés

- elszámolástechnikai kérdések tekintetében évente egyszer (az új elszámolási időszak kezdetén);
- az I.sz. melléklet adatsorainak tekintetében hó kezdetekor;
- a IV.sz. mellékletének lakóhelyiségek hőmérsékletére vonatkozó része bármikor

módosítható.

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

16.2.6. Szerződés felmondása

A fogyasztó az alábbi feltételek együttes fennállása esetén kérheti – a szerződés felmondásával – a nem mérés alapján történő elszámolásra és díjfizetésre való áttérést:

a felmondást legkésőbb az év szeptember 30. napjáig írásban közölnie kell;

ha a szerződés megszűnését követő időszakra a szolgáltatás mérés szerinti elszámolását jogszabály nem teszi kötelezővé.

Amennyiben a fogyasztó több önálló ingatlant ellátó hőközpontból kapja a hőenergiát, a szerződés felmondásának jogát mind a hőközpont elhelyezésére szolgáló, mind az un. kapcsolt épületek fogyasztói közössége – képviselője útján –csak együttesen gyakorolhatja.

16.3. Egyedi melegvízmérés szerinti elszámolásra vonatkozó megállapodás

16.3.1. Megállapodás megkötése

A fogyasztó a melegvízmérő(k) szakszerű felszerelése után a távhőszolgáltató a helyszínen megkötí a megállapodást. Attól függően, hogy a hőközponti vízóra kinek a nevének van, illetve ki fizeti a használati melegvíz készítésre fordított hidegvíz díját, a „Megállapodás I.” vagy a „Megállapodás II.” kerül kitöltésre.

16.3.2. Megállapodások tartalma

- a fogyasztási helyhez tartozó épület objektum száma;
- fogyasztási hely számlázási azonosító száma;
- fogyasztó adatai;
- fogyasztási hely adatai;
- a megállapodás érvénybe lépésének időpontja a melegvízmérő(k) típusa, mérete, gyári száma, hitelesítésének időpontja;
- a szolgáltató mérőellenőrzési jogosultsága, illetve az ellenőrzés módja;
- a fogyasztó által megnevezett, illetve fizetendő havi melegvíz m³, mint előlegátalány;
- mérők hitelesítéséből, meghibásodásából adódó, fogyasztót terhelő kötelezettségek;
- fogyasztó egyéb kötelezettségei;
- szolgáltató kötelezettségei;
- mérő leolvasásának rendje;
- elszámolás rendje;
- melegvíz díj fizetésének rendje;
- irányadó jogszabályok;
- felmondás és megszűnés esetei;
- dátum és aláírások.

A megállapodás időbeli hatálya: határozatlan időre szól.

16.3.3. Megállapodás módosítása

A fogyasztó írásban kérheti az előlegként számlázandó melegvíz mennyiség módosítását, az előző időszak átlagfogyasztását figyelembe véve.

16.3.4. Megállapodás felmondása

Fogyasztó részéről: bármikor, záró óraállítás közlési kötelezettséggel.

Szolgáltató részéről: amennyiben a fogyasztó nem teljesíti a megállapodásban foglalt kötelezettségeit.

16.3.5. Megállapodás megszűnése

Amennyiben a fogyasztási helyet magában foglaló épület fogyasztói közössége áttér a hőmennyiségmérés szerinti elszámolásra.

A fogyasztási helyen tulajdonosváltás történik (ekkor az új tulajdonossal – ha igényli – új megállapodás kerül megkötésre).

16.4. Egyedi közüzemi szerződés

[egyéb (nem lakossági) fogyasztóval kötendő szerződés]

E szerződéskötést egy folyamat előzi meg, amely a leendő távhőfogyasztó hőigény-bejelentésével kezdődik, és a 11. fejezetben foglaltaknak megfelelően zárul le.

16.4.1. A szerződés tartalma

- a szerződő fél (Fogyasztó) megnevezése;
- a Fogyasztó telephelye (fogyasztási hely) kerület, utca, házszám;
- a Fogyasztó és a Szolgáltató legalapvetőbb kötelezettségeinek rövid leírása;
- a távhőszolgáltatás üzemvitelével kapcsolatos követelmények;
- a szolgáltatás-teljesítés helyének, a csatlakozási pontnak a definiálása;
- a csatlakozási pont utáni berendezések tulajdonjogának meghatározása;
- a szolgáltatott, ill. vételezett hőenergia mérését érintő kérdések;
- a hőmennyiségmérő ellenőrzésével, hitelesítésével kapcsolatos kötelezettségek;
- a távhőszolgáltatás szüneteltetésének, korlátozásának esetei;
- a szolgáltatással kapcsolatos, egyéb megállapodások (a szolgáltatói, ill. fogyasztói berendezések üzemeltetési, fenntartási kötelezettségei; fogyasztói berendezések átalakítási, bővítési módja stb.);
- a hőszolgáltatás díjai, ill. azok kiegyenlítésének módja;
- a Szolgáltató díjvisszatérítési kötelezettségének esetei;
- a hőszolgáltatásból való kizárás okai;
- a szerződésszegéssel okozott kár kapcsán felmerülő kártérítési felelősség, és végül;
- a szerződés felmondásának módja, a felmondási határidő.

16.4.2. A szerződés mellékletének tartalma

- a hőszolgáltatási körzet megnevezése és ezen belül a vezetékegység, az akna számának - ahonnan a Fogyasztó ellátásra kerül – feltüntetése;
- a Fogyasztó által lekötésre kerülő és esetleg fenntartani kívánt legnagyobb hőteljesítmény MW-ban, valamint a hozzá tartozó tömegáram t/óra-ban;
- a fizetendő díjtételek egységára, tényleges és tervezett összege éves szinten és havi bontásban;
- az adott hőhordozó-közeg névleges hőmérséklete, fajlagos hőtartalma;
- a fogyasztó és a Szolgáltató részéről a távhőellátással, ill. vételezéssel kapcsolatosan intézkedésre jogosult személyek neve, telefonszáma, Szolgáltató Központi ügyeletének telefonszáma.

16.4.3. A szerződés időbeli hatálya és módosítási, felmondási lehetősége

A szerződés hatálya határozott idejű, a szerződés kiegészítését képző melléklet egy naptári évig érvényes.

17. A SZOLGÁLTATOTT TÁVHŐ ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA

A szolgáltatott, illetőleg vételezett távhőmennyiség elszámolásával és a díjfizetéssel kapcsolatos szabályokat – a Tsz. 40.§ (3) - (5) bekezdésekben, valamint 41.§-ában foglaltak szem előtt tartásával – az önkormányzat a díjalkalmazási feltételekben állapítja meg.

A mérés szerinti távhőszolgáltatásért a fogyasztó alapdíjat és hődíjat, az átalány szerinti távhőszolgáltatásért átalánydíjat (a továbbiakban együtt: távhőszolgáltatási díj) fizet.

17.1. Fogyasztó típusok

Lakossági fogyasztó az, aki lakóépületben vagy vegyes célra használt épületben az épület, vagy az épületben lévő lakás és/vagy nem lakás céljára szolgáló helyiség – iroda, üzlet, garázs, raktár, tároló, stb. – tulajdonosa, bérlője, használója, illetve a tulajdonosok és bérlők közössége.

Egyéb fogyasztó aki önálló épületben, építményben, telephelyen az ingatlan tulajdonosaként, bérlőjeként, használójaként az ingatlanon üzemi, üzleti, oktatási, szociális, egészségügyi, közigazgatási, egyházi, karitatív stb. tevékenységet folytat. A társaság az egyéb fogyasztókon belül, sajátosságaik miatt, külön kategóriaként kezeli az **üzemi** fogyasztókat.

17.2. A fogyasztó típusokhoz kapcsolódó elszámolási módok

A lakossági fogyasztók elszámolása mérés alapján és/vagy átalányban, az egyéb fogyasztók elszámolása vagy mérés alapján, vagy átalányban, míg az üzemi fogyasztók elszámolása kizárólag mérés alapján történhet.

A Tsz. 43.§ (1) bekezdése előírja, hogy a törvény hatálybalépésétől számított **öt éven belül**, továbbá ez időtartam alatt is a meglévő rendszer átalakításakor meg kell valósítani a távhőfogyasztás hőközpontonkénti és hőfogadó állomásonkénti vagy épületrészenkénti mérését, szabályozását és mérés szerinti elszámolását.

A következőkben a különböző elszámolási folyamatok leírása következik.

17.3. Elszámolás átalányban

A fűtés-, a használati melegvíz szolgáltatás igénybevétele külön-külön és együttesen is a lakossági és egyéb fogyasztók – az üzemi fogyasztók kivételével – választható elszámolási is díjfizetési módja. A számla bemutatására mindig a tárgy hónapban kerül sor.

Ennek megfelelően havonta:

csak fűtés esetén novembertől márciusig (öt hónapon át) az éves fűtési átalánydíj 3/24-ed részét, októberben és áprilisban (két hónapon át) az éves fűtési átalánydíj 2/24-ed részét, májustól szeptemberig (öt hónapon át) az éves fűtési átalánydíj 1/24-ed részét;

csak vízfelmelegítés- vagy használati melegvíz szolgáltatás esetén az éves díj 1/12-ed részét;

fűtés- és vízfelmelegítés, vagy használati melegvíz szolgáltatás esetén novembertől márciusig (öt hónapon át) az éves összevont átalánydíj 4/36-od részét, októberben és áprilisban (két hónapon át) az éves összevont átalánydíj 3/36-od részét, májustól szeptemberig (öt hónapon át) az éves összevont átalánydíj 2/36-od részét

kell megfizetnie a fogyasztónak.

A fűtési idény október 15-től április 15-ig tart. A fűtési idényen kívüli elő, vagy utófűtés napjaira a társaság a Fővárosi Önkormányzat rendeletében meghatározott pótdíjat számláz.

A tervszerű nyári karbantartási üzemszünet napjaira a vízfelmelegítés, vagy használati melegvíz szolgáltatási átalánydíj nem kerül felszámításra és kiszámlázásra.

A szolgáltatás átalányban történő igénybevételeből és az ennek megfelelő díjfizetésből adódóan a társaság olyan díjmérséklés, vagy díjvisszaigénylés iránti igényt nem vehet figyelembe, amelyet fűtésszolgáltatásnál a fűtési idény magas átlaghőmérsékletére, melegvíz szolgáltatásnál pedig a fogyasztó hosszabb távollétére alapoznak.

17.4. Elszámolás mérés szerint

17.4.1. A fogyasztott távhő épületenkénti meghatározása lakossági és vegyes használatú épületek esetében a mérés alapján történő elszámolás kötelezővé tétele után

A lakossági és vegyes használatú épületnek vagy az egy hőközponthoz kapcsolt épületeknek szolgáltatott távhő mennyiségét a szolgáltató, az adott fogyasztói közösséget ellátó hőközpontban, a hőtermelői forróvízvezetési (primer) oldalon méri. Ez a hőmennyiség az épület fűtésére és a használati melegvíz (továbbiakban HMV) előállítására szolgál, és ezen hőfogyasztás képezi a fogyasztói közösség/fogyasztó által fizetendő hődíj alapját.

A következő oldalakon a fogyasztói közösség által felhasznált, egybemért hőmennyiség szétosztása kerül ismertetésre:

17.4.1.1. Hőmennyiség szétosztása szolgáltatói hőközpontok esetében

Szolgáltatói hőközpontnak minősülnek azok a hőközpontok, amelyek több épületet vagy építményt látnak el távhővel (fűtéssel és melegvízzel). Ilyen esetekben a szolgáltató, az épületenkénti fogyasztott hőmennyiségek meghatározásának érdekében további költségosztó méréseket valósít meg. Ennek megfelelően a fent említett elszámolási alapul szolgáló primer hőmennyiségmérés és a hőközponti HMV termeléshez felhasznált hidegvíz össz. mennyiségének mérése mellett - a költségek megosztása végett - méri minden egyes ellátott épület fűtési hőfogyasztását, és méréssel (mérésekkel) meghatározza a HMV épületenkénti (víz) mennyiségét is.

A mérések segítségével, a hődíj alapjául szolgáló egybemért (primer) hőmennyiség két lépésben kerül szétosztásra. Az egybemért hőmennyiség fűtésre és HMV -re való bontásával (a), másrészt ezen hőmennyiségek épületekre való továbbosztásával (b).

17.4.1.1./a. A primer hőmennyiség szétosztása fűtési és HMV hőmennyiségre

Az adott fogyasztói közösséget ellátó hőközpont tekintetében a nyári időszak (jún.-aug.) hőfelhasználásból és az ehhez tartozó fogyasztott HMV hidegvíz mennyiségéből a szolgáltató, az alábbi képlet szerint meghatározza az 1m³ hidegvíz felmelegítéséhez szükséges (fajlagos) hő mennyiségét:

$$f_{HMV} = \frac{\sum Q(\text{jún.-aug.})}{M(\text{jún.-aug.})} \quad [GJ/m^3]$$

Ahol: a hőközpontban egybemért primer hőmennyiség: $\sum Q$ [GJ]
a HMV termelésre felhasznált hidegvíz: M_{HMV} [m³]

Ezen (fajlagos) érték segítségével, az alábbi képlet szerint, a szolgáltató meghatározza a fűtési idény adott szolgáltatási időszakának HMV -re vonatkozó hő (Q_{HMV}) mennyiségét:

$$Q_{HMV} = 1,15 \times (M_{HMV} \times f_{HMV})$$

Mivel az f_{HMV} a nyári időszak hőfelhasználása alapján lett meghatározva, ezért az 1,15-ös szorzó a nyári és a téli hónapok melegvíztermelésre fordított hőjének különbségét fejezi ki.

Ezt a hőmennyiséget az egybemért hőmennyiségből kivonva, a fűtési hő (Q_f) mennyisége meghatározható:

$$Q_f = \sum Q - Q_{HMV}$$

Amennyiben az adott fogyasztói közösség csak fűtési illetve csak HMV szolgáltatással van ellátva, (ilyen eset a nyári időszak is, amikor csak HMV szolgáltatás van) úgy a primer oldalon mért hőmennyiség felosztása szükségtelen, és csak a szolgáltatásnak megfelelően kerül további szétosztásra.

17.4.1.1./b. A fűtési és HMV előállításához szükséges hőmennyiség épületszintű szétosztása

Az a. pont szerinti módon meghatározott fűtési és melegvíz hőmennyiségek épületekre való tovább osztása 'n' db épületből álló csoport esetén az alábbiak szerint történik:

Amennyiben az épületenkénti szekunder almérők fűtési hőfogyasztásai:

$$q1_f, q2_f, \dots, qn_f \quad [GJ]$$

Az épületenkénti szekunder mérők HMV víz m^3 adatai:

$$m1, m2, \dots, mn \quad [m^3]$$

Az épületenkénti számlázandó fűtési hő, az épületenként mért (szekunder oldali) fűtési hőmennyiségek arányában, az alábbi képlet szerint kerül felosztásra:

$$qszi_f = \frac{q_i \times Q_f}{q1_f + q2_f + \dots + qn_f} \quad [GJ]$$

(Más szóval az egybemért fűtési hőt (primer) elosztva az épületenként mért összes (szekunder) fűtési hővel és szorozva az adott épület mért (szekunder) fűtési hőjével.)

Az épületenkénti számlázandó HMV hő, a méréssel (mérésekkel) meghatározott fogyasztott HMV hidegvíz mennyiségek arányában, az alábbi képlet szerint osztódik:

$$qszi_{HMV} = \frac{m_i \times Q_{HMV}}{m1 + m2 + \dots + mn} \quad [GJ]$$

(Más szóval az adott épület HMV vízfogyasztása szorozva az $1m^3$ HMV vízmennyiségre eső hőmennyiséggel.)

Amennyiben egy-egy fogyasztói közösség egy, a tagjainak közös megegyezésen alapuló, mindenki által elfogadott szétosztási arányt jelöl meg a fűtési és HMV hőre, akkor a fent ismertetett eljárás helyett ez képezi a szétosztás alapját.

17.4.1.2. Hőmennyiség szétosztása fogyasztói hőközpontok esetében

Fogyasztói hőközpontnak minősülnek azok a hőközpontok, amelyek egy épületet vagy építményt látnak el távhővel (fűtéssel és melegvízzel). Amennyiben a lakóközösség ezt külön kéri, a szolgáltató a primer oldalon mért hőmennyiséget fűtési és HMV részre, a 17.4.1.1./a. pontban ismertetett módon osztja szét.

17.4.2. Elszámolás a mérés alapján történő elszámolás kötelezővé tételéig

A szolgáltatott távhő mérés alapján történő elszámolására való kötelező áttérésig a lakossági és egyéb fogyasztók - az üzemi fogyasztók kivételével - a melegvíz mennyiségének egyedi, vagy csoportos mérésével is igénybe vehetik a melegvíz szolgáltatást, míg a fűtésért átalányt fizetnek. Lehetséges, a fogyasztói vagy szolgáltatói hőközpontban mért hőmennyiség szerint igénybe venni, elszámolni és megfizetni a távhőszolgáltatást.

a) Vízfelmelegítés, vagy használati melegvíz-szolgáltatás a felhasznált vízmennyiség egyedi mérésével

A lakossági és egyéb fogyasztók – az üzemi fogyasztók kivételével – választhatják ezt az elszámolási és díjfizetési módot.

Az elszámolás négyhavonta történik, amikor a Díjbeszedő Rt leolvassa a mérőt és megállapítja a tényleges fogyasztás és a fogyasztóval megállapodásban rögzített tervezett havi fogyasztás után kiszámlázott előlegek különbözetét.

Budapest I., IV., XIII., XIV., XVIII., XX. és XXII. kerületében a leolvasás március, július és november hónapokban, míg a II., III., IX., X., XI., XV., XVII., XIX. és XXI. kerületében április, augusztus és december hónapokban történik.

b) Vízfelmelegítés, vagy használati melegvíz-szolgáltatás a felhasznált vízmennyiség csoportos mérésével

Kizárólag az egy fogyasztói vagy szolgáltatói hőközpontból ellátott lakossági és egyéb fogyasztók elszámolási módja, amely 1996. október 1-ig volt választható. A számlázás alapját képező elfogyasztott vízmennyiség mérése a fogyasztói vagy szolgáltatói hőközpontban történik.

Ha a fogyasztói közösség a díjfizető, akkor részükre havonta, a leolvasást követően történik a számla kibocsátása.

Ha a lakás, helyiség tulajdonosa, bérlője, használója a díjfizető, akkor négy hónapon át az általa tervezett felhasználás, mint részszámlázás alapjául szolgáló vízmennyiségnek megfelelő részszámlát kap és részfizetést teljesít, majd a negyedik hónap végén leolvasott tényleges fogyasztás felosztását követően megtörténik az elszámolás, amely a leolvasást követő második havi számlájába állítva kerül rendezésre. Leolvasás egységesen minden kerületben április, augusztus és december hónapban történik.

c) Távhőszolgáltatás teljesítménydíjas árszabással, a hőmennyiség mérésével a lakossági fogyasztó tulajdonában lévő fogyasztói hőközpontban

A lakossági fogyasztó, ebben az esetben a fogyasztók közössége, a távhőszolgáltatóval az ellátott épület csúcshőigényének megfelelő hőtéljesítmény lekötésére köt szerződést. A díjfizető a fogyasztók közössége. A lekötött hőtéljesítményért az éves teljesítménydíj 1/12-ed részét a tárgy hónap elején, míg az előző havi tényleges fogyasztás díját (az elfogyasztott hőmennyiség és hődíj szorzatát) a hó közepén fizetik meg a kiküldött számla alapján.

d) Távhőszolgáltatás nem teljesítménydíjas árszabással, a hőmennyiség mérésével a társaság tulajdonában lévő fogyasztói, vagy szolgáltatói hőközpontban

Az egy fogyasztói vagy szolgáltatói hőközpontból ellátott lakossági és egyéb fogyasztók – az üzemi fogyasztók kivételével – közösségileg választható elszámolási módja.

Ha a közösség úgy dönt, hogy a díjfizető és egyben a számla címzettje a közösség. Ez esetben hó elején kell megfizetni a tárgyhavi alapdíjat, amelynek egysége Ft/légm³, a hó közepén pedig az előző havi tényleges fogyasztás alapján a hődíjat (az elfogyasztott hőmennyiség és hődíj szorzatát) tartalmazó számlát.

Ha a közösség a lakásonkénti, helyiségenkénti díjfizetés mellett dönt, akkor a közösség tagjai a tárgyhónap elején a számlában az alapdíjat, és ellátottságtól, idénytől függően légm³-re vetített, általuk a FŐTÁV Rt.-nek szerződéskötéskor megadott arányszám alapján számított hődíj előleget fizetnek.

Az elszámolás, azaz a tényleges hőfogyasztás és az előlegek különbségének számlában történő pénzügyi rendezése a közösség választása szerint félévente, vagy évente történhet. Ahol költségmegosztó készülékek működnek, ott az elszámolás mindig a fűtési idényt követően történik.

A közösség tagjaira vonatkozóan, a felosztásról és elszámolásról a társaság listát készít és ellenőrzés, illetőleg tájékoztatás céljából megküldi a közösség képviselőjének.

e) Távhőszolgáltatás teljesítménydíjas árszabással, a hőmennyiség mérésével egyéb fogyasztó részére, a hőhordozó változó hőfokú forró víz

A hó elején a tárgyhavi teljesítménydíj, ha van távhőszolgáltatási különdíj, hó közepén pedig az előző havi tényleges fogyasztásnak megfelelő hődíj kerül kiszámlázásra. Amennyiben az üzemi fogyasztó a hőfogadó állomáson neki átadott forró víz mennyiséget nem teljes mértékben, vagy elszennyezett adja vissza, akkor a vissza nem adott, vagy elszennyezett vízmennyiség után 100 %-kal növelt vízdíjat (pótvízdíjat) fizet. Elszámolást nem igényel.

f) Távhőszolgáltatás teljesítménydíjas árszabással, a hőmennyiség mérésével egyéb fogyasztó részére, a hőhordozó gőz

A hó elején a tárgyhavi teljesítménydíj, ha van távhőszolgáltatási különdíj, hó közepén pedig az előző havi tényleges fogyasztásnak megfelelő hődíj kerül kiszámlázásra. Amennyiben az üzemi fogyasztó a csapadékvizet nem a vállalt mennyiségben, vagy elszennyezett adja vissza, úgy a vissza nem adott vízmennyiség után a vissza nem adott mennyiség százalékában, a Fővárosi Önkormányzat árrendeletében megadott sávosan növekvő mértékű csapadékvíz díjat fizet.

17.4.3. Mérőmeghibásodás, méréskimaradás esetén az adott időszakra eső fogyasztások meghatározása

17.4.3.1. A hőközponti primer oldali, (fűtési és HMV előállítására fordított) hőmennyiség becslése

Az adott hőközpont előző három év hőfogyasztási adataira támaszkodva, a szolgáltatási napok és a tényleges külső hőmérséklet korrekciójával határozza meg a szolgáltató a mérésből kiesett időszakra vonatkozó fogyasztási értéket.

Amennyiben ez nem áll rendelkezésre, egy vállalati átlagos $[GJ/m^3]$ -rel kerül a hiányzó hőmennyiség megállapításra.

17.4.3.2. A kapcsolt épület fűtési hőfogyasztásának becslése

A hiányzó adat becslési módszere megegyezik az előző pontban ismertetettel.

17.4.3.3. Hőközponti, illetve kapcsolt épületeknél az adott épület HMV víz m^3 becslése

A fenti mennyiség az előző év azonos hónapjának mért fogyasztása alapján határozható meg.

Amennyiben előző évi adat nem áll rendelkezésre, akkor egy, a becslendő időszakhoz legközelebb álló időszak értékével kell a hiányzó időszakot becsülni.

Abban az esetben, ha mért fogyasztási adat egyáltalán nem áll rendelkezésre (pl. új a HKP), az első korrekt módon mért időszak alapján, visszamenőleg határozandó meg a kiesett időszak fogyasztása.

Mivel a becslendő időszak szolgáltatási napjainak száma általában nem egyezik meg, ezért a becsült mennyiség minden esetben a kiesett időszak szolgáltatási napjaira történő korrekcióval is kiegészítésre kerül.

18. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI

A távhőszolgáltatás folyamatos, de nem szünetmentes szolgáltatás.

A távhőrendszeren végzett tervszerű munkák és üzemzavarok esetén a szolgáltató a szükséges legkisebb fogyasztói körben és időtartamig a szolgáltatást szüneteltetheti.

A távhőszolgáltató köteles a fogyasztó távhőigényét a közüzemi szerződésnek megfelelően kielégíteni, a szerződésben megjelölt hőhordozó közeg, illetve egyéb paramétereket az ott rögzített tűréshatárok között tartani.

Ettől való eltérés a Tsz. 44. §-ban meghatározott szerződésszegésnek minősül és jogkövetkezményeként kötbérfizetést von maga után.

19. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁS

19.1. Előre nem tervezhető szüneteltetés

19.1.1. Hibabejelentés

A távhőszolgáltatás folyamatosságának megszakadását, az észlelt rendellenességeket, hibákat munkaidőben és munkaidőn túl elsősorban a FŐTÁV Rt. Központi Ügyeleti Szolgálatán, illetve a területi ügyeleti szolgálatokon lehet bejelenteni távbeszélőn.

19.1.2. Hibaelhárítás rendje

A szolgáltató olyan hibák esetén, amelyek egyidejűleg több fogyasztónál a szolgáltatás megszakadását okozzák, a tudomására jutás után azonnal megkezdí a hiba elhárítását.

Több, egyidejű hiba esetén a fogyasztók ellátására gyakorolt hatásuk alapján az élet- és vagyonbiztonság figyelembevételével fontossági sorrendben történik a hibák hárítása.

19.2. Előre látható szüneteltetés

A távhőszolgáltató az előre tervezhető javítási, felújítási karbantartási munkálatok elvégzéséhez, jogosult a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb fogyasztói körben és időtartamban szüneteltetni.

Az előre tervezhető javítási felújítási, karbantartási munkálatok miatti szolgáltatás szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról az távhőszolgáltató az érintett fogyasztókat előre értesíti.

19.2.1. Csoportos értesítés

Az előre tervezhető szolgáltatás szüneteltetés esetén a fogyasztókat a helyi sajtóban, szórólapokon, faliújságokon, hirdetményeken, illetve egyéb tömegkommunikációs eszközökön közzétett közlemény útján a szüneteltetés előtt legalább 8 munkanappal értesíti a távhőszolgáltató.

19.2.2. Egyedi értesítés

Az egyedi közüzemi szerződéssel vételező fogyasztó esetén az értesítés időpontjában és módjában a fogyasztó és a szolgáltató állapotodnak meg. Amennyiben a felhasználás jellege ezt indokolja, az általános közüzemi szerződéssel vételező fogyasztó is kérheti az erre vonatkozó kiegészítő megállapodás megkötését.

19.3. Elvárhatóság

Vitás esetekben szolgáltató elvárható magatartásának kérdésében a Magyar Energia Hivatal állásfoglalását kell kérni.

19.4. Hatósági korlátozás

A távhőszolgáltatás korlátozásánál 1/1999 (I.1.) Kormány rendelet és a Fővárosi Önkormányzat 22/1994 (4.29.) sz. rendelete (a Füstköd riadó tervről) értelmében kell eljárni.

A korlátozásra vagy szüneteltetés feltételeire és végrehatására e külön jogszabályban foglaltak az irányadók.

19.5. A szükségállapotra vonatkozó rendelkezések betartása

Az engedélyes köteles betartani valamennyi olyan jogszabályi előírást, amely szükségállapotra vonatkozik, különösen, de nem kizárólagosan a honvédelemről szóló 1993. évi CX. törvény előírásait.

20. HŐ- ÉS TÜZELŐANYAG VÁSÁRLÁS

A távhőszolgáltató hosszú távú, határozatlan időre szóló, valamint éves szerződések keretei között szerzi be az alaptevékenységéhez szükséges tüzelőanyag-, és primer energiahordozó mennyiségeket, illetve köti le az ezek igénybevételéhez feltétlenül szükséges csúcsteljesítményeket.

E szerződések rögzítik egyebek mellett a lekötött teljesítményért fizetendő teljesítménydíjat, a felhasználásra kerülő tüzelőanyag vagy hőmennyiségért fizetendő energiadíjat (gázdíjat), illetve hődíjat, valamint a szükséges pótvízért fizetendő pótvízdíjat, pontosabban azok egységárait.

E szerződéseken túlmenően a távhőszolgáltató úgynevezett ármegállapodásokat is kötött és köthet a vásárolt hőenergia árának rendeletben megállapítottnál – maximált – alacsonyabb áron történő szállítására vonatkozóan legfontosabb partnereivel (BE RT, CSE RT). Az ármegállapodások egyben tartalmazzák az árképzés módszerét is.

Túlmenően a legfontosabb hőszállítóktól történő hőenergia vásárláson a távhőszolgáltató törekvései közé tartozik a hulladékhő vásárlása mindenhol, ahol erre lehetőség nyílik, tekintettel az ilyen forrásból származó hőenergia alacsonyabb árára. Az ilyen forrásból származó már megvalósult esetek között elsőként említendő a Hulladékhasznosító Műtől, valamint az utóbbi időkben egyes üzemi fogyasztók gázmotorjától származó hulladékhő távhőrendszeren történő hasznosítása.

21. ENERGIAKERESKEDELMI SZERZŐDÉS

21.1. Határozatlan idejű hőenergia-kereskedelmi szerződés tartalma

a szerződő felek megnevezése és telephelye;
a szerződés tárgyának rövid leírása;
a hőenergia mennyiségi és minőségi adatai;
hőhordozó közeg mennyiségi és minőségi jellemzői;
a hőszolgáltatás módja;
a hőszolgáltatás technológiai berendezései;
az átadott hőenergia mennyiségének meghatározása;
a hőenergiáért fizetendő díjak és fizetési feltételek;
kötbér és kártérítési felelősség.

21.2. Éves hőenergia-kereskedelmi szerződés tartalma

A szerződő felek megnevezése és telephelye;
általános feltételek;
éves lekötött csúcshőteljesítmény;
havi csúcshőteljesítmény igény;
terv szerinti, átadásra kerülő hőmennyiség, havi bontásban;
keringtetett vízmennyiség havi bontásban;
tervszerű hőszolgáltatás-szüneteltetés;
a hőszolgáltatás korlátozása füst-ködriadó esetén;
a hőenergiáért és pótvízért fizetendő díjak egységárai és a lekötött hőteljesítmény után fizetendő teljesítménydíj éves és havi összege;
késedelmi kamat és annak mértéke;
a szerződés-módosítás lehetősége, ill. annak módja.

21.3. Az éves hőenergia-kereskedelmi szerződés melléklete az „Üzemviteli Megállapodás” tartalma

a hőszolgáltatással kapcsolatos operatív együttműködés és annak szabályozása;
a hőszolgáltatás üzemviteli tevékenységét operatívan irányító – utasítási joggal rendelkező – felelős személyek neve és telefonszáma;
a csúcsrajáratás üzemviteli szabályai, ill. a csúcsrajáratásos üzem korlátozó tényezői;

méréstechnika és műszerellenőrzés;
a beépített mérőkörök adatait tartalmazó törzskönyvek száma;
a műszerek és mérőköri elemek állapotával kapcsolatos kötelezettségek;
a műszerellenőrzésre és műszerellenőrzési jegyzőkönyv aláírására jogosultak neve a hőtermelő és a távhőszolgáltató részéről.

21.4. Tüzelőanyag-kereskedelmi szerződés tartalma

a szerződő felek pontos megnevezése és telephelye;
a szerződés tárgya;
a szolgáltatott tüzelőanyag fajtája (földgáz);
a tüzelőanyag minőségére vonatkozó tájékoztatási adatok;
a lekötött téli csúcsteljesítmény;
az igényelt mennyiség havonkénti megoszlása;
az órai csúcsteljesítmény a négy negyedév szerinti megbontásban;
a fogyasztott gázmennyiség mérésére szolgáló mérőműszerek típusa, gyári száma;
a gázfogyasztó készülékek felsorolása;
a fogyasztás korlátozásának esetei;
az elszámolással kapcsolatos előírások;
a csúcsteljesítmény megállapításával kapcsolatos előírások;
a hibásan mért fogyasztás elszámolása;
a tüzelőanyag szolgáltató jogai és kötelezettségei;
a távhőszolgáltató jogai és kötelezettségei;
pénzügyi, fizetési előírások, árszabás;
számlázás, díjfizetés;
óvadék;
fizetési mód;
a szerződésszegés és annak következményei;
a szerződés érvényessége, módosításának lehetősége, szerződés felmondása;
intézkedésre jogosultak nevének, címének, telefonszámának meghatározása tüzelőanyag szolgáltató, valamint távhőszolgáltató részéről.