

BUDAPESTI TÁVH SZOLGÁLTATÓ ZRT.

ÜZLETSZABÁLYZAT

HATÁLYBALÉPÉS ID PONTJA: 2009.

BUDAPEST, 2009. szeptember

TARTALOMJEGYZÉK

TARTALOMJEGYZÉK.....	2
MELLÉKLETEK ÉS FÜGGELÉKEK JEGYZÉKE	3
EL SZÓ.....	5
1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA	6
2. RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK.....	7
3. A ZÁRTKÖR EN M KÖD RÉSZVÉNYTÁRSASÁG.....	13
4. MIN SÉGBIZTOSÍTÁS.....	14
5. ÁRAK ÉS DÍJAK ÁTLÁTHATÓSÁGA.....	15
6. DÍJMEGÁLLAPÍTÁS.....	20
7. ENERGIAGAZDÁLKODÁS, ENERGIATAKARÉKOSSÁG	22
8. KÖRNYEZETVÉDELEM.....	24
9. KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKSEL ÉS A FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL.....	
10. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	28
11. TÁJÉKOZTATÁS	30
12. REKLAMÁCIÓK, PANASZÜGYEK KEZELÉSE	33
13. TÁJÉKOZTATÁS A FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉSRE	35
14. FELHASZNÁLÁSI HELYEK, CSATLAKOZÁSOK LÉTESÍTÉSE	39
15. A TÁVH ELLÁTÓ RENDSZER B VÍTÉSE, ÚJ FELHASZNÁLÓ TÁVH ELLÁTÁSBA KAPCSOLÁSA, KIKAPCSOLÁS A TÁVH RENDSZERB L, CSATLAKOZÁSI DÍJ	44
16. A SZOLGÁLTATÓ FELÜLVIZSGÁLATI, ELLEN RZÉSI JOGOSULTSÁGA.....	49
17. ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZ DÉSEK	51
18. EGYEDI KÖZÜZEMI SZERZ DÉSEK.....	56
19. A SZOLGÁLTATOTT TÁVH ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA	59
20. A TÁVH SZOLGÁLTATÁS MIN SÉGI KÖVETELMÉNYEI	69
21. A TÁVH SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA	74
22. H - ÉS TÜZEL ANYAG BESZERZÉS, ENERGIAKERESKEDELMI SZERZ DÉSEK.....	77

MELLÉKLETEK ÉS FÜGGELÉKEK JEGYZÉKE**MELLÉKLETEK:****1. SZ. MELLÉKLET****M SZAKI CSATLAKOZÁSI FELTÉTELEK**

- A. H FELHASZNÁLÓK M SZAKI CSATLAKOZÁSI FELTÉTELEI
A F TÁV RT.VHF RENDSZEREIHEZ – ÁLTALÁNOS
KÖVETELMÉNYEK**

- B . H FELHASZNÁLÓK M SZAKI CSATLAKOZÁSI FELTÉTELEI
A F TÁV RT.VHF RENDSZEREIHEZ – F TÁV ZRT. ÁLTAL
KEZELT H KÖZPONTOKRA VONATKOZÓ
KÖVETELMÉNYEK**

2. SZ. MELLÉKLET

**ÉPÜLETRÉSZENKÉNTI (LAKÁSONKÉNTI) H MENNYISÉGMÉRÉS
SZERINTI ELSZÁMOLÁS RENDSZERÉBE TÖRTÉN CSATLAKOZÁS
M SZAKI FELTÉTELEI**

3. SZ. MELLÉKLET**ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZ DÉS MELLÉKLETEI**

- A. ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZ DÉS ÁLTALÁNOS SZERZ DÉSI
FELTÉTELEI**
- B. ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZ DÉS ÜZEMVITELI
MEGÁLLAPODÁS**
- C. MÉRÉSÜGYI JEGYZ KÖNYV (H MENNYISÉGMÉR
SZERELÉSÉR L ILL. LEOLVASÁSÁRÓL)**
- D.1.A TÁVH SZOLGÁLTATÁSI DÍJ SZÁMLÁZÁSÁNAK FELTÉTELEI
EGYÖSSZEG DÍJFIZETÉS ESETÉN**
- D.2.A TÁVH SZOLGÁLTATÁSI DÍJ SZÁMLÁZÁSÁNAK FELTÉTELEI
DÍJFIZET NKÉNTI DÍJFIZETÉS ESETÉN**
- E. ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZ DÉS ÁLTALÁNOS SZERZ DÉSI
FELTÉTELEI ÉPÜLETRÉSZENKÉNTI H MENNYISÉGMÉRÉS
SZERINTI TÁVH SZOLGÁLTATÁSRA**

4. SZ. MELLÉKLET

EGYEDI KÖZÜZEMI SZERZ DÉS MELLÉKLETEI

- A. EGYEDI KÖZÜZEMI SZERZ DÉS ÁLTALÁNOS SZERZ DÉSI FELTÉTELEI**
- B. EGYEDI KÖZÜZEMI SZERZ DÉS ÜZEMVITELI MEGÁLLAPODÁS**
- C. MÉRÉSÜGYI JEGYZ KÖNYV (H MENNYISÉGMÉR SZERELÉSÉR L ILL. LEOLVASÁSÁRÓL)**
- D. A TÁVH SZOLGÁLTATÁSI DÍJ SZÁMLÁZÁSÁNAK FELTÉTELEI**

5. SZ. MELLÉKLET

A LAKÁS ÉS NEM LAKÁS CÉLJÁRA SZOLGÁLÓ HELYISÉGEK LÉGTÉRFELMÉRÉSE

6. SZ. MELLÉKLET

TÁVH ELLÁTÁSSAL KAPCSOLATOS JOGSZABÁLYOK

7. SZ. MELLÉKLET

A BUDAPESTI TÁVH SZOLGÁLTATÓ ZÁRTKÖR EN M KÖD RÉSZVÉNYTÁRSASÁG TERÜLETI EGYSÉGEI, KÖZPONTI ÜGYELETI SZOLGÁLATA ÉS AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK ELÉRHET SÉGEI

EL SZÓ

Az 1998. évi XVIII. törvény a távh szolgáltatásról el írásainak megfelel en a Budapesti Távh szolgáltató Részvénytársaság (F TÁV Rt.) kérelmére Budapest F város F jegyz je a Távh szolgáltatás nyújtására és a Távh termel létesítmények m ködtetésére F TÁV Rt. részére 1999. október 8-án a kérelemben meghatározott módon és feltételekkel engedélyt adott. A kérelem és az engedély "B" melléklete az Üzletszabályzat, mely az engedély elválaszthatatlan részét képezi.

2005. évben a távh szolgáltatás jogszabályi háttere jelent sen megváltozott, ezért szükségessé vált a Távh szolgáltatás nyújtására vonatkozó, 1999. október 8-tól hatályos m ködési engedély "B" melléklete, az Üzletszabályzat módosítása.

Ugyancsak jogszabályi változás miatt megváltozott a Társaság jogszabályi besorolása: a Részvénytársaság Zártkör en M köd Részvénytársasággá alakult. Így a korábbi Budapesti Távh szolgáltató Részvénytársaság (F TÁV Rt.) Budapesti Távh szolgáltató Zártkör en M köd Részvénytársaságként (F TÁV Zrt.) m ködik a továbbiakban.

1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA

A 2005. évi XVIII. törvény a távh szolgáltatásról (**Tszt.**) szerint az üzletszabályzat a m ködési engedélyt kiadó Budapest F város F jegyz je által jóváhagyott és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság által véleményezett szabályzat, amely szabályozza a Budapesti Távh szolgáltató Zártkör en M köd Részvénytársaság m ködését, és meghatározza a Budapesti Távh szolgáltató Zártkör en M köd Részvénytársaság kötelezettségeit és jogait, szabályozza a Budapesti Távh szolgáltató Zártkör en M köd Részvénytársaság és a felhasználó szerz déses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a Budapesti Távh szolgáltató Zártkör en M köd Részvénytársaságnak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdek-képviselői szerveivel való együttm ködését.

Jelen üzletszabályzat hatálya a Budapesti Távh szolgáltató Zrt. m ködési engedélyében meghatározott m ködési területére, illetve a F TÁV Zrt-t l h t vételez , valamint szerz déses jogviszonyban álló felhasználókra terjed ki. Az üzletszabályzat a m ködési engedély elválaszthatatlan részét képezi, annak "B" melléklete.

A Budapesti Távh szolgáltató Zrt. az üzletszabályzatot évente felülvizsgálja és indokolt esetben módosítja azt. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság által véleményezett üzletszabályzat módosításokat a Budapest F város F jegyz je hagyja jóvá és helyezi hatályba.

Az üzletszabályzat határozatlan ideig érvényes.

2. RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

A jelen Üzletszabályzat rendelkezéseit döntően meghatározó jogszabályok a továbbiakban az alábbi rövidítésekkel kerültek megjelölésre:

Tszt.: a 2005. évi XVIII. törvény a távhő szolgáltatásról;

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

TKSZ: az 157/2005 (VIII. 15.) Korm. rendelettel kihirdetett Távhő szolgáltatási Közütemi Szabályzat;

Önk. rend.: a 83/2005 (XII. 16.) F. v. Kgy. számú rendelet a távhő szolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény egyes rendelkezéseinek Budapest f. város területén történő végrehajtásáról;

Önk. díjr.: a 84/2005 (XII. 16.) F. v. Kgy. számú rendelet a lakossági távhő szolgáltatási díjakról, az áralkalmazási és díjfizetési feltételekről, valamint a távhő szolgáltatási csatlakozási díjakról;

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

Avtv.: az 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről

Az alábbi fogalom-meghatározásoknál is zárójelben a jogszabályhely rövidített megjelölése szerepel.

Az üzletszabályzat által definiált fogalom-meghatározások *d l t bet vel* kerültek leírásra.

Fogalom-meghatározások

1. **csatlakozási pont: (Tsz.)** a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan (épület, építmény, telek) tulajdoni határa;

2. **díjfizet : (Tsz.)** épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közüzemi szerződésben megnevezett tulajdonosa, a Tsz-ben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója;

3. **engedélyes: (Tsz.)** a távhő termelő létesítmény létesítésére, távhő termelésre, valamint a távhő szolgáltatásra engedéllyel rendelkező ;

4. **engedélyez : (Tsz.)** hatáskörének megfelelően a Magyar Energia Hivatal, a területileg illetékes települési önkormányzat jegyzője, illetve a fővárosban a fővárosi önkormányzat főjegyzője;

5. **épületrész: (Tsz.)** (a törvény alkalmazásában) a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlanoknak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.);

6. **felhasználási hely: (Tsz.)** a felhasználó tulajdonában lévő, a közüzemi szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhő fogyasztása önállóan mérhető ;

6/a. a teljesítési hely: (TKSZ)

- a központi mérés szerinti távhő szolgáltatás esetén a csatlakozási pont,
- épületrészenkénti mérés szerinti távhő szolgáltatás esetén a felhasználói vezeték-hálózaton elhelyezett hiteles hőtápellátás mérési pontján a felhasználó felőli oldala;

7. **felhasználó: (Tsz.)** a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhő szolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közüzemi szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. Abban az esetben, ha a távhő felhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó. **(Önk. rend.)** A felhasználó és a távhő szolgáltató közötti jogviszonyban külön-külön felhasználónak kell tekinteni azt a felhasználót, amelynek távhővel való ellátása több különböző felhasználási helyen valósul meg.

7/a. **lakossági felhasználó: (Tsz.)** a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőtápellátás mérési pontján az egyes épületrészek tulajdonosa;

7/b. **egyéb felhasználó: (Tsz.)** a 7/a. pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőtápellátás mérési pontján az egyes épületrészek tulajdonosa;

8. **felhasználói berendezés: (Tsz.)** a felhasználói hőtápellátás központ, a hőtápellátás fogadó állomás, a felhasználói vezeték-hálózat, a hőtápellátás leadó készülékek, a hőtápellátás hasznosító és keringtető berendezések, a tápellátási tartály és a felhasználó által felszerelt mérési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók;

9. **felhasználói vezetékhalozat: (Tsz.)** az a cs vezetékrendszer, amely a h nek h hordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja;

10. **f tési id szak: (TKSZ)** az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti id szak;

11. **hiteles mérés: (TKSZ)** amely a mérésügyr l szóló 1991. évi XLV. törvény szerint joghatással járó mérésnek min sül;

11/a. mérésügyi berendezések: a h mennyiség-mér készülék a tartozékaival, a h központi használati melegvízmér készülék, a Tsz. 43. § (4) bekezdés szerinti költségmegosztó mér m szerek, valamint a nyomáskülönbség és térfogatáram határoló készülék;

11/b. **költségmegosztó: (TKSZ)** az elszámolási h mennyiségmér által mért h mennyiségnek a díjfizet k közötti megosztására, a Tsz. 43. § (4) bekezdésében foglalt esetben a felhasználók közötti megosztására szolgáló mér m szer vagy eszköz;

12. **h fogadó állomás: (Tsz.)** egy épület vagy építmény távh ellátása céljából, a h hordozó közeg fogadására, továbbítására szolgáló technológiai berendezés, ahol a felhasználók részére átadott távh mennyiség mérése, mennyiségi szabályozása is történhet;

13. **h hordozó közeg átalakítása: (Tsz.)** a h hordozó közeg fizikai jellemz inek megváltoztatása;

14. **h központ: (Tsz.)** a h hordozó közeg kiadására, elosztására, fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, illet leg a távh átadására szolgáló technológiai berendezés. A h központ lehet termel i h központ, szolgáltatói h központ és felhasználói h központ. (**Önk. rend.**) A h központ alkotórészének min sülnek a h központhoz tartozó technológiai berendezések: a jelz -, ellen rz -, tágulási-, biztonsági vezetékek, a tágulási tartály, a központi légtelenít berendezés. (**TKSZ**) Ha a h központot, illet leg a h fogadó állomást a távh szolgáltató üzemelteti, az ingatlantulajdonos a berendezés elhelyezésére szolgáló helyiség zavartalan megközelítését és használatát köteles a távh szolgáltató részére biztosítani. A h központot, a h fogadó állomást és azok tartozékait magában foglaló, a távh szolgáltató által használt helyiség bels karbantartása – eltér megállapodás hiányában – a távh szolgáltató feladata.

14/a. **termel i h központ: (Tsz.)** a távh termel jénél távh ellátás céljából a h hordozó közeg kiadására, továbbítására, elosztására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, esetenként mérésére szolgáló technológiai berendezés;

14/b. **szolgáltatói h központ: (Tsz.)** több épület vagy építmény távh vezeték-hálózat útján történ h ellátása céljából, az ellátandó épületeken vagy építményeken kívül, vagy azok egyikében elhelyezett, a h hordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés. A szolgáltatói h központokkal azonos módon kell kezelni azokat a kazánházakat, melyekb l - h központ közbeiktatása nélkül - közvetlenül történik a fogyasztók h ellátása;

14/c. **felhasználói h központ: (Tsz.)** egy épület vagy építmény h ellátása céljából a h hordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés;

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

16. **szabálytalan vételezés: (Tszt.)** a távh felhasználásáról szóló közüzemi szerződés nélküli távh fogyasztás vagy a távh nek szerződéses módon történő vételezése;

17. **szolgáltatói berendezés: (Tszt.)** a távh termelő létesítmény, a távh vezeték-hálózat, a szolgáltatói központ, az elszámolás alapjául szolgáló, a távh szolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz, a központ primer oldali felosztói és mennyiség szabályozói;

18. **távh : (Tszt.)** az a hőenergia, amelyet a távh termelő létesítményben a hőhordozó közeg (gáz, melegített víz) alkalmazásával, távh vezeték-hálózaton keresztül, üzletszer tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak;

19. **távh szolgáltatás: (Tszt.)** az a közüzemi szolgáltatás, amely a felhasználónak a távh termelő létesítményben a távh vezeték-hálózaton keresztül, az engedélyes által végzett, üzletszer tevékenység keretében történő hőellátásával feladatai, illetve egyéb hőhasznosítási célú energiaellátásával valósul meg;

19/a. **A távh szolgáltatás az ellátás módja szerint lehet: (TKSZ)**

- **hőátalakítás nélküli távh energia szolgáltatás**, amely esetben a távh szolgáltató a távh közvetlenül adja át a felhasználónak,
- **hőátalakítással megvalósuló távh energia szolgáltatás**, amely esetben a távh szolgáltató a távh termelő hőátalakító berendezés megkövetelésével a felhasználói vezeték-hálózat hőhordozó közegét felmelegítve adja át a felhasználónak. felhasználói felosztó vezeték-hálózat hőhordozó közegének, valamint a használati melegvíznek a felhasználói körkörös vezetékben történő keringetése a távh szolgáltató feladata, a keringetés lehetőségének biztosítása a felhasználó feladata. A felhasználói felosztó vezeték-hálózat hőhordozó közegét a felhasználó biztosítja.

19/b. **a hőátalakítással megvalósuló távh energia szolgáltatás az ellátás célja szerint lehet: (TKSZ)**

- **felosztó célú távh szolgáltatás**, amely esetben a távh szolgáltató a távh termelő hőátalakító berendezés megkövetelésével a felhasználói felosztó-vezeték-hálózat részére adja át a felhasználónak,
- **használati melegvíz-szolgáltatási célú távh szolgáltatás**, amely esetben a távh szolgáltató a távh termelő hőátalakító berendezés megkövetelésével a közmelegvíz ivóvizet felmelegítve adja át a felhasználónak, amely lehet:
- **vízfelmelegítés-szolgáltatás**, amely esetben nem a távh szolgáltató által rendelkezésre bocsátott közmelegvíz ivóvíz felmelegítése történik,
- **melegvíz-szolgáltatás**, amely esetben a távh szolgáltató által rendelkezésre bocsátott közmelegvíz ivóvíz felmelegítése történik;

19/c. **használati melegvíz: (TKSZ)** távh vel felmelegített közmelegvíz ivóvíz;

19/d. **a távh szolgáltatás a hőmennyiségmérés helye szerint lehet: (TKSZ)**

- **h központi mérés szerinti távh szolgáltatás**, amikor a távh szolgáltató az elfogyasztott távh mennyiségét a h központban, vagy a h fogadó állomáson hiteles h mennyiségmér vel méri (a továbbiakban: h központi mérés),
- **épületrészenkénti mérés szerinti távh szolgáltatás**, amikor a távh szolgáltató az elfogyasztott távh mennyiségét a felhasználó tulajdonában lévő épületrész ellátását szolgáló felhasználói vezetékhálózaton elhelyezett hiteles h mennyiségmér vel méri;

20. **távh szolgáltató: (Tszt.)** az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen vagy a település meghatározott részén a távh üzletszer szolgáltatására engedélyt kapott;

21. **távh termel : (Tszt.)** az a gazdálkodó szervezet, amely távh termelésére engedélyt kapott;

22. **távh termel létesítmény: (Tszt.)** az er m távh szolgáltatási célra h t termel létesítménye, távh t el állító f t m , kazántelep, kazán, hulladékéget m , geotermikus energiát távh szolgáltatás céljára kitermel vagy más megújuló energiát (pl. biokazán, h szivattyú, napkollektor) és hulladék h t hasznosító távh termel berendezés;

23. **távh vezetékhálózat: (Tszt.)** az a cs vezetékhálózat - a hozzá tartozó m tárgyakkal, hálózati szerelvényekkel, kapcsolódó automatikákkal, m szerekkel, elektromos berendezésekkel együtt -, amely a távh nek (h hordozó közegnek) a távh termel létesítményt l a csatlakozási pontig történ szállítására szolgál. A távh vezetékhálózat részei: a gerincvezeték, az elosztóvezeték, a beköt vezeték, valamint a szolgáltatói h központból kiinduló és az átalakított h vel ellátott épület vagy építmény h fogadó állomása f elzáró szerelvényéig, ennek hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan telekhatáráig terjed vezeték;

23/a. **változó h mérséklet forróvízrendszer (VHF):** amelyben az el remen forróvíz h mérsékletét az id járásfügg f tési h igény függvényében szabályozzák;

23/b. **primer rendszer:** a távh rendszernek a h termel t l a h központi h cserél k h átadó felületéig terjed része;

23/c. **szekunder rendszer:** a távh rendszernek a h központi h cserél k h átadó felületét l a felhasználó berendezésekig és a használati melegvíz vételez helyekig (csapolókig) terjed része;

23/d. **beköt vezeték:** a primer távvezeték hálózatnak az elosztóvezeték és a h központ primer h átadó állomása közötti vezetékszaka;

24. **üzletszabályzat: (Tszt.)** a m ködési engedélyt kiadó közigazgatási szerv által jóváhagyott és az illetékes fogyasztóvédelmi felügyel ség által véleményezett szabályzat, amely a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távh szolgáltató m ködését és meghatározza a távh szolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a távh szolgáltató és a felhasználó szerz déses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi felügyel ségekkel és a felhasználók társadalmi érdekképviseleti szervezeteivel (a továbbiakban: felhasználói érdekképviselet) való együttm ködését.

25. **Díjalkalmazási meghatározások az Önk. díjr. 4. § és 5. §-ai alapján:**

25/a. **alapidj:** a távh szolgáltatás igénybevételének lehet ségért és a távh szolgáltatás igénybevételéért, az igénybevételi lehet ség és az igénybevétel mértékével arányos éves díj, amelynek 1/12-ed része havonta el re fizetend és amely lehet légtérfogati alapidj vagy h teljesítmény-lekötési alapidj.

25/aa. **légtérfogati alapidj:** ha a h központ a távh szolgáltató tulajdonát képezi, akkor a közüzemi szerz ésben meghatározott épület, épületrész **elszámolási légtérfogata** (légm³) és az ott meghatározott alapidj egységár (Ft/légm³/év) szorzataként kiadódó összeg (Ft/év).

A távh szolgáltatás módja ill. célja szerint az alapidj egységár különböz : csak f tési célú, vagy csak vízfelmelegítés szolgáltatási célú, vagy csak melegvíz-szolgáltatási célú, vagy f és vízfelmelegítés-szolgáltatás célú, vagy f tési és melegvíz-szolgáltatás célú alapidj egységárat kell figyelembe venni a közüzemi szerz ésben meghatározott távh szolgáltatási célnak megfelelő en.

25/aaa. **elszámolási légtérfogat:** az épületnek, épületrésznek a közüzemi szerz ésben meghatározott légtérfogata, (légm³), amelynek meghatározását vita ill. igény esetén a 4. sz. melléklet szerint kell ellen rizni ill. szükség szerint korrigálni.

25/ab. **h teljesítménylekötési alapidj:** ha a h központ nem a távh szolgáltató tulajdonában van, akkor a közüzemi szerz ésben meghatározott lekötött legnagyobb **elszámolási h teljesítmény** (MW) és az ott meghatározott egységár (Ft/MW/év) szorzataként kiadódó összeg (Ft/év).

25/aba. **elszámolási h teljesítmény:** a felhasználási helyre vonatkozó, közüzemi szerz ésben meghatározott legnagyobb lekötött h teljesítmény (MW), amelynek túllépése az **Önk. díjr. 10. § (2)** szerint pótdíjfizetési kötelezettséggel jár. A távh szolgáltató bármikor jogosult az igénybevett h teljesítményt ellen riz(tet)ni. Azoknál a felhasználóknál, ahol a távh szolgáltató hitelesített távh mennyiség-regisztráló m szer szerel fel, ott a m szer által folyamatosan mért és regisztrált h felhasználási értékek bármelyik egybefügg 30 perces adatának – ahol ilyen m szer nincs, ott az egybefügg 30 percen át mért felhasznált h mennyiség adatának MJ (Mega Joule)-ra átszámított értékét (a 30 perc id tartamának megfelelő) 1800 sec-mal osztva MW mértékegységben határozza meg az igénybevett h teljesítményt.

25/b. **h díj:** a felhasználó által vételezett (felhasznált) h mennyiség után fizetend díj, amely a felhasznált h mennyiség (GJ) és a h díj-egységár (Ft/GJ) szorzataként kiadódó összeg (Ft). A h díjat a számlázási id szakra megállapított h felhasználás alapján havonta utólag kell megfizetni. A h díj-egységár lehet **lakossági (háztartási) célú távh szolgáltatási díj-egységár és nem lakossági (háztartási) célú távh szolgáltatási díj-egységár.**

25/ba. **lakossági (háztartási) célú távh szolgáltatási díj-egységárat** kell alkalmazni a távh szolgáltatással ellátott lakásra, valamint a lakóépületben és a lakást is magában foglaló vegyes célra használt épületben lév , a lakások rendeltetésszer használatára szolgáló és e rendeltetésnek megfelelő en használt épületrészekre A lakások rendeltetésszer használatára szolgáló épületrészek különösen: a kapualj, a lépcs ház, a folyosó, a mosókonyha, a szárítóhelyiség, a közös fürd szoba, a közös mosdó, a közös WC, a gyermekkocsi- és kerékpártároló helyiség, a gépkocsitároló, a központi berendezések helyiségei, a közös pince- és padlástérség.

25/bb. **nem lakossági (háztartási) célú távh szolgáltatási díj-egységárat** kell alkalmazni a 25/ba. pont hatálya alá nem tartozó, távh szolgáltatással ellátott épületekre, épületrészekre.

3. A TÁRSASÁG

A f városi távh szolgáltatás feladatainak ellátására Budapest F város Tanácsa VB. 1960-ban megalapította a társaság jogel djét a F városi Távf t és Melegvízszolgáltató Vállalatot, kés bbi nevén a F városi Távf t M veket. A tanácsi alapítású állami vállalat vagyónátadással a F városi Önkormányzat tulajdonába került, és 1992 év végén elnevezésének változatlanul hagyása mellett f városi önkormányzati vállalattá alakult. Ezt követ en 1994. június 1-jei hatállyal, az önkormányzati vállalattól a kizárólagos tulajdonos F városi Önkormányzat, Budapesti Távh szolgáltató Részvénytársaság néven gazdasági társaságot hozott létre, amelynek jegyzett t kéje 28.359.900.000.- forint. A társaság határozatlan id tartamra alakult. A társaság a törvényi el írások megváltozása miatt "Zártkör en m köd részvénytársasággá" alakult, így az elnevezése is "Budapesti Távh szolgáltató Zártkör en M köd Részvénytársaság"-ra változott. A társaság rövid neve F TÁV Zrt. A részvénytársaságot a F városi Bíróság, mint cégbíróság Cg 01-10-042582/05/I. számon, 1994. október 21-én vette nyilvántartásba, majd a Zártkör en M köd Részvénytársasággá történt átalakulását 2006. 02. 10-én jegyezte be.

A társaság rendelkezik a távh szolgáltatásról szóló törvényben (2005. évi XVIII. tv.) el írt távh termel létesítmények m ködtetésére és a távh szolgáltatására vonatkozó m ködési engedéllyel. A m ködési engedély kelte: 1999. október 8.

A társaság ügyvezetését a F városi Közgy lés által megválasztott kilenctagú igazgatóság látja el. Ennek tagja a társaság vezérigazgatója. A kilenctagú Felügyel Bizottság kétharmadát ugyancsak a F városi Közgy lés, míg egyharmadát az üzemi tanács jelöli ki a társaság munkavállalóinak sorából a társaságnál m köd szakszervezet véleményének meghallgatása után.

A társaság f tevékenysége a f városra kiterjed en a TEÁOR'08 besorolás szerint a 35.30. szám alatti g zellátás, légkondicionálás. Ennek keretében a saját h termel berendezéseiben el állított, valamint az er m vekt l és egyéb h termel kt l, hulladékhasznosítóktól vásárolt h energiát a saját távh vezeték- hálózatán juttatja el felhasználókhöz.

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

4. MIN SÉGBIZTOSÍTÁS

A F TÁV Zrt. arra törekszik, hogy a jogszabályokban meghatározott keretek és követelmények szerint a felhasználók igényeit teljes kör en kielégítse.

A F TÁV Zrt-nél olyan dokumentált min ségirányítási rendszer kiépítése folyik, amely a felhasználók jobb kiszolgálása érdekében biztosítja az igényeik felmérését és pontosítását, és a min ség folyamatos javítását, a távh szolgáltatás valamennyi területén és folyamatában.

E munka keretében az ISO 9001 szabvány “Beszerzés szabályozása és szállítók min sítése”, valamint a “Folyamatszabályozás (karbantartás)” pontjához kapcsolódó tevékenységek szabályozása már megvalósult.

A min ségügyi rendszer minden elemének a felhasználóval való szerz déskötést l a szolgáltatás fenntartását és biztonságát garantáló folyamatokon keresztül az alkalmazottak oktatásáig, megfelel szabályok szerinti összehangolt m ködése teszi lehetővé, hogy a szolgáltatás folyamatos, egyenletesen jó min ség legyen.

A társaság 1997. évben bevezette az SAP R/3.0 D verziójú integrált vállalatirányítási- és információs rendszer öt modulját (controlling, f könyvi könyvelés, eszközgazdálkodás, anyaggazdálkodás, beruházás-menedzsment), majd funkciób vítés révén bevezetésre került a treasury funkció. A társaság 2002. évben az SAP R/4.6 C verziójára tért át. Bevezetésre került 2002. évben az SAP FI-CA és 2004. évben az SAP IS-U moduljai, mely a felhasználók folyószámláinak naprakész vezetését, illetve a számlázás és ügyfélkapcsolati tevékenység korszer , gyors és hatékony elvégzését teszi lehetővé.

Az ügyfélközpontúság továbbfejlesztését célozza a CRM, ügyfélkapcsolati menedzsment rendszer bevezetése. A karbantartási folyamatok támogatására vezette be a F TÁV Zrt. az SAP PM modulját 2005. júniusában. A társaság 2006-ban tervezi bevezetni az SAP HR modulját, amely hatékony vezet i eszközt biztosít az emberi er forrás kezeléséhez. A BW (vezet i információs rendszer) modul bevezetését követ en pedig lehet sége lesz a társaságnak a vállalati szint információrögzítésre és -elemzésre, amely szintén támogatja a vezet i döntéseket a szolgáltatás min ségének magas szinten tartása és a fogyasztói igények maradéktalan kielégítése érdekében.

5. ÁRAK ÉS DÍJAK ÁTLÁTHATÓSÁGA

A távh szolgáltatásért a felhasználó, illet leg díjfizet alapdíjat és h díjat (a továbbiakban együtt: távh -szolgáltatási díj) köteles fizetni. Az alapdíj a távh szolgáltatás folyamatos igénybevételének lehet ségért és a távh szolgáltatás igénybevételéért fizetend , 1 léghőméterre, illetve 1 MW-ra (megawattra) megállapított díj.

Az alapdíj

a) a TKSZ 2.1.1.2. pontja szerinti h átalakítással megvalósuló távh energia-szolgáltatás esetén az épületnek, épületrésznek közüzemi szerz désben meghatározott légtérfogata (légh³),

b) a TKSZ 2.1.1.1. pontja szerinti h átalakítás nélküli távh energia-szolgáltatás esetén a közüzemi szerz désben lekötött legnagyobb h teljesítmény (MW) után naptári évre fizetend éves díj (Ft/légh³/év vagy Ft/MW/év).

A h díj a felhasználó által vételezett (felhasznált) h mennyiség után fizetend , 1 GJ-ra (gigajoule-ra) megállapított díj.

Lakossági (háztartási) célú távh -szolgáltatási díjat kell alkalmazni a távh szolgáltatással ellátott lakásra, valamint a lakóépületben és a lakást is magában foglaló vegyes célra használt épületben lév , a lakások rendeltetésszer használatára szolgáló és e rendeltetésének megfelel en használt épületrészekre. A lakások rendeltetésszer használatára szolgáló épületrészek különösen: a kapualj, a lépcs ház, a folyosó, a mosókonyha, a szárítóhelyiség, a közös fürd szoba, a közös mosdó, a közös WC, a gyermekkocsi- és kerékpártároló helyiség, a gépkocsitároló, a központi berendezések helyiségei, a közös pince- és padlástérség. Nem lakossági (háztartási) célú távh -szolgáltatási díjat kell alkalmazni az el z pontban nem említett, távh szolgáltatással ellátott épületekre, épületrészekre.

Az áralkalmazás részletes szabályait a lakossági távh szolgáltatási díjakról, az áralkalmazási és díjfizetési feltételekr l, valamint a távh szolgáltatási csatlakozási díjakról szóló 84/2005. (XII.16.) F v. Kgy. rendelet tartalmazza.

A szolgáltató új vagy növekv távh igénnyel jelentkez felhasználási hely tulajdonosától a távh szolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre az önkormányzat rendeletében meghatározott mérték csatlakozási díjat kérhet.

A távh szolgáltatási díjak átláthatóságát, ellen rizhet ségét a távh szolgáltatási díjak meghatározásának módjára kidolgozott, a Budapest F város Önkormányzata és a F TÁV Zrt. között létrejött – a F városi Közgy lés által jóváhagyott – Együtm ködési Megállapodás "A lakossági (háztartási) célú és a nem lakossági (nem háztartási) célú távh szolgáltatási díjak meghatározására szolgáló számítási módszer" (a továbbiakban: díjmechanizmus) cím melléklete biztosítja.

A díjmechanizmus alapelvei a következ k:

- A távh díj fedezze a F TÁV Zrt. (a továbbiakban: szolgáltató) távh szolgáltatással kapcsolatban felmerült indokolt költségeit, ráfordításait.

- A távh díj mindenkori értékének meghatározása a lehet legnagyobb mértékben a szolgáltató gazdálkodására ható tényezők objektív mérőszáma alapján történjen.
- Az árképzés módszere legyen áttekinthető és ellenőrizhető.
- A díjmechanizmus a szolgáltatót hatékony működésre és gazdálkodásra ösztönözze.
- A távh szolgáltatási díjak helyesen orientálják a felhasználókat a hőenergia takarékos, ésszerű felhasználására.
- A távh szolgáltatási díjak rugalmasan, késedelem nélkül kövessék az energia árának piaci változásait.
- A távh díj nyújtson fedezetet a jogszabályokban előírt beruházásokra, (különös tekintettel a távh törvény végrehajtását célzó szolgáltatói hőközpontok szétválasztására, önálló fogyasztói hőközpontok létesítésére), valamint árendemény nyújtására.
- A díj hozamtartalma a fogyasztói bevétel, a hatékonyabb működés, illetve az azt eredményező fejlesztések által növekedjen, melynek felhasználásáról a tulajdonos Fővárosi Önkormányzat dönt.

A díjmechanizmus az ársapkka (price cap) módszerén alapul, vagyis a szükséges költség és a szükséges többletszám (nyereség) meghatározásából kiindulva az árhatóság díjtételenként – ezen belül díjrészenként – bázisdíjat (induló díjat) állapít meg, majd ezek – a következő új induló díj megállapításáig történő – változásait az ársapkával (számítási képlettel) határozza meg. A számítási képlet alapvetően a piaci árváltozásokat, illetve leginkább az inflációs hatásokat – vagyis a társaság gazdálkodásától független, külső tényezőket – veszi figyelembe, melynek eredménye mutatja a díjváltozás indokolt, elismert mértékét. A díjmechanizmus a távh díjaknak a szolgáltatás tényleges költségeihez történő igazodását, a hatékonysági követelmények érvényesítését a meghatározott időszakonként megállapításra kerülő új induló díjak révén biztosítja.

A díjmeghatározás logikai menete a következő:

Az árhatóság első alkalommal díjtételenként – ezen belül díjrészenként – díjképletben (számítási formulában) és a díjtételek mértékegységeiben kifejezve rögzíti az új induló díjakat. Az induló díjak megállapításának fő követelménye, hogy a szolgáltató által javasolt díjtételekkel és a díjtételekhez tartozó tervezett értékesítési mennyiségek szorzatából származó éves szintű árbevétel összege nem haladhatja meg a szolgáltató – árhatóság által ellenőrzött – indokolt költségeire, ráfordításaira és elvárt nyereségére megállapított fedezeti összeget.

Az egyes díjtételek meghatározása a négyévente esedékes új induló díj megállapításáig, vagyis a két induló díj megállapítása közötti időszakban a díjmechanizmusban rögzített számítási képletek szerint és a díjmechanizmusban rögzített időpontokban történik. E szerint az alapidíjak évente egy alkalommal (február 1-jétől) alapvetően az inflációs költségváltozásnak megfelelően, a hődíjak minden naptári negyedév második hónapjának első napjától – első sorban a földgázár-változások hatására – módosulhatnak. A díjtételek díjlemei új értékeinek számításai bázisa a megelőző időszak azonos tartalmú díjtételeinek értékei.

Az alkalmazott díjtételeket a következő táblázat tartalmazza:

Megnevezés	Mértékegység	Típus
Alapidíjak a lakossági (háztartási) célú, illetve a nem		

lakossági (nem háztartási) célú távh szolgáltatásra vonatkozóan		
A közüzemi szerz désben meghatározott légtérfogat alapján fizetend alapdíj-tételek 1) F tési alapdíj 2) Vízfelmelegítési alapdíj 3) Melegvíz alapdíj * 4) Együttes alapdíj A [1) + 2)] 5) Együttes alapdíj B [1) + 3)]	Ft/légm ³ /év Ft/légm ³ /év Ft/légm ³ /év Ft/légm ³ /év Ft/légm ³ /év	els dleges els dleges els dleges származtato tt származtato tt
A közüzemi szerz désben lekötött h teljesítmény alapján fizetend alapdíj-tétel 6) Alapdíj	Ft/MW/év	els dleges
Egyösszeg díjfizetés esetén választható alapdíj-tételek 7) F tési alapdíj 8) Vízfelmelegítési alapdíj 9) Melegvíz alapdíj* 10) Együttes alapdíj A [7) + 8)] 11) Együttes alapdíj B [7) + 9)]	Ft/légm ³ /év Ft/légm ³ /év Ft/légm ³ /év Ft/légm ³ /év Ft/légm ³ /év	származtato tt származtato tt származtato tt származtato tt származtato tt
A díjfizetés módjától függetlenül választható alapdíj-tételek 12) F tési alapdíj 13) Vízfelmelegítési alapdíj 14) Melegvíz alapdíj* 15) Együttes alapdíj A [12) + 13)] 16) Együttes alapdíj B [12) + 14)]	Ft/légm ³ /év Ft/légm ³ /év Ft/légm ³ /év Ft/légm ³ /év Ft/légm ³ /év	els dleges els dleges els dleges származtato tt származtato tt
H díjak a lakossági (háztartási) célú, illetve a nem lakossági (nem háztartási) célú távh szolgáltatásra vonatkozóan		
Közüzemi szerz désben meghatározott légtérfogat és h központi h mennyiségmérés esetén alkalmazandó h díj-tétel 17) H díj	Ft/GJ	els dleges

Közüzemi szerződésben meghatározott légtérfogat és épületrészenkénti h mennyiségmérés esetén alkalmazandó h díj-tétel 18) H díj	Ft/GJ	származtatott
Közüzemi szerződésben lekötött h teljesítmény és h központi h mennyiségmérés esetén alkalmazandó h díj-tétel 19) H díj	Ft/GJ	els dleges
Közüzemi szerződésben lekötött h teljesítmény és épületrészenkénti h mennyiségmérés esetén alkalmazandó h díj-tétel 20) H díj	Ft/GJ	származtatott
Egy összeg díjfizetés esetén választható h díj-tétel 21) H díj	Ft/GJ	származtatott
A díjfizetés módjától függetlenül választható h díj-tétel 22) H díj	Ft/GJ	els dleges

* A melegvíz alapidíj a vízfelmelegítési alapidíjon kívül tartalmazza a vezetékes ivóvíz víz- és csatornahasználat díját is.

Els dleges díjtételek azok a díjtételek, amelyek szolgáltatási fajtánként az adott szolgáltatás költségeinek, ráfordításainak és az elvárt nyereségnek a számbavétele alapján kerülnek meghatározásra. Származtatott díjtételek azok a díjtételek, amelyek az els dleges díjtételekből kerülnek egy rögzített számítási módszerrel meghatározásra.

Az els dleges díjtételekben az adott szolgáltatási fajtának megfelelő költségek, ráfordítások és az elvárt nyereség szerepelnek a díjtételek mértékegységeiben kifejezve. A korrekt árkövetés érdekében az adott költségekhez – azok sajátosságának – legjobban megfelelő változásindexek tartoznak.

Adott díjváltozásnál az egyes díjtételek változásának mértéke eltér lehet. Szolgáltató a díjak átlagos változásának mértékét az átlagos méret és átlagos h fogyasztású, lakossági (háztartási) célú f téssel és vízfelmelegítéssel ellátott lakás ÁFA nélküli éves felhasználói költségének százalékos változása alapján, a következő képlet szerint határozza meg.

$$D_{vált} = \left[\frac{(135 \text{ légm}^3 \times A_{L_i}) + (43,1 \text{ GJ/év} \times H_{L_i})}{(135 \text{ légm}^3 \times A_{L_{i-1}}) + (43,1 \text{ GJ/év} \times H_{L_{i-1}})} \times 100 \right] - 100, \text{ ahol}$$

$D_{vált}$	Adott díjmegállapítás átlagos százalékos mértéke
A_{Li}	A lakossági (háztartási) célú távh felhasználásra vonatkozó „4) Együttes alapidj A” díjváltozás utáni értéke
H_{Li}	A lakossági (háztartási) célú távh felhasználásra vonatkozó „17) H díj” díjváltozás utáni értéke
A_{Li-1}	A lakossági (háztartási) célú távh felhasználásra vonatkozó „4) Együttes alapidj A” díjváltozás előtti értéke
H_{Li-1}	A lakossági (háztartási) célú távh felhasználásra vonatkozó „17) H díj” díjváltozás előtti értéke

A szolgáltató nyilvántartási és elszámolási rendszere megfelel az **Ámt**-ben, valamint a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvényben foglaltaknak.

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

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

6. DÍJMEGÁLLAPÍTÁS

A távh legmagasabb hatósági árának megállapításával kapcsolatos szabályokat az árak megállapításáról szóló 1990. évi LXXXVII. törvény (a továbbiakban: Ámt.), továbbá a Tszt. tartalmazza.

Az Ámt. melléklete II. Legmagasabb ár pontjának „B) Szolgáltatások” fejezetében található 40.30.90.0. távh szolgáltatás csatlakozási díját és a lakossági távh szolgáltatás díját a települési önkormányzat – a f városban a F városi Önkormányzat – képvisel -testülete rendeletben állapítja meg. A hatósági ár megállapítása történhet tételesen vagy a hatósági ár kiszámítására vonatkozó el írásokkal. A hatósági árat alkalmazási feltételeivel együtt kell megállapítani. A legmagasabb hatósági ár megállapításának Ámt.-ben meghatározott szabályainak alkalmazása mellett a Tszt. 57. § (2) bekezdése szerint tekintettel kell lenni a következőkre:

- a) az árnak ösztönözni kell a biztonságos és legkisebb költség távh termelésre és szolgáltatásra, a kapacitások hatékony igénybevételére, valamint a távh vel való takarékosagra;
- b) az árak (díjak) megállapításánál figyelembe kell venni a folyamatos termelés és a biztonságos szolgáltatás indokolt költségeit, beleértve a szükséges tartalékkapacitáshoz kapcsolódó költségeket, valamint a h t termel létesítmény bezárásával, elbontásával kapcsolatos környezetvédelmi kötelezettségek teljesítésének indokolt költségeit is;
- c) az árak megállapításánál figyelembe kell venni a kapcsolt és a megújuló energiaforrással történ energiatermelés kimutatható környezetvédelmi és gazdasági el nyeit.

A Tszt. 57. § (3) bekezdése alapján a legmagasabb árat úgy kell megállapítani, hogy az a hatékonyan m köd vállalkozó szükséges és indokoltan felmerül ráfordításaira és a m ködéséhez szükséges nyereségre fedezetet biztosítson, valamint biztosítsa, hogy a kapcsoltan termelt villamos-energia kötelez átvételi rendszerében történ részvételb l származó el ny a távh fogyasztókhöz kimutathatóan eljusson.

A távh szolgáltatás csatlakozási díjának és a lakossági távh szolgáltatás díjának megváltoztatását a távh szolgáltató kezdeményezi. A kezdeményezésében a távh szolgáltató köteles részletesen és teljes kör en alátámasztani, hogy – a Tszt. 57. § (3) bekezdésében meghatározottakra tekintettel - az adott díj megváltoztatását mely körülmények és milyen mértékben indokolják.

A távh szolgáltató a távh szolgáltatás csatlakozási díjának és a lakossági távh szolgáltatás díjának megváltoztatására irányuló kezdeményezését a Magyar Energia Hivatalnak megküldi, amely közigazgatási hatósági eljárás keretében 30 napon belül dönt arról, hogy a díj a távh szolgáltató által alátámasztott megváltozása esetén megfelel-e a Tszt. 57. § (2)-(3) bekezdésében meghatározott követelményeknek.

A közigazgatási hatósági eljárás során ügyfélnek min sül

- a) a távh szolgáltató,
- b) a távh szolgáltatóval szerz désben álló távh termel ,
- c) a távh szolgáltatással összefüggésben ármegállapítási hatáskörrel rendelkező helyi önkormányzat,

d) az a társadalmi szervezet vagy alapítvány, amelynek alapszabályában, illetve alapító okiratában a szervezet céljai között a távh szolgáltatás igénybevevői mint fogyasztók jogainak védelme szerepel.

A Magyar Energia Hivatal a határozatát a honlapján közzéteszi. A távh szolgáltató a hatósági ár megváltoztatására irányuló kezdeményezését a Magyar Energia Hivatal jogerős határozatával együtt küldi meg az ármegállapítási hatáskörrel rendelkező F városi Önkormányzatnak. A kezdeményezést és a Magyar Energia Hivatal határozatát az önkormányzat képviselő-testülete az ármegállapítás előtt 5 nappal köteles a honlapján, ennek hiányában a helyben szokásos módon közzétenni.

A helyi önkormányzat a távh szolgáltatás csatlakozási díját és a lakossági távh szolgáltatás díját megállapító rendeletét a távh szolgáltató olyan kezdeményezésével azonos tartalommal adhatja ki, amelyről a Magyar Energia Hivatal jogerős határozatban megállapította, hogy az megfelel a **Tszt. 57. § (2)-(3)** bekezdésében meghatározott követelményeknek. E rendelkezés nem akadályozza annak, hogy a távh szolgáltatás csatlakozási díját és a lakossági távh szolgáltatás díját a helyi önkormányzat úgy határozza meg, hogy az alacsonyabb legyen, mint a távh szolgáltató kezdeményezésében foglalt alkalmazásával érvényesítendő ár.

Ha a Magyar Energia Hivatal a távh szolgáltató kezdeményezésének kézhezvételétől számított 30 napon belül nem hoz határozatot, akkor a helyi önkormányzat a távh szolgáltatás csatlakozási díját és a lakossági távh szolgáltatás díját megállapító rendeletét a távh szolgáltató kezdeményezésével azonos tartalommal kiadhatja.

A mindenkor érvényes nem lakossági (nem háztartási) távh szolgáltatási díjakat a díjmechanizmus előírásai szerint szolgáltató határozza meg. Szolgáltató a nem lakossági (nem háztartási) távh szolgáltatási díjak számítását köteles ellenőrzésre benyújtani Budapest F város Önkormányzatához. Szolgáltató köteles továbbá az árváltozást legalább 15 nappal megelőzően az új díjakat legalább két országos napilapban hirdetményben, illetve honlapján közzétenni, és az új díjakat tartalmazó első számla kibocsátásával egy időben a felhasználókat, díjfizetőket tájékoztatni.

7. ENERGIAGAZDÁLKODÁS, ENERGIATAKARÉKOSSÁG

A felhasználói igények maradéktalan kielégítése mellett a távh szolgáltató és (rajta keresztül áttételesen) a távh felhasználó alapvet érdeke, hogy a távh ellátás mindenkor a megszokott illetve a lehető legmagasabb színvonalon a lehető legkisebb mértékű kárfordítással és energiafelhasználással valósuljon meg.

A távh szolgáltató a kötelezettségének oly módon tesz eleget, hogy az egyes felhasználói közösségek által a közüzemi szerződés mellékletét képez Üzemviteli Megállapodásban meghatározott hőfokot (20-25 °C) és használati melegvíz (40-50 °C) szolgáltatást biztosít, illetve a hőmennyiséget szállítja a szolgáltatás folyamatosságára, illetve a lehető legrövidebb üzemszünetekre törekedve.

A távh szolgáltató a hőenergia takarékossgal kapcsolatos, gyakorlati tevékenységei közé tartozik a hőtermeléssel összefüggésben a saját hőtermelés berendezéseinél a tüzelési (telepi) határfok mindenkori, lehető legmagasabb szinten tartása éppúgy, mint a Felhasználókat ellátó távh hálózaton történő hőszállítás tekintetében a vezetékrendszer hővesztésének – technikai lehetőségek határára belülről – lehető legalacsonyabb értéken tartása, illetve a felhasználói hőközpontok korszerűsítésénél a Felhasználói igények elsődlegessége mellett az energetikai szempontok hangsúlyos figyelembevétele.

A távh szolgáltató a saját hőtermeléssel ellátott hőközetekben a korábbiaknál elnyösebb feltételek mellett és kedvezőbb áron vásárolja a hőenergiát, köszönhetően az 50 MW_e villamos kapacitás alatti termelői (gázmotorokra vagy gázturbinákra alapozott) kapcsolt villamosenergia-termelésből származó hőenergetikailag hatékonyabb és gazdaságosabb elállítási lehetőségeknek. Ugyanez a hatás érvényesült az utóbbi időben az ipartelepeken, illetve a távh hálózat közelében létesült (vagy megvalósítás alatt álló) – az említett termelőknél ugyan kisebb kapacitású – gázmotoros termelői hőközeti hasznosítása, azaz F TÁV Zrt. általi megvásárlása folytán is.

Az említett fejlesztéseket követően a F város távh ellátásának már csak mintegy egy nyolcadát fedezzük saját hőtermelésünkben elállított hővel. A saját hőtermelésünk energetikai hatékonyságát a szakmai fejlesztések útján javítjuk, költséghatékonyságát pedig az energiabeszerzésben, illetve az optimális energiamix megválasztásában rejlik lehetőségek kiaknázásával minimalizáljuk. Ennek szellemében a gázpiaci liberalizáció adta lehetőségek kiaknázása érdekében évente újratárgyaljuk gázbeszerzésünket, illetve folyamatosan figyeljük a földgáz-hőenergia olaj árárány alakulását, továbbá a felkötött gázteljesítménye az ellátás biztonságának megtartása, illetve ésszerű kockázatok felvállalása mellett évről-évre törekszünk a lehető legalacsonyabb szinten tartani.

Ugyanígy érdemes említést – hiszen a távh szolgáltatás ára gyakorolt hatása hasonló a fentiekhez – a Hulladékhasznosító Mű is, amely a f városi kommunális hulladék égetéséből elállított, kapcsolt hő- és villamosenergia termelésből származó hőenergiáját értékesíti a F TÁV Zrt. részére. A kedvező díjakra tekintettel Társaságunk évről-évre törekszik a Hulladékhasznosító Műtől vásárolt hőenergia növelésére a szakmai fejlesztéssel és a szakmai és jogi feltételek szabta határok maximális kihasználásával.

A f városi távh szolgáltatás céljára jelenleg felhasználásra kerülő hőenergia forgalom mintegy hétnyelcadát kitevő úgynevezett vásárolt hőenergia mennyiségének 70 %-át érintően a F TÁV Zrt. az elmúlt években hosszútávú szerződéseket kötött a Budapesti Erőmű Zrt.-vel, illetve annak Újpesti, Kispesti és Kelenföldi Erőművel, valamint a Csepeli Áramtermelő Kft.-vel a korábbiánál

kedvezőbb energiadíjak elérése érdekében. A szerződések megkötése óta a szabályozási és gazdasági környezet, és az energetikai feltételek gyakori változása miatt társaságunk folyamatos tárgyalások útján törekszik a díjak távh szolgáltató és ezáltal a felhasználók részére kedvezőbb irányba történő elmozdítására.

A távh ellátás céljára felhasznált villamosenergia-költség minél alacsonyabb szinten tartása érdekében a F TÁV Zrt. folyamatosan kutatja a villamosenergia-veszteségeket, többlet-felhasználást okozó berendezéseket, technológiákat és hatásfokjavító üzemviteli változtatásokra, frekvenciaváltók beépítésére, gépcserékre és átalakításokra törekszik. A gázbeszerzéshez hasonlóan itt is igyekszünk a liberalizált piac adta lehetőségek versenyeztetés útján történő maximális kihasználására és a legkedvezőbb villamosenergia beszerzési ár elérésére az ellátásbiztonság magasfokú megtartása mellett.

A távh szolgáltató a saját hőtermelő, hőszállító és hőszolgáltató rendszereinek és berendezéseinek korszerűsítésén túlmenően a felhasználói fűtési rendszerek korszerűsítését is támogatja el segítve ezzel a fűtési komfort növelését, az egyéni takarékoskodást és ezáltal a Felhasználók energiafelhasználásának és fűtési költségeinek csökkenését.

A felhasználói energiafelhasználás optimalizálása érdekében a felhasználó feljogosított képviselőjének kérésére a távh szolgáltató:

az optimális energiafelhasználás szempontjainak figyelembevételével a Közüzemi Szerződés "Üzemviteli Megállapodás" című mellékletében foglaltak szerint

- beállítja a hőközpontban a kívánt mértékű fűtési szintet, illetve annak naponként és napszakonként eltérő programját

vagy

- lehetővé teszi a felhasználó hőszolgáltatási megbízottja számára a hőközponti fűtésszabályozó berendezés olyan mértékben történő kezelését, amely a fűtési intenzitásának korlátozott mértékű módosítására alkalmas

az energia-felhasználással kapcsolatos kérdésekben térítésmentes tanácsadással áll rendelkezésre a takarékosági lehetőségeket érintően, a fűtési rendszerek korszerűsítése, a felhasználói rendszerek beszabályozása, az építészeti és épületgépészeti átalakítások, felújítások területén (ÖKOPlusz Program). Az ilyen igények kielégítésére rendelkezésre áll a Társaság kizárólagos tulajdonában lévő F TÁV-KOMFORT Kft., is amely az említetteken túlmenően megrendelésre a fentiekkel kapcsolatos tervezési, kivitelezési munkákat végez.

a felhasználási adatok térítésmentes közlésével, elemzésekkel hozzájárul az épületenkénti takarékoskodás lehetőségeinek feltárásához.

Az említett tevékenységeken túl a távh szolgáltató a távh díjszerkezet alakítása, a tarifa választási lehetőségek szélesítése útján is szándékozik segíteni a felhasználóit az energiafelhasználás ésszerűsítési törekvései megvalósításában.

8. KÖRNYEZETVÉDELEM

A f tési célú energia szolgáltatás piacon a távh szolgáltatás a legkörnyezetkímél bb ellátási mód. A távh szolgáltató rendszer alkalmas a különböző primer tüzel anyagokból, különböző módokon el állított h energiát összegy jteni, és a felhasználókhöz elszállítani oly módon, hogy a lakókörnyezetben, a közvetlen léttérben gyakorlatilag nincs füstgáz kibocsátás. A távh szolgáltatással ellentétben az egyedi f tési rendszerek használata sok-sok kéményt igényel az égéstermékek elvezetésére, amelyeknél a károsanyag kibocsátás a lakóhely és a lakott légtér közvetlen közelében, általában kis magasságban történik.

A távh szolgáltató rendszer alkalmas

- villamos energiatermeléssel kapcsoltan termelt h energia,
- hulladékéget m vekben el állított h energia,
- ipari hulladékh ,
- h szivattyú által el állított h ,
- geotermikus h ,
- kazánokban el állított h ,
- gázmotoros er m vek által el állított h együttes és egymástól független hasznosítására.

A távh rendszerek esetében az energiahordozó bázis is változtatható: a legelterjedtebb földgáztüzelés mellett olaj, és megújuló energiaforrások is alkalmazhatóak (pl. biomassza, biogáz, bioolaj).

Így a h termelés mind költség, mind környezetterhelés szempontjából optimalizált.

A **Tszt. Vhr. 3. § (1)** bekezdése egyébként el írja, hogy a távh termel létesítmény létesítési és a távh termel i m ködési engedély iránti kérelemnek tartalmaznia kell a megújuló energiahordozó felhasználására vonatkozó vizsgálat eredményét, tehát minden új létesítésnél meg kell vizsgálni, hogy lehet-e alkalmazni megújuló energiát.

Kapcsolt energiatermeléssel 30% füstgázkibocsátás-csökkenés érhet el; a geotermikus h felhasználás csak elhanyagolható leveg szennyezéssel jár; az ipari hulladék h hasznosítása teljes egészében kibocsátás-csökkenést eredményez; a h szivattyú hajtására földgázt vagy villamos energiát használnak, de mivel a h szivattyú a bevitt energiának többszörösét állítja el h ként, így ez a megoldás is leveg szennyezés csökkenést eredményez; a szemétegetés a talajszennyezést (hagyományos deponálás) csökkenti miközben a káros anyagok kibocsátott mennyisége nem változik. Bio tüzel anyag alkalmazása esetén a CO₂ kibocsátás/megkötés egyenlege nulla körüli.

Az Európai Unió országai – köztük Magyarország is – aláírták a **Kyotói egyezményt**, melyben jelent s CO₂ kibocsátás csökkentést vállaltak a globális felmelegedés növekedésének enyhítése érdekében. Ez a vállalás nem lenne teljesíthet a kapcsolt energiatermelés és távh alkalmazása nélkül. Az EU-ban éppen ezért támogatják a távh fejl dését.

A F TÁV Zrt. kétszeresen is elkötelezett a környezet védelme mellett. Egyrészt, el bbi okán egy, a környezeti terhelést jelent sen csökkent technológiát képvisel, másrészt e technológián belül is mindent megtesz, hogy az elkerülhetetlen környezeti terhelést a minimálisra csökkentse, és

célul t zte ki az MSZ EN ISO 14001:2005 környezetközpontú irányítási rendszer bevezetését és akkreditált szervezet általi tanúsítását.

Az elmúlt években mind az idegen tulajdonban lévő er m vekben, mind a F TÁV Zrt. által üzemeltetett f t m vek mellett párhuzamosan üzemel korszer kapcsolt energiatermelés valósult meg.

H termel létesítményeinkben a tüzel anyagok elégetésekor a helyhez kötött légszennyező forrásokból kibocsátott szennyező anyag komponenseinek mennyisége a 23/2001. (XI. 13.) KÖM rendelet és a 22/1998. (VI. 26.) KTM rendelet által meghatározott határértékek alatt marad.

A f t m vekben, kazánházakban a tüzel berendezések hatásfok és tüzeléstechnikai vizsgálata minden évben folyamatosan történik. A vonatkozó jogszabályban el írt levegő tisztaság-védelmi vizsgálatokat – mely magában foglalja a károsanyag kibocsátási és összetételi vizsgálatokat is – telepített m szerekkel egész évben folyamatosan, akkreditált laboratóriummal végeztetjük. A mérési és adatszolgáltatási jegyzőkönyveket minden évben a Közép-Duna-Völgyi Környezetvédelmi Természetvédelmi és Vízügyi Felügyelőség – mint első fokú hatóság – ellen rzi. Természetesen új h termel létesítmény üzembe helyezésénél, vagy a meglévő berendezések felújítása esetén betartandó az el írt kibocsátási határérték.

A F TÁV Zrt. kiemelten kezeli, hogy a h termel létesítményeiben üzemel tüzel berendezéseken elvégzésre kerül karbantartási, felújítási munkák mindenkor az elérhető legmagasabb technikai színvonalon valósuljanak meg.

Az el bbiek vonatkoznak a F TÁV Zrt. rendszerére h t szolgáltató er m veket üzemeltető társaságokra is.

A F TÁV Zrt. nagy hangsúlyt fektet a berendezések zajkibocsátásának 8/2002. (III. 22.) KÖM-EÜM rendelet szerinti határérték alá történő csökkentésére.

2005-ben a technológiai fejlesztéssel egyidejűleg mind a Füredi úti, mind az Újpalotai F t m zajterhelését jelentősen csökkentettük. Az Észak-Budai F t m ben megvalósuló új kapcsolt energiatermelő berendezés létesítésével bezárhatóvá vált az Óbudai (Zápor u.) F t m , így ott a zajterhelés teljes mértékben megszűnt.

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

9.1. A F TÁV Zrt. a távh szolgáltatásról szóló törvényben foglalt általános, valamint a Kormány rendeletében foglalt részletes szabályok szerint, a F városi Önkormányzat által kiadott rendelet figyelembevételével együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviseletekkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben:

megismerje azok véleményét;

tájékoztatassa azokat tervezett intézkedéseiről;

visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről.

Az együttműködés és a közvetlen kapcsolattartás az ügyfélszolgálati, a PR és marketingkommunikációs tevékenységek kereteiben történik.

A folyamatos együttműködés az alábbi fogyasztóvédelmi szervekre és felhasználói érdekképviseletekre terjed ki:

- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége)
- Gazdasági Versenyhivatal
- Országgyűlési Biztosok Hivatala
- Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)
- Magyar Energiafogyasztók Szövetsége (MEFOSZ)
- Lakásszövetkezetek és Társasházak Érdekvédelmi Szakmai Szövetsége (LÉTÉSZ)
- Lakásbérlők és Lakók Egyesülete (LABE)
- Lakásszövetkezetek és Társasházak Országos Szövetsége (LOSZ)

budapesti szervezetei vagy a budapesti felhasználók érdekképviseletére felhatalmazott képviselői.

A F TÁV Zrt. megküld minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot részükre, amelyek a felhasználó és a távh szolgáltató kapcsolatára vonatkoznak.

A F TÁV Zrt., mint szolgáltató a fogyasztóvédelmi szervek, felhasználói érdekképviseletek illetékességébe tartozó, a felhasználókat érintő kérdésekben köteles együttműködni, a közérdek adatokat – kivéve üzleti titkot – hozzáférhetővé tenni, a felhasználókat érintő tervezett intézkedésekről tájékoztatást adni. Közérdek adatnak tekintendők az 1992. évi LXIII. törvény előírásainak megfelelő adatok. A társadalmi érdekképviselet a felhasználó által kezdeményezett egyéni ügyiratokba csak a felhasználó beleegyezésével tekinthet bele. A tudomására jutott adatokat köteles az üzleti titokra érvényes módon kezelni.

A F TÁV Zrt. a felhasználók tájékoztatása érdekében elektronikus információrendszert (honlapot: www.fotav.hu) működtet, a honlapon található információkhoz való hozzáférést az ügyfélszolgálati irodákban is lehetővé teszi.

A távh szolgáltatás aktuális kérdéseir l a F táv Zrt. havi rendszeres tájékoztatást ad valamennyi díjfizet nek a számlákkal együtt kézbesített ("F TÁV Hírlevél" cím) hírlevélben.

A felhasználói érdekképviselletekkel való együttm ködés a fentiekben fel nem sorolt érdekképviselletekre is kiterjed, amelyek megfelelnek a fogyasztóvédelemr l szóló 1997. évi CLV.Tv. 2.§. h) pontja szerinti feltételeknek.

9.2. Személyes adatok védelme

F TÁV Zrt. a természetes személy felhasználók, díjfizet k személyes adatait a személyes adatok védelmér l szóló 1992. évi LXIII. törvény (Avtv.) el írásainak megfelel en kezeli. Az Avtv. rendelkezéseivel összhangban a Tszt. 45.§-ában foglaltak szerint a távh szolgáltató jogosult az érintettek tájékoztatása mellett a közüzemi szerz dés hatálybalépését l, a közüzemi szerz dés megsz nése után a követelések elévülési idejéig a felhasználók és a díjfizet k adatai közül azokat kezelni, amelyek a felhasználók és a díjfizet k azonosításához, a közüzemi szerz dés teljesítéséhez szükségesek. Ennek keretében jogosult a felhasználók és a díjfizet k azonosító adatai közül természetes személyek vonatkozásában a névre, lakcímre, születési id re és helyre vonatkozó adatokat, egyéb szervezetek vonatkozásában a névre, székhelyre, képvisel névére vonatkozó adatokat, és mindkét esetben a felhasználási helyre, a fogyasztásra, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatokat a közüzemi szerz désen alapuló kötelezettségeinek teljesítése, jogainak gyakorlása céljából kezelni. Ugyanezen adatkezel i jogok illetik meg a felhasználók képvisel it, a felhasználók és a díjfizet k el bbiekben megjelölt adatai tekintetében. Távh szolgáltató továbbá jogosult az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek a tevékenységgel összefügg adatkezelés céljából szükségesek, átadni azoknak, akik a távh szolgáltató megbízásából a díjak számlázását és beszedését, a követelések kezelését vagy az ügyfél-tájékoztatást végzik. Az adatok közül az adatkezelés céljához szükséges adatok átadhatóak: *a)* a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére; *b)* a távh szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek m szakai felülvizsgálatát, illet leg az ügyfélszolgálati tájékoztatást végz természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek; *c)* a Magyar Energia Hivatalnak; *d)* a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság b ncslekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak; *e)* a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény el írásai szerint a végrehajtónak.

Az *a)-c)* és *e)* pontok esetében az átadásról, illet leg az átadott adatokról az érintettet egyidej leg tájékoztatni kell. Az átadott adatokkal kapcsolatban az átvev ket az engedéllyessel azonos titoktartási kötelezettség terheli.

10. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Társaságunk ügyfélkapcsolati tevékenységét az Ügyfélkapcsolati igazgatóság látja el. Hozzárendelten m ködnek cégünk ügyfélszolgálati irodái, a contact center, valamint az ügyfélreklamációs csoport. Az ügyfelek a távh szolgáltatással kapcsolatos összes kérdésükkel, bejelentéseikkel, észrevételükkel, reklamációikkal, panaszukkal **személyesen, telefonon, levélben, e-mailben**, valamint **interneten** tudnak az igazgatósághoz fordulni.

A személyes ügyintézésre az ügyfélszolgálati irodákon van lehet ség, melyek helyét, valamint nyitvatartási idejét társaságunk honlapján (www.fotav.hu) megtekinthetik.

Telefonon történ ügyintézés esetén contact centerünk a 06-40-200-108-as kék számon áll az ügyfelek rendelkezésére. Az ügyfélszolgálati ügyek intézésére szintén a honlapon szerepl nyitvatartási id ben van lehet ség, azonban az azonnali beavatkozást igényl szolgáltatási panaszok bejelentésére 24 órás m szaki hibabejelentést biztosítunk.

Az ügyfélszolgálatok tevékenységei:

1. Tájékoztatás

A személyes (valamint telefonon, levélben, faxon a közös képvisel k részér l beérkez) ügyfélmegkeresések kapcsán széleskör tájékoztatás a közüzemi szerz déssel, elszámolással, számlázással, beszedéssel és behajtással, valamint az ÖKOPlusz programmal kapcsolatban, az érvényes jogszabályoknak megfelelő en.

2. Közüzemi szerz déskötés, módosítás

- Általános közüzemi szerz dések, megkötésével, módosításával kapcsolatos ügyintézés, a díjfizet i melléklet módosítása
- Az üzemviteli megállapodások megkötése és módosítása
- F tési h díj utólagos elszámolására vonatkozó szerz dés megkötése a közös képvisellel
- Alapdíjkedvezményekre vonatkozó szerz dés és egyéb megállapodások (pl.internetes ügyintézés) megkötése a közös képvisellel

3. Törzsadat módosítások

- Díjfizet változással kapcsolatos tájékoztatás és ügyintézés
- Díjfizet adatainak módosulása (számlázási cím módosítása)
- Közös képvisel / F tési megbízott változás átvezetése

4. Számlázással kapcsolatos megkeresések kezelése

- Számlatételekkel kapcsolatos megkeresések
- Számlareklamációk kezelése
- Számlamásolat kiállítása

5. Beszedéssel, behajtással kapcsolatos megkeresések kezelése

- Folyószámla egyeztetés, folyószámla egyenleg kiadása
- Részletfizetési megállapodás megkötése
- Ügyfél-befizetések, illetve a jóváírások kifizetésének ügyintézése
- 0-ás igazolás kiállítása, csekk kiadása

6. Szolgáltatási és szerviz-megkeresések kezelése

- A szolgáltatás min ségével, energetikával, karbantartással, egyéb szolgáltatással kapcsolatos megkeresések esetén ügyintézés
- A szolgáltatás beindításával/leállításával (f tés beindítás/leállítás) kapcsolatos ügyintézés
- Szerviz (felhasználói f tési rendszeren, épületen belül végzend tevékenység) megkereséssel kapcsolatos ügyintézés

7. Tájékoztatás és ügyintézés a szociális alapú energiatámogatással, valamint egyéb támogatásokkal kapcsolatosan

8. Levélások kapcsolatos megkeresések, bejelentések kezelése

Bármely csatornán beérkez ügyfélmegkeresés rögzítésre kerül a F TÁV SAP rendszerében, így a megkeresések visszakereshet ek.

11. TÁJÉKOZTATÁS

A F TÁV Zrt. a felhasználókat, a díjfizetket – a folyamatos és aktív, a Társaság szervezeti egységei közvetlen kommunikációján, a médián és egyéb kiadványokon keresztül kommunikációs tevékenységén túl – három további kommunikációs csatornán tájékoztatja rendszeresen:

- Honlap - naponta ill. id szakosan frissítve
- "F TÁV Hírlevél" - havi rendszerességgel a számla mellé megküldve
- Számla hátoldala - havi rendszerességgel

A honlap tartalma

Legaktuálisabb hírek, távh vel kapcsolatos érdekességek, szolgáltatási területet, vezetékhalózatot bemutató térkép, id járás el rejelzés. E-mail küldés az ügyfélszolgálat és az ügykezelés részére.

A F táv Zrt.-r l szóló információk

- Gazdasági és m szaki adatok
 - A **Tszt. Vhr.** által el írt adatok.
 - Az el z két üzleti évben távh szolgáltatással kapcsolatban elért, az eredménykimutatásban szerepl árbevételre és egyéb bevételekre vonatkozó információk (a felhasználóhoz legközelebb es felhasználási mér alapján),
 - Az el z két üzleti évben biztosított távh szolgáltatás költségeire vonatkozó információk,
 - Az el z két üzleti évi teljesítménygazdálkodásra vonatkozó információk,
 - Az el z két üzleti évben támogatott jogi személyek neve és a támogatás összege,
 - Az el z két üzleti évben aktivált, a szolgáltató tulajdonában lév beruházásokra vonatkozó információk,
 - Az el z üzleti év végére vonatkozó felhasználó, épület, h központ és egyéb információk,
 - Érdekeltségek más társaságokban
 - Az el z év végén h központokban légtérfogat, lekötött teljesítmény és költsége
 - Az el z évben az elszámolási mérések helyét jelent h központokban elszámolt fogyasztás
 - Az el z évben az elszámolási mérések helyét jelent h központokban elszámolt fogyasztás költsége
 - H központok havi fogyasztási adatai lekérdezhet k
 - H forrásokra, fogyasztókra, távvezetékre, ellátott kerületekre vonatkozó legfontosabb adatok
 - Menedzsmentre, szervezeti felépítésre vonatkozó ismerttet
 - Tarifatáblázat

- Üzletszabályzat, éves jelentések
- Referenciák, képek, logó variációk
- A távh szolgáltatással kapcsolatos pályázatok adatait
- Fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói társadalmi érdekképviseltek elérhet ségei
- Álláslehet ségek, pályázat beküldési lehet ség e-mailen
- Linkek más közm társaságokhoz, szervezetekhez
- A távh szolgáltatás bemutatása
 - Korszer h bázis
 - H központ
 - Szekunder hálózat
 - Kapcsolatos jogszabályok
 - Távh szakmai szavak magyarázata

Aktuális információk, közlemények a sajtó és az érdekl d k részére, F TÁV Magazin és F TÁV Hírlevél letölthet változata. Hírlevélre feliratkozási és szövív részére e-mail küldési lehet ség.

Lakossági felhasználóknak szóló információk

- Ügyfélszolgálatok címei, központi ügyfélszolgálat telefonszáma, e-mail küldési lehet ség, postai levelezési cím
- Adatmódosítással, számlázással, beszedéssel, szolgáltatással kapcsolatos tipikus ügyek leírása. rlapletöltési lehet ségek.
- Távh vel kapcsolatos gyakori kérdések és azok válaszai
- Díj, elszámolás, számla és kedvezményismertet
- Szerviz-szolgáltatások leírása
- Korszer sítési tájékoztató, költségcsökkentési lehet ségek
- Hírlevélre feliratkozási lehet ség.

Potenciális fogyasztók tájékoztatása

- A megújuló távh és a korszer berendezések bemutatása
- Díjak, elszámolás és versenyképes ajánlat ismertetése
- Csatlakozási folyamat, kontakt-személyek és tipikus ügyek bemutatása

Euroheat & Power (európai távh szövetség)

- A szervezet bemutatása
- Hírek, események közzététele

Pályázathoz kapcsolódó közzétételi kötelezettség biztosítás

- Pályázat bemutatása
- Projekt állása

Az internetez elküldheti véleményét a honlapról.

Tartalomjegyzék, keresés és bet méret állíthatósági funkciók.

A F TÁV Hírlevél tartalma

A felhasználókat érint , érdekl , a távh szolgáltatással kapcsolatos, aktuális információk.

A számla hátoldalának tartalma

Számlamagyarázat, illetve a számlázással kapcsolatos információk.

12. REKLAMÁCIÓK, PANASZÜGYEK KEZELÉSE

Az ügyfelek a távh szolgáltatással kapcsolatos panaszukkal, észrevételeikkel a távh szolgáltató bármelyik ügyfélszolgálati irodájához, a contact centerhez, a szolgáltató vezet jéhez, a távh szolgáltató tulajdonosához vagy a fogyasztói érdekképviselői szervezetekhez fordulhatnak. A beérkezett panaszokat a szolgáltató nyilvántartásba veszi.

Az ügyfél-reklamációk kezelésének felügyelete a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Közép-magyarországi Regionális Felügyel ségének hatáskörébe tartozik.

A bejelentéseket, panaszokat az ügyfelek különböz csatornákon keresztül juttathatják el a távh szolgáltatóhoz, személyesen (ügyfélszolgálati irodák), telefonon (contact center), postai és elektronikus úton eljuttatott levélben.

A panasz kivizsgálását els fokon az a szervezeti egység köteles elvégezni, amelyik a panasz elbírálására, a megfelel min ség távh szolgáltatás teljesítésére illetékességgel rendelkezik. A több szervezeti egységet érint reklamációk, panaszok kezelését és ezzel kapcsolatosan az ügyfélnek írt válaszevel összeállítását az Ügyfélkapcsolati igazgatóság koordinálja az érintett szervezeti egységekkel történ együtm ködés mellett.

Ha az ügyfél a panasz bejelentését nem az illetékes szervezetnél tette, úgy a bejelentést a fogadó szervezet továbbítja az Ügyfélkapcsolati igazgatóság felé.

A távh szolgáltató köteles a panaszok, észrevételek kivizsgálását és az orvoslásukhoz szükséges intézkedéseket elvégezni.

Amennyiben az ügyfél a panasz bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Közép-magyarországi Regionális Felügyel ségének (1052 Budapest, Városház u. 7.) fordulhat.

12.1. Számlareklamáció

A távh szolgáltató a felhasználó, díjfizet által benyújtott kifogást köteles megvizsgálni, és indokoltság esetén a számla korrekcióját elvégezni és a díjjóváírásról gondoskodni. Amennyiben a számlareklamáció nem jogos, a távh szolgáltató köteles err l, illetve a panaszt érint elszámolási, számlázási kérdéssr l részletes felvilágosítást adni az ügyfél részére.

12.2. Mér reklamáció

Az elszámolási alapul szolgáló mér k el írásoknak megfelel hiteles állapotban tartásáról annak tulajdonosa (azaz általában a szolgáltató) köteles gondoskodni.

Az elszámolási mér meghibásodására utaló felhasználói bejelentéseket, eseményeket nyilvántartásba kell venni, a mérést és a mér ket a lehet legrövidebb (10 nap) id n belül felül kell vizsgálni, és a meghibásodás jellegét l függ en az intézkedéseket meg kell tenni.

A távh szolgáltató a tulajdonában lev h fogyasztás- illetve h központi használati melegvízmér meghibásodása esetén, annak cseréjér l, a hiba kivizsgálását követ 5 munkanapon belül intézkedik. A mér cseréjének menetét a 19.2. fejezet tartalmazza.

A meghibásodás idő szakának illetve a mérőműszerrel nem mért idő szak elszámolására 19.2.5. fejezetben leírtakat kell alkalmazni.

A **Tszt.** 46. §-ának 2. bekezdése és a **TKSZ** 22.1. pontja szerint: a távhőszolgáltató tulajdonában vagy fenntartásában lévő, az elszámolás alapját képező mérőeszköz mérésügyi megfelelését és a **mérés technológiai helyének az önkormányzat rendeletében foglaltak szerinti megfelelését** a felhasználó kérésére a távhőszolgáltató köteles a külön jogszabályban meghatározott szervvel megvizsgáltatni. Ha a mérőeszköz mérési hibája a mérésügyi előírásokban meghatározott mértéket túllépi vagy más ok miatt hiteles mérésre alkalmatlan, a mérővizsgálatával felmerült minden költség és a mérőcseréje költsége a távhőszolgáltatót terheli. Ha a vizsgálat szerint a mérőhelyesen működik, illetve legfeljebb a megengedett hibahatárt nem lépi túl, az előző költségeket a távhőszolgáltató jogosult a felhasználóra áthárítani.

Ha a mérőeszköz mérési hibája a mérésügyi előírásokban meghatározott mértéket túllépi, akkor az elszámolást a **TKSZ** 23.1. pontja szerint kell elvégezni.

12.3. Szolgáltatási-minőség elégtelenségi kifogások

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

Az egyéb felhasználó és a távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közüzemi szerződést köt a távhőszolgáltatás folyamatos és meghatározott teljesítmény szolgáltatására.

Ha a távhőszolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei mindkét fél számára bizonyíthatóan eltérnek a közüzemi szerződés és az üzemviteli megállapodásában meghatározott értékektől, a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz, és jogos reklamáció esetén a szerződésben, illetve az önkormányzat rendeletében 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 Zrt. a Ptk. előírásainak megfelelő kártérítésre kötelezett.

13. TÁJÉKOZTATÁS A FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉSRE

13.1. El zetes tájékoztatás

Az új felhasználási hely létrehozásában vagy a többletjeljesítmény lekötésében érdekelt építet vagy megbízottja (tervez , kivitelez , a továbbiakban együtt: érdekelt) a távh szolgáltatás, illet leg a többletjeljesítmény iránti igény kielégítésének m szaki-gazdasági feltételeir l még a konkrét igénybejelentés el tt el zetes tájékoztatást kérhet.

A távh szolgáltató együttm ködik az érdekelttel a legkedvez bb vételezési mód meghatározásában, majd a bejelentést l számított 30 napon belül az el zetes tájékoztatást írásban a rendelkezésére bocsátja.

A távh szolgáltatói el zetes tájékoztatás tartalmazza az érdekelt kérelmében el adott és ahhoz mellékelt iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével a szükséges m szaki-gazdasági követelményeket, az esetleg fizetend csatlakozási díj összegét, az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségességét és eljárás módját, valamint a tervez kérésére a felhasználói h központ kiviteli tervének elkészítéséhez szükséges adatokat.

13.2. Igénybejelentés a felhasználó részér l

A távh hálózatra csatlakozni szándékozó új, vagy a korábbinál nagyobb h teljesítményt igényl meglév felhasználási hely tulajdonosa konkrét igényét, és az igényl adatait az alábbi tartalommal kell a távh szolgáltatónak bejelentenie.

13.2.1. Lakossági felhasználó esetén:

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

amennyiben az igényl a tulajdonos(ok) képvisel je, akkor a képviselőre feljogosító irat,

amennyiben az igényl nem azonos a tulajdonossal, akkor a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata az igényl konkrét igényéhez

a felhasználási hely adatai (cím, hrsz., megnevezés);

a távh felhasználásának célját (f tés, használati melegvíz készítés, technológiai cél, h hordozóval együttes igénybevétele);

f tési csúcsh igény [kW];

használati melegvíz készítés csúcsh igény [kW];

egyéb célú csúcsh igény [kW];

összes csúcsh igény [kW];

tervezett éves h igény [GJ];

tervezett f tött légtérfogat a helyiségek rendeltetése szerinti csoportosításban (pl.: lakótér, garázs, raktár, stb.) [lm³];

a távh mennyiség mérésének helye a **TKSZ 2.1.3.** pontja szerint;

a távh vételezés megkezdésének tervezett id pontja;

egyéb adatok, igények.

B vítés esetén a meglév és a tervezett csúcsh igényt is fel kell tüntetni.

A bejelentést a lakossági igényl nek aláírásával kell ellátnia.

13.2.2. Egyéb felhasználó esetén:

az igényl (tulajdonos) adatai (név, cím, hrsz., levelezési cím);

cégbírósági, vagy nyilvántartási azonosító adatok;

pénzintézet megnevezése;

pénzintézeti számlaszám;

adószám;

a felhasználási hely adatai (cím, hrsz., megnevezés);

a távh felhasználásának célja (f tés, használati melegvíz készítés, technológiai cél, h hordozóval együttes igénybevétel);

f tési csúcsh igény [kW];

használati melegvíz készítés csúcsh igény [kW];

technológiai célú csúcsh igény [kW];

összes csúcsh igény [kW];

tervezett f tött légtérfogat a helyiségek rendeltetése szerinti csoportosításban (pl.: iroda, szociális helyiség, m hely, raktár, stb.) [lm^3];

a távh szolgáltatás jellege a díjszabás megállapításához;

az üzembe helyezés igényelt id pontja;

díjfizet neve, címe;

fizetési mód;

várható felhasználás havonként [GJ];

egyéb adatok, igények.

B vítés esetén a meglév és a tervezett csúcsh igényt is fel kell tüntetni.

A bejelentést az egyéb igényl nek céges aláírásával kell ellátnia.

13.3. Tájékoztatás a távh szolgáltató részér l

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

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

A távh szolgáltatási el szerz és a felek jogi kötelezettségvállalását fejezi ki arra vonatkozóan, hogy a szükséges létesítmények elkészülte után a felhasználási helyre vonatkozóan a távh szolgáltatási közüzemi szerz ést egymás között létrehozzák.

Az érdekelt kérésére a távh szolgáltató köteles a felhasználói h központ tervezéséhez szükséges adatokról, a Tszt. 54. §-ának (2) bekezdésében foglaltak figyelembevételével, a megkeresés beérkezését l számított 30 napon belül írásban tájékoztatást adni.

Ha az igénybejelent az igénybejelentés visszaigazolásában, illet leg a TKSZ 6. pont szerinti megállapodásban (el szerz és) foglalt kötelezettségeket teljesítette, a távh szolgáltató az e pontban foglaltak teljesítésr l szóló igazolások beérkezését l számított 30 napon belül köteles a közüzemi szerz és tervezetét az igénybejelent részére átadni.

Ha a közüzemi szerz és tervezetének elkészítéséhez szükséges, fenti igazolások nem állnak a távh szolgáltató rendelkezésére, abban az esetben a távh szolgáltató köteles az érdekelteket a hiányzó igazolások pótlására felhívni, az igazolások beérkezését l számított 15 napon belül. Ebben az esetben a 30 napos határid az igazolások pótlásának teljesítésével kezd dik.

Ha az igénybejelent a szerz déstervezetet a kézhezvételt l számított 30 napon belül aláírva nem küldi vissza a távh szolgáltatónak, vagy arról érdemben nem nyilatkozik, a távh szolgáltató ajánlati kötöttsége megsz nik.

13.4. A csatlakozási ajánlat tartalma

a felhasználói konkrét igénybejelentés el z ekben felsorolt adatai;

a csatlakozási pont megjelölése;

az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségessége és eljárási módjaik;

a csatlakozás, illetve a szolgáltatás m szakilag indokolt és jogszabályban el írt pénzügyi feltételei, így

- a csatlakozási díj mindenkori összege (az **Önk. díjr.** 9. §-a szerint);
- a szükséges létesítmények finanszírozási feltételei;
- a szolgáltatás díjára vonatkozó jogszabály ill. üzletszabályzati feltételek megjelölése.

esetlegesen megegyezésen alapuló egyedi feltételek;

id pont, ameddig a távh szolgáltató az ajánlatban foglaltakhoz kötve van (mely nem lehet rövidebb 60 napnál).

13.5. Az igényl nyilatkozata az ajánlat elfogadásáról

Az igényl a csatlakozási ajánlat érvényességi idején belül írásban közölheti a távh szolgáltatóval módosítási igényeit, illetve az ajánlat elfogadása esetén aláírásával ellátva visszaküldheti a távh szolgáltatási el szerz ést.

Módosított igénybejelentés esetén a m szaki-gazdasági feltételek megváltozása miatt az az ajánat tartalma és az érvényességi határid k módosulhatnak melyr l a távh szolgáltató az igényl t értesíti.

A távh szolgáltatási el szerz és megkötése esetén felek megfelel id ben intézkednek az általuk finanszírozott létesítmények megvalósítása érdekében. A szerz és felmondása esetén a felmondó fél viseli a meghiúsulás miatt a másik fél addig felmerült, megállapodáshoz köthet indokolt és arányos költségeit.

14. FELHASZNÁLÁSI HELYEK, CSATLAKOZÁSOK LÉTESÍTÉSE

14.1. Csatlakozási pont meghatározása

A lehetséges csatlakozási pont helyét és a felhasználó csatlakozásának módját a távh szolgáltató a távh rendszer adottságainak figyelembevételével az érvényes m szaki el írások, jogszabályok és a felhasználóval történ megállapodás alapján határozza meg.

14.2. Csatlakozások létesítése

Új felhasználási hely a távh rendszerre felhasználói h központtal csatlakozhat.

Eltér megállapodás hiányában a szolgáltatói berendezések létesítése a távh szolgáltató, a felhasználói berendezések létesítése a fogyasztó feladata.

Az új felhasználási hely létrehozásában vagy a többletletjesítmény lekötésében érdekelt építet vagy megbízottja (tervez , kivitelez ; a továbbiakban együtt: érdekelt) a távh szolgáltatás, illet leg a többletletjesítmény iránti igény kielégítésének feltételeir l még az igénybejelentés el tt tájékoztatást kérhet.

A távh szolgáltatói tájékoztatásnak tartalmaznia kell az érdekelt el zetes tájékoztatás iránti kérelmében el adott és ahhoz mellékelt iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével a szükséges m szaki-gazdasági követelményeket, a fizetend csatlakozási díj összegét, az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségességét és az eljárás módját.

Ha a beköt vezeték és a felhasználói berendezés tervezését nem a távh szolgáltató végzi, a tervez kérésére a távh szolgáltató köteles a tervezéshez szükséges adatokról a **Tszt. 54. § (2)** bekezdésében foglaltak szem el tt tartásával tájékoztatást adni.

A felhasználói h központ kiviteli tervének elkészítéséhez a távh szolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni, a lakóépületek és a vegyes célra használt épületek felhasználói h központjainak kiviteli tervét a távh szolgáltató köteles díjmentesen felülvizsgálni. A lakóépületek és a vegyes célra használt épületek felhasználói h központjainak üzembe helyezési eljárásához a távh szolgáltatót legalább 5 munkanappal azt megelőzően meg kell hívni, mely során a távh szolgáltató köteles közrem ködni. A közrem ködésért díj nem számítható fel. Az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel csak a távh szolgáltató által vagy a távh szolgáltató közrem ködésével kapcsolható össze (**Tszt. 54. § (3)-(5)**).

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

A közüzemi szerződés hatálybalépéséig a távh szolgáltató és az igénybejelent köteles elvégezni mindazokat a munkákat, amelyek a távh szolgáltatásához, illet leg vételezéséhez szükségesek.

A távh szolgáltatásba már bekapcsolt

lakossági felhasználó, (díjfizet) jelen szabályzat szerinti el zetes igénybejelentés, valamint az új vagy módosítani kívánt berendezések meglev rendszerhez történ csatlakoztatási tervének benyújtását követ en csak a távh szolgáltató el zetes hozzájárulásával

- létesíthet új felhasználói berendezést;
- helyezhet át, alakíthat át, és – a szerz és felmondásának esetét kivéve – szüntethet meg meglev felhasználói berendezést.

egyéb felhasználó jelen szabályzat szerinti el zetes igénybejelentés, valamint az új vagy módosítani kívánt berendezések meglev rendszerhez történ csatlakoztatási tervének benyújtását követ en csak a távh szolgáltató el zetes hozzájárulásával létesíthet olyan új felhasználói berendezést, amely az összh teljesítmény-igényt növeli.

14.3. Tulajdonjogi határ

Új felhasználói csatlakozás esetén a tulajdonjogi határ – eltér megállapodás hiányában és függetlenül attól, hogy a létesítés költségeit részben, vagy egészben a felhasználó fedezte – a csatlakozási pont. Ez alól kivételt képeznek a mérésügyi berendezések, azaz az elszámolási mér berendezés, valamint a nyomáskülönbség és térfogatáram határoló készülék, amelyek a szolgáltató tulajdonában vannak akkor is, ha azok a tulajdonjogi határ felhasználói oldalán kerülnek elhelyezésre.

14.4. Elszámolási mér berendezés

14.4.1. H fogyasztásmér

A szolgáltatott és a felhasznált távh díjának elszámolása hiteles h mennyiségmérés alapján történik. (Tsz. 43. § (1) bekezdés)

A távh szolgáltató a felhasznált távh mennyiségét az önkormányzat képvisel -testületének rendeletében meghatározott helyen, a felhasználói h központban, vagy szolgáltatói h központban, illetve a h fogadó állomásokon h mennyiségmér vel köteles mérni, és az azok által mutatott értékeket elszámolni.

H központi mérés szerinti távh szolgáltatás esetén a **h mennyiségmérés helye** a felhasználói, illet leg a szolgáltatói h központ primer h fogadó egysége, amelybe a mér eszközt a forgalmazó, vagy szállító által megadott, a mér hitelesítési engedélyében el írt beépítési követelmények betartásával kell beszerezni. (Önk. rend. 18. § (4)-(6) bekezdés.)

H mennyiségmér ként az MKEH erre vonatkozó szabályzata szerinti 4. vagy 5. osztályú hitelesített h mennyiségmér t kell alkalmazni.

Az elszámolás alapjául szolgáló h központi h mennyiségmér k és h központi használati melegvízmér k, továbbá a Tsz. 43. § (4) bekezdése szerinti költségmegosztó mér m szerek a távh szolgáltató tulajdonát képezik, amelyek javításáról, id szakonkénti hitelesíttetéséről, szükség szerinti cseréjéről (a továbbiakban: fenntartásáról) a távh szolgáltató a saját költségén gondoskodik. (TKSZ 17.1. pontja)

A fogyasztott távh mennyiség meghatározására, illetve elszámolására használt mér m szerek felszerelésér l, leszerelésér l illetve cseréjér l a távh szolgáltató a 2/C. ill. a 3/C. számú melléklet szerinti mérésügyi jegyz könyvet készít.

Szolgáltatói h központban történ h mennyiségmérés esetén a szolgáltatott távh elszámolásának alapja a h központban hitelesen mért h mennyiség, a h fogadó állomáson elhelyezett egyéb mér m szer pedig a szolgáltatói h központban lév h mennyiségmér költségmegosztója. [Tsz. 43. § (4)]

A szolgáltatói h központba beépített h mennyiségmér a h központból ellátott épületek h fogyasztás-elszámolása joghatású mérési alapadatainak megállapítására szolgál. Az egyes épületek arányos h fogyasztásának megállapítása épületek közötti felosztással történik az alábbiak szerint:

1. Költségmegosztó mérések nélkül:

- az Önk. díjr. alapján a h központból ellátott épületek légtérfogatának arányai szerint (Tsz. 44. § (1)), vagy
- a felhasználói helyek (épületek) tulajdonosainak egymás közötti megállapodásában meghatározott százalékos arányok szerint.

2. Költségosztó mérések segítségével: Amikor a f tésre felhasznált h mennyiséget az épületenként beépített h mennyiségmér vel, a használati melegvíz fogyasztást pedig a szintén épületenként beépített vízmér vel (vízmér kkel) mérik. A szolgáltatói h központban regisztrált összes melegvíz-fogyasztásból számított (19. fejezet szerint) vízmelegítésre fordított h mennyiség szétosztása az épületenkénti melegvíz mennyiségek arányai szerint, a f tésre jutó h mennyiség pedig az épületenként beépített h fogyasztásmér k által regisztrált h mennyiségek arányai szerint kerül megállapításra.

A szolgáltatói h központból való távh ellátás esetén az ellátott épületben a költségmegosztó mér m szerek helyét és üzemeltetésének lehet ségét a felhasználási hely tulajdonosa köteles díjmentesen biztosítani.

H központi mérés esetén a Felhasználó jogosult saját költségére ellen rz mér t felszerelni, de ez a szolgáltatott távh mennyiségének elszámolására nem alkalmazható.

14.4.2. A felhasznált távh mennyiségének mérése felhasználói tulajdonú h központoknál

A felhasználó által létesített h központban, az elszámolás alapjául szolgáló mér eszközök beépítési helyét a m szaki el írásoknak megfelelő en a felhasználó alakítja ki. Az elszámolás alapját képez mér eszközöket a távh szolgáltató szereli fel. (TKSZ 13.3.)

A mér eszközök beszerzésének, hitelesítésének és felszerelésének költsége h központi mérés esetén a távh szolgáltatót terheli. (TKSZ 13.4.)

A mér eszközök beépítési helyét a hiteles mérés megvalósítása érdekében a m szaki el írásoknak megfelelő en, a mér re vonatkozó beépítési követelmények betartásával kell kialakítani. A mér hely kialakításához a távh szolgáltató által mindenkor alkalmazott hiteles mér m szerek beépítésére vonatkozó el írásokról a Felhasználó kérésére a Távh szolgáltató köteles díjmentesen tájékoztatást adni.

Ha a mér eszköz beépítési helyének kialakítása nem felel meg a m szaki el írásoknak a távh szolgáltató a mér eszköz felszerelését megtagadhatja. Ez esetben a távh szolgáltató írásban felkéri a felhasználót a talált hibák és hiányosságok kijavítására illetve pótlására. Amíg a felhasználók a m szaki feltételeket nem biztosítják, és emiatt a hiteles mérés feltételei nem teljesülnek a távh szolgáltatás, illetve a hiteles mérés és elszámolás nem kezdhet meg.

A távh szolgáltató által felszerelt mér m szert, valamint annak elemeit az e célra kialakított helyen illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából a F távh Zrt. illetékes munkatársainak zárjeggyel kell ellátnia, és azt a mér felszerelésér l készült Mérésügyi jegyz könyvön (2/C. ill. 3/C. sz. melléklet) fel kell tüntetni.

14.4.3. A felhasznált távh mennyiségének épületrészenkénti mérése és elszámolása

A felhasznált távh mennyisége épületrészenként (pl. lakásonként) akkor mérhet és számolható el, ha a felhasználók az épület valamennyi épületrészében saját költségükön megvalósítják a felhasználói berendezés ehhez szükséges átalakítását, az elszámolás alapjául szolgáló mér eszközök beépítési helyének a m szaki el írásoknak megfelel kiépítését, valamint biztosítják a távh mennyiségének hiteles mérésére alkalmas mér eszköz távh szolgáltató általi felszerelését, illetve a hiteles mérés feltételeinek folyamatos fenntartását. (Tsz. 43. § (5) bekezdése illetve a TKSZ 13.3. és 13.4. pontjai)

Épületrészenkénti mérés

Épületrészenként a mér eszközök beépítési helyét a hiteles mérés megvalósítása érdekében a mér re vonatkozó beépítési követelmények betartásával úgy kell kialakítani, hogy az az adott épületrész egészének h felhasználását mérje. A mér hely kialakításához a távh szolgáltató által mindenkor alkalmazott hiteles mér m szerek beépítésére vonatkozó m szaki el írásokról a távh szolgáltató ügyfélszolgálatán lehet beszerezni.

Ha a mér eszköz beépítési helyének kialakítása nem felel meg a m szaki el írásoknak a távh szolgáltató a mér eszköz felszerelését megtagadhatja. Ez esetben a távh szolgáltató írásban felkéri a felhasználót a talált hibák és hiányosságok kijavítására illetve pótlására. Amíg a felhasználók a m szaki feltételeket nem biztosítják, és emiatt a hiteles mérés feltételei nem teljesülnek az épületrészenkénti távh szolgáltatás, illetve a mérés és elszámolás nem kezdhet meg.

Épületrészenkénti mérés és elszámolás esetén a Felhasználó köteles biztosítani a h fogadóból ellátott összes épületrész hiteles mérésének feltételeit, ennek hiányában az épületrészenkénti mérés és elszámolás részlegesen nem kezdhet meg.

Ha a felhasználó a távh szolgáltató felhívására nem gondoskodik a mér eszköz beépítési helyének el írás szerinti kialakításáról és emiatt a mér beépítése megghiúsul, a távh szolgáltató visszafizeti a mér beépítésre befizetett összeget a helyszíni kiszállás költségeivel csökkentve a felhasználónak. (TKSZ 13.5.)

Épületrészenkénti mérés esetén a TKSZ 13.3. pontja szerint az elszámolás alapját képez mér eszközöket a távh szolgáltató szereli fel, azonban a TKSZ 13.4. pontja alapján a mér eszközök beszerzésének, hitelesítésének és felszerelésének költsége a felhasználót terheli. E költségekr l a felhasználó részletes tájékoztatást kap, melyek teljes vagy részleges fedezésére a távh szolgáltató beépítési díjat számlázhat. Az err l kiállított számlát a mér felszereléséig kell a távh szolgáltató részére megfizetni, mely a mér beépítésének és a szolgáltatás megkezdésének feltétele.

Az épületrészekben felszerelt, az elszámolás alapjául szolgáló, a szolgáltató tulajdonában lévő hőmennyiségmérők és használati melegvízhőmennyiség - mérők fenntartását és az ezzel kapcsolatos költségeket – eltér megállapodás hiányában – a távhő szolgáltató viseli. (TKSZ 17.2.)

A távhő szolgáltató által felszerelt mérőműszert, illetve annak elemeit az erre célra kialakított helyén illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából a F távhő Zrt. illetékes munkatársainak zárjeggyel kell ellátnia, és azt a mérő felszereléséről készült mérésügyi jegyzék könyvön (3/C. sz. melléklet) fel kell tüntetni.

Az épületrészenkénti mérés szerinti távhő szolgáltatás esetében is szükséges felhasználói hőközpont létesítése, és abban a hőfogyasztás-mérő felszerelése, mely létesítési feltételeit a 14.4.1 tartalmazza. (Önk. rend. 17. § (1) bekezdése).

A hőközpontban mért hőmennyiség és az egyes felhasználók épületrészeiben mért hőmennyiségek összessége közötti különbség tekintetében az épület tulajdonosi közössége minősül felhasználónak. (TKSZ 20.2.)

15. A TÁVH ELLÁTÓ RENDSZER B VÍTÉSE, ÚJ FELHASZNÁLÓ TÁVH ELLÁTÁSBA KAPCSOLÁSA, KIKAPCSOLÁS A TÁVH RENDSZERB L, CSATLAKOZÁSI DÍJ

15.1. Új felhasználó bekapcsolása a távh rendszerbe, kereskedelmi szerz dés

A távh hálózatra csatlakozni szándékozó új, vagy a korábbinál nagyobb h teljesítményt igényl meglév felhasználási hely tulajdonosának igénybejelentésére a távh szolgáltató köteles az igény kielégítésének m szaki-gazdasági feltételeir l és lehet ségeir l tájékoztatást adni és a legkedvez bb és leggazdaságosabb vételezési mód meghatározásában az igényl vel együttm ködni. A távh szolgáltató a távh szolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre az önkormányzat rendeletében meghatározott mérték csatlakozási díjat kérhet.

Az egyéb kategóriába tartozó új felhasználó esetében az ajánlattétel, valamint az üzleti tárgyalások után, a felhasználó pozitív döntése esetén a F TÁV Zrt. ún. távh szolgáltatási el szerz dés köt a felhasználóval. Az el szerz dés egyedi szerz dés, mely tartalmazza a kereskedelmi megállapodást: ár, árkövetés, lekötött teljesítmény, csatlakozási ütemezés, jogi ill. a létesítés egyéb feltételei.

A felhasználó hely kialakítása, a távh rendszerre való rácsatlakozás fizikai megvalósulása után a felek egyedi közüzemi szerz dés kötnek.

15.2. A felhasználó csatlakozásának m szaki feltételei

A felhasználói berendezéseket úgy kell létesíteni és üzemeltetni, hogy az a távh rendszer biztonságát, más felhasználó vételezését ne veszélyeztesse. Ennek érdekében a távh szolgáltató el írja a felhasználó távh rendszerre való csatlakoztatásának m szaki feltételeit ("H felhasználók m szaki csatlakozási feltételei a F TÁV Zrt. VHF rendszereihez" az 1. sz. mellékletben).

A szolgáltatói berendezést a felhasználói berendezéssel csak a távh szolgáltató kapcsolhatja össze.

A felhasználói vezetékhalózat szerelését végz szervezet, illet leg személy a bekapcsolás el tt köteles írásban nyilatkozni, hogy a felhasználói vezetékhalózatot a m szaki el írásokban, kötelez en alkalmazandó szabványokban foglaltaknak megfelelő en készítette el.

A munka befejeztével a kivitelez által nyomáspróbát, tömörségi vizsgálatot kell végezni és be kell mutatni a beépített berendezések m bizonylatát is.

A távh szolgáltató a bekapcsoláshoz köteles a h központi méréshez szükséges h mennyiségmér ket a felhasználói, a szolgáltatói h központban, valamint a h fogadó állomáson felszerelni.

15.3. A felhasználó csatlakozásának jogi feltételei

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

A felhasználói h központ kiviteli tervének elkészítéséhez a távh szolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni.

A lakóépületek és a vegyes célra használt épületek felhasználói h központjainak kiviteli tervét a távh szolgáltató köteles díjmentesen felülvizsgálni. Az üzembe helyezési eljáráshoz a távh szolgáltatót meg kell hívni, abban a távh szolgáltató díjmentesen közrem ködni köteles.

Az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel a távh szolgáltatási el szerz désben meghatározott feltételek mellett – csak a távh szolgáltató kapcsolhatja össze, a távh fogyasztás mérésére és elszámolására alkalmas hiteles mér eszköz és a távh vételezését korlátozó eszköz, berendezés egyidej felszerelésével. Az elszámolás alapjául szolgáló mér eszközök beépítési helyét az Önk. rend-ben meghatározott helyen (Tszt. 43. § (2)), a m szaki el írásoknak megfelelően a felhasználó alakítja ki. A h központban vagy h fogadó állomáson elhelyezett mér eszközt a távh szolgáltató üzemelteti.

A távh szolgáltatásba már bekapcsolt felhasználó csak a távh szolgáltató el zetes hozzájárulásával – melyr l a megkeresés kézhezvételét l számított 30 napon belül kötelest felhasználót értesíteni – létesíthet új felhasználói berendezést, helyezhet át, alakíthat át és – a közüzemi szerz dés felmondásának esetét kivéve – szüntethet meg meglév felhasználói berendezést. A hozzájárulás megtagadását indokolni kell.

A felhasználói berendezések kivitelez je a bekapcsolás el tt köteles írásban nyilatkozni, hogy a felhasználói vezetékálózatot a m szaki el írásokban és a vonatkozó szabványokban foglaltaknak megfelelően készítette el.

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

A távh szolgáltató a szolgáltatói berendezés üzembiztonsága, a vagyonbiztonság, valamint az élet- és egészségvédelem érdekében a felhasználói berendezést felülvizsgálhatja, és ha azt állapítja meg, hogy az nem felel meg a m szaki el írásoknak, szabványoknak, a bekapcsolást megtagadhatja, feltételhez kötheti, illet leg köteles azt megtagadni.

Az ingatlan tulajdonosának távh ellátását szolgáló beköt vezeték az adott ingatlanon – tulajdonosi hozzájárulással – vezetékjogi engedély és kártalanítás nélkül létesíthet . A hozzájárulás nem vonható vissza.

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

A felhasználói h központot és a h fogadó állomást, valamint az összeköt vezetéket magában foglaló helyiség, épületrész használatáért a tulajdonos a távh szolgáltatótól térítésre nem tarthat igényt.

A felhasználói h központ üzemeltetésére kötött szerz dés tartalma kiterjedhet a h központ és a h fogadó állomás m ködtetésén túl az épületben lév épületrészek h ellátására is.

15.4. A szolgáltatás ideiglenes szüneteltetése vagy a felhasználó végleges kikapcsolásának feltételei

A szolgáltatás ideiglenes szüneteltetésére vagy a felhasználó végleges kikapcsolására a felhasználó vagy a távh szolgáltató kezdeményezésére kerülhet sor.

15.4.1. Ideiglenes szüneteltetés, felfüggesztés

A felhasználó akkor kezdeményezheti a szolgáltatás ideiglenes szüneteltetését, amennyiben az általa használt teljes épületet átépíti.

Az ideiglenes szüneteltetés időtartamára a felhasználó az alapidjat fizetni tartozik.

A távh szolgáltató akkor kezdeményezheti a szolgáltatás ideiglenes szüneteltetését, amikor azt előre tervezett módon a felhasználóval egyeztetve.

A távh szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztését kezdeményezheti, amennyiben a felhasználó / díjfizető a közüzemi szerződést a **Tszt.** 49.§ (2) bekezdés a) – g) pontokban foglaltak szerint megszegi, azaz:

- a szerződésben meghatározott hitelesítési teljesítményt túllépi
- a távh folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetve legfeljebb más felhasználó vagy díjfizető szerződésének távh vételezését zavarja vagy veszélyezteti
- mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó / díjfizető állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a távh szolgáltatónak nem jelenti be
- a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását – távh vételezést
- a távh díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg
- a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget
- a távh vételezését nem a **Tszt.** 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésben, illetve az **Önk. rend.** 19-20. §-ban foglaltaknak megfelelően szünteti meg.

Ha a felhasználó a távh szolgáltatás felfüggesztése okának megszüntetéséről a távh szolgáltatót írásban értesítette, az értesítés kézhezvételét követően munkanapon a távh szolgáltatást meg kell kezdeni.

15.4.2. Végleges kikapcsolás

Végleges kikapcsolásra a közüzemi szerződés felmondása esetén kerülhet sor.

A közüzemi szerződésnek a távh szolgáltató által a **Tszt.** 49. § (2) bekezdés b) és e) pontjaiban meghatározott szerződés szerzőjén alapuló felmondása esetén a távh szolgáltató írásban értesíti a felhasználót, a díjfizetőt és a távh-vel ellátott ingatlan tulajdonosát.

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

Az általános közüzemi szerződés felmondása esetén – eltérő megállapodás hiányában – a távh szolgáltató jogosult és köteles a felhasználási helyen lévő szolgáltatói berendezéseket, valamint a tulajdonát képező központot leszerelni, és az annak folytán megüresedő helyiséget, illetve helyiségeket az épülettulajdonos rendelkezésére bocsátani, kivéve, ha a szolgáltató a

szolgáltatói berendezésekkel, illetve legfeljebb a központból más felhasználó távh igényét továbbra is kielégíti.

Az egyedi közüzemi szerződés az Önk. rend. 19. § (1) bekezdése alapján 6 hónapi felmondási idővel, az év december 31. napjára mondható fel. A **Tszt.** 38. § (2) bekezdésében felsorolt feltételek az egyedi közüzemi szerződés felmondására is irányadóak.

A közüzemi szerződést a felhasználási hely egészére kiterjedően lehet felmondani. A felhasználási helyen a távh igénybevételi lehetőségek végleges megszüntetése szükséges, továbbá ezzel egyidejűleg a korábbi fűtési célú távh ellátással azonos, összkomfortos komfortfokozatot biztosító hűtés ellátást kell megvalósítani. (Önk. rend. 19. § (2) bekezdése)

A felhasználó a közüzemi szerződés felmondása iránti szándékát írásban köteles a távh szolgáltatónak bejelenteni. A távh szolgáltató 15 napon belül köteles a felmondás feltételeiről, az elírt eljárásról a felhasználót írásban tájékoztatni. Felmondás esetén a távh szolgáltató a **Tszt.** 38. § (2) bekezdésében elírt feltételek meglétét jogosult vizsgálni. (Önk. rend. 19. § (3) bekezdése)

Amennyiben a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan több tulajdonosa van (társasház, szövetkezeti ingatlan, a Ptk. 139. §-a szerinti közös tulajdon) a felhasználó köteles biztosítani a **Tszt.** 38. § (2) bekezdés a) pontjában foglaltaknak megfelelő hozzájárulások meglétét és erről köteles a távh szolgáltató részére felelős nyilatkozatot tenni. (Önk. rend. 19. § (4) bekezdése)

A **Tszt.** 38. § (2) bekezdés c) pontjában foglaltak a szolgáltató tulajdonában lévő felhasználói hűtőközpont megszüntetésének költségeire is vonatkoznak, ide nem értve a berendezések selejtezésével összefüggő, a szolgáltatónál jelentkező vagyoni veszteséget. (Önk. rend. 19. § (5) bekezdése)

A felmondás miatt szükséges munkálatokat a tulajdonát képező hűtőközpontban a távh szolgáltató végzi el. (Önk. rend. 19. § (6) bekezdése)

15.4.3 A felhasználó részleges leválása (Önk. rend. 20. §)

Ha a felhasználási helyen valamely épületrész távh ellátását kívánják megszüntetni, a közüzemi szerződés módosítására van szükség. Ebben az esetben a **Tszt.** 38. § (5) bekezdésében foglaltak az egyedi közüzemi szerződés módosítására is irányadóak.

A közüzemi szerződés módosítása iránti igényt a felhasználó (képviselője) írásban jelenti be a távh szolgáltatónak. A távh szolgáltató 15 napon belül köteles a módosítás feltételeiről, az elírt eljárásról a felhasználót írásban tájékoztatni. A távh szolgáltató a **Tszt.** 38. § (5) bekezdésében elírt feltételek meglétét jogosult vizsgálni. A felhasználó képviselője köteles felelős nyilatkozatot tenni a **Tszt.** 38. § (5) bekezdés a) pontjában elírt tulajdonostársi hozzájárulások meglétéről.

A szerződés módosítása iránti igény, más megállapodás hiányában, az épületrész (lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség) egészére, továbbá mind a fűtési célú, mind a használati melegvíz-szolgáltatási célú hűtés ellátás megszüntetésére vonatkozik.

A **Tszt.** 38. § (5) bekezdés d) pontja szerinti költségviselési kötelezettség a szolgáltató tulajdonában lévő felhasználói h központ átalakításának költségeire is vonatkozik.

Épületrész leválása esetén meg kell szüntetni az épületrészben a távh igénybevételének lehet ségét. A h leadó berendezéseket le kell választani az épület felhasználói rendszeréről és az átmeneteket ki kell váltani vagy h szigeteléssel kell ellátni. Ezzel egyidőben az épület üzemben maradó felhasználói berendezésein – beleértve a h központot is – az annak megfelelő működését biztosító, a leválasztás miatt szükséges átalakításokat, be szabályozásokat is el kell végezni. Az el ez megvalósításához szükséges munkálatokat az ingatlan tulajdonos tulajdonában lévő felhasználói berendezéseken a felhasználó köteles elvégeztetni. A távh szolgáltató tulajdonát képező felhasználói h központban az épületrész leválása miatt szükséges átalakítást a felhasználó költségére a távh szolgáltató végzi el.

A munkálatokról a felhasználó arra jogosult által készített tervet és m szakai leírást köteles a távh szolgáltató rendelkezésére bocsátani, amelyeknek az épület teljes f tési rendszerére ki kell terjednie. Az épület üzemben maradó f tési rendszerét – beleértve a h központot is – érintően a tervnek tartalmaznia kell a megváltozott h szükséglet mértékére vonatkozó számításokat, a leválasztás miatt szükséges átalakításokat, a be szabályozási tervet. Amennyiben a terv szerint az átalakítás jogszabályba, m szakai el írásba ütközik, vagy más felhasználó, díjfizet részére való szolgáltatást akadályozza, a távh szolgáltató 15 napon belül köteles álláspontját a felhasználóval írásban közölni. A terv módosítása a felhasználó feladata.

A munkálatok befejezését felhasználó köteles a távh szolgáltatónak írásban bejelenteni, mellékelve a kivitelez nyilatkozatát arról, hogy az átalakítás a benyújtott terveknek megfelelően készült el. A távh szolgáltató a bejelentést követően nyolc munkanapon belül köteles a munka terv szerinti megvalósítását, az összkomfortos komfortfokozatot biztosító h ellátás elkészültét a helyszínen ellenőrizni. Az ellenőrzés eredményét jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

A felhasználó, illetve leg a díjfizet díjfizetési kötelezettsége abban az időpontban szűnik meg, amikor a felhasználó a távh ellátás bármilyen módon való igénybevételének lehet ségét a jogszabályi el írások betartásával teljes egészében megszüntette, továbbá a távh szolgáltató és a felhasználó (képviselője) a közüzemi szerződést az épületrész leválásának megfelelően módosította.

Épületrész leválása miatt keletkezett elégtelen szolgáltatás alapján a távh szolgáltatóval szemben igény nem érvényesíthető. Az elégtelen szolgáltatás és az épületrész leválása közötti okozati összefüggést a távh szolgáltatónak kell bizonyítania.

16. A SZOLGÁLTATÓ FELÜLVIZSGÁLATI, ELLEN RZÉSI JOGOSULTSÁGA

A lakossági felhasználó igényének kielégítéséhez szükséges felhasználói h központ kivitelezési tervét a távh szolgáltató köteles 30 napon belül felülvizsgálni. A terveknek tartalmilag az Üzletszabályzatban és mellékleteiben megfogalmazott valamennyi m szakai feltételnek meg kell felelni. A felülvizsgálat során tett, a terv hiányosságaira vonatkozó észrevételeket az igénybejelent köteles figyelembe venni. A folyamatos és biztonságos szolgáltatást biztosító távh szolgáltatói ajánlásokat az igénybejelent nek mérlegelnie kell, és a távh szolgáltató bevonásával az általa szükségesnek vélt körben egyeztetnie kell. A távh szolgáltató a m szakai feltételeknek teljes mértékben megfelel terveket hagyja jóvá. A h központ kivitelezését jóváhagyott tervek birtokában lehet megkezdeni.

A felhasználói h központ és a h fogadó állomás üzembe helyezési és az azokat magában foglaló épület használatbavételi eljárásához a távh szolgáltatót meg kell hívni, az eljárásokban a távh szolgáltató megbízott képvisel je által köteles részt venni.

A távh szolgáltató a távh rendszer üzembiztonsága, a vagyonbiztonság, valamint az élet- és egészségvédelem érdekében a felhasználói berendezést a szerz désben szabályozott módon ellen rizheti, felülvizsgálhatja, a biztonságtechnikai vizsgálatokat (pl. nyomáspróba) elvégezheti, vagy annak elvégeztetésére felhasználót kötelezheti. Ha megállapítja, hogy a felhasználói berendezés az el írásoknak nem felel meg, a bekapcsolást megtagadhatja, feltételhez kötheti, illet leg köteles azt megtagadni.

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

A felhasználói berendezések primer rendszeri elemeit, beleértve a h cserél tömörségét a szolgáltató jogosult ellen rizni. Az ellen rzés érdekében a felhasználó a hozzáférést köteles biztosítani, és a távh rendszer biztonságos üzemét veszélyeztet rendellenességeket, hiányosságokat a szolgáltató ez irányú felszólítására köteles megszüntetni. Ha a hiányosságok, rendellenességek fennmaradása a felhasználó részér l történ szerz désszegésnek min sül, a szolgáltató jogosult a felhasználót kikapcsolni.

A szolgáltató jogosult a saját költségén felszerelt, elszámolás alapjául szolgáló mér eszközök m kódését és a mér felszerelése során – az illetéktelen beavatkozás megakadályozása érdekében – elhelyezett zárjegyek sértetlenségét ellen rizni. A szolgáltató jogosult a sérült zárjegyeket – mindkét fél érdekében – a mér helyes m kódésének ellen rzését követ en lecserélni. A zárjegyek cseréjér l a szolgáltató el zetesen értesíti a felhasználó általa nyilvántartott képvisel jét. A sérült zárjegyek cseréjér l jegyz könyvet kell felvenni, melyet a felhasználói közösség képvisel jével kell aláíratni. Amennyiben a távh szolgáltató nem tudja a jegyz könyvet a felhasználó képvisel jével aláíratni, azt a felhasználó képvisel jének postán juttatja el.

A **Tszt.** 49. §-ának (2) bekezdése szerint a felhasználó, illet leg díjfizet részér l szerz désszegésnek min sül, ha a mér eszközt vagy a mér eszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy – amennyiben a mér eszköz olyan helyiségben van, amelybe a felhasználó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a távh szolgáltatónak nem jelenti be. Továbbá szerz désszegésnek min sül, ha a felhasználó a mér eszköz befolyásolásával vagy megkerülésével távh t vételez.

Amennyiben az ellenrzés során bizonyítást nyer, hogy a mér m kódését a felhasználó befolyásolta, a helytelen m kódésének id tartamára, e szabályzat 19.2.5. fejezetének a mér - meghibásodásra vonatkozó módon számított felhasználás kerül elszámolásra, a mér hiteles m kódésének visszaállítását követ id szak felhasználása alapján. Emellett a **Tszt.** 50. §-a alapján az **Önk. díjr**-ben meghatározott mérték pótdíj fizetend .

17. ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZ DÉSEK

A távh szolgáltatót a felhasználóval szerz déskötési kötelezettség terheli, mind a h központi mind az épületrészenkénti mérés szerinti szolgáltatásra, melynek megfelel en a jogszabályok el írása szerinti tartalommal a lakossági felhasználóval általános közüzemi szerz dést köt. A távh szolgáltató az egyéb felhasználóval szerz déskötési kötelezettség mellett úgynevezett egyedi közüzemi szerz dést köt.

Az általános közüzemi szerz dést általános feltételeit a 2. sz. melléklet tartalmazza.

17.1. H központi mérés szerinti lakossági szolgáltatásra vonatkozó Általános Közüzemi Szerz dést

17.1.1. Szerz dést megkötése

- A szerz dést megkötésének feltétele, hogy a felhasználói közösség képvisel je rendelkezze a szerz désttel kapcsolatos eljárásra és a szerz dést aláírására vonatkozó eljárási jogosultságát igazoló dokumentummal (pl. közgy lési határozat);.
- A szerz dést el készítését követ en a feltételek teljesülése esetén a felhasználói közösség képvisel je és a távh szolgáltató megkötö a közüzemi szerz dést, valamint az annak részét képez alábbi megállapodásokat:
 - „Üzemviteli megállapodás”, melyben a h fogyasztást befolyásoló intézkedések módjai kerülnek rögzítésre.
 - A távh díjak fizetésének feltételeit, az egyes épületrészek díjfizet inek adatait, a h díj szétosztásának arányait tartalmazó megállapodás.
- A szerz dést érvényességének kezdeti napján a felhasználói közösség képvisel je és a távh szolgáltató képvisel je jegyz könyvet vesz fel az érintett h központ h fogyasztás-mér jének induló állásáról, a mér m szer hitelesítési és azonosító adatairól, a m szer zárjegyeinek számáról. Ezen jegyz könyv a szerz dést mellékletét képezi.

A szerz dést és mellékletei 2 példányban készülnek, melyb 1 1 példány a felhasználót, 1 példány pedig a távh szolgáltatót illeti meg.

17.1.2. A szerz dést tartalma

- az érintett épületek azonosító adatai (épületazonosító szám, cím, helyrajzi szám);
- felhasználó képvisel jének adatai (neve, címe;/ székhelye, cégjegyzékszám);
- a távh szolgáltatás igénybevétele megkezdésének id pontja;
- távh ellátás módja és a h mennyiségmérés helye;
- a felhasználási hely h igényét meghatározó jellemz k, (légtérfogat, h teljesítmény);
- a távh díjának elszámolására szolgáló mér k helyének megjelölése, azonosító adatai;
- a teljesítés helye

- a felhasználó által igényelt h ellátás mértéke, a f tési célú szolgáltatás megkezdésére és befejezésére vonatkozó megállapodás;
- a h központ azonosító adatai, tulajdonosa, üzemeltet je;
- használati melegvízellátás esetén a melegvíz-készítéshez szükséges közm ves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezése, címe;
- szolgáltató kötelezettségei;
- a távh mennyiségi, min ségi követelményei;
- a **Tszt.** 44. § (1) bekezdése szerinti megállapodás esetén a díjfizet k neve, természetes személyazonosító adatai, felhasználó által történ megosztásának arányai;
- fizetési feltételek, valamint az elszámolásra, díjfizetésre vonatkozó rendelkezések (hatósági ár);
- üzemvitellel kapcsolatos megállapodások;
- berendezések fenntartása, ellen rzése;
- szolgáltató távh mérés;
- mér k hitelesítése ellen rzésének szabályai, a h fogyasztás megállapítása a mér k meghibásodása esetén;
- adatszolgáltatási kötelezettségek;
- elszámolási kötelezettség;
- a szerz désszegés következményei;
- az országos tüzel anyag-hiány vagy környezetvédelmi ok miatti korlátozás mértékére vonatkozó rendelkezések;
- szerz dés hatálya; megsz nése; módosítása;
- felmondás szabályai;
- irányadó jogszabályok;
- mellékletek száma;
- dátum és aláírás.

17.1.3. A szerz dés mellékletei

Általános Közüzemi Szerz dés A. jel melléklete: Általános Közüzemi Szerz dés Általános Szerz dési feltételei

Általános Közüzemi Szerz dés B. jel melléklete: Általános Közüzemi Szerz dés Üzemviteli megállapodás

Általános Közüzemi Szerz dés C. jel melléklete: Mérésügyi Jegyz könyv

Tartalma:

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

- mérés módja;
- mérő száma, zárjegyek száma, hitelesítés időpontja;
- mérő állások;
- megjegyzés;
- dátum és aláírások.

Általános Közüzemi Szerződés D. jel melléklete: A távhő szolgáltatási díj számlázásának feltételei

Tartalma: I. rész

- az érintett épületek azonosító adatai (épületazonosító szám, cím);
- az érvényesség kezdete;
- a számlázás módja;
- az esetleges kedvezmény százalék;
- számla kiegyenlítés szabályai;
- dátum és aláírások.

II. rész

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

17.1.4. A szerződés időbeli hatálya, módosítási, felmondási lehetőségei

A szerződés határozatlan időre szól.

A szerződés a díjszétosztást tartalmazó IV. sz. melléklete a felhasználó képviselőjének a szolgáltató részére történő írásbeli közlésével a közlést követő második hónaptól módosul.

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

Amennyiben a szerződés érvényességi ideje alatt a távhő szolgáltatási tevékenység jogi szabályozása, illetve az áralkalmazás jogszabályi feltételei megváltoznak, a szerződésnek a változással érintett részei helyébe az új jogszabály rendelkezései lépnek. A jogszabályi változásokról a távhő szolgáltató a távhő számlával havi rendszerességgel megküldött hírlevél útján tájékoztatja a felhasználókat.

Egyéb esetben a Felek a szerződést közös megegyezéssel módosíthatják.

A felhasználó a közüzemi szerz dést 30 napos felmondási id pontra a **Tszt.** 38. § (1)-(3) bekezdésében foglalt feltételekkel, a **TKSZ** 27.1., 27.2., 27.3. pontjaiban szabályozott módon mondhatja fel.

17.2. Épületrészenkénti mérés szerinti lakossági szolgáltatásra vonatkozó Általános Közüzemi Szerz és

17.2.1. Szerz és megkötése

- Az adott épületrész h ellátására vonatkozó szerz és megkötésének jogszabályi el írásokon túlmen feltétele az, hogy az épületrészt magában foglaló épület tulajdonosa, illetve több tulajdonos esetén a felhasználói közösség képvisel je a szerz déssel kapcsolatos eljárásra és a szerz és aláírására vonatkozó eljárási jogosultságát igazoló dokumentum alapján (pl. közgy lési határozat) az épületre – az épületrészenkénti h mennyiségmérés szerinti szolgáltatásra és elszámolásra – vonatkozó közüzemi szerz dést a távh szolgáltatóval írásban megkötötte;

- A szerz és el készítését követ en a feltételek teljesülése esetén az épületrész tulajdonosa (a felhasználó) és a távh szolgáltató megköti a közüzemi szerz dést;

- A szerz és érvényességének kezdeti napján a felhasználói közösség képvisel je és a távh szolgáltató képvisel je jegyz könyvet vesz fel az érintett épületrész h fogyasztás-mér jének induló állásáról, a mér m szer hitelesítési és azonosító adatairól, a mér m szer zárjegyeinek számáról. Ezen jegyz könyv a szerz és mellékletét képezi.

A szerz és és mellékletei 2 példányban készülnek, melyb 1 1 példány a felhasználót, 1 példány pedig a távh szolgáltatót illeti meg.

17.2.2. A szerz és tartalma

- az érintett épületrész azonosító adatai (épületazonosító szám, cím, helyrajzi szám);
- felhasználó adatai (neve, címe;/ székhelye, cégjegyzékszám);
- a távh szolgáltatás igénybevétele megkezdésének id pontja;
- távh ellátás módja;
- a felhasználási hely h igényét meghatározó jellemz k, (légtérfogat, h teljesítmény);
- a távh díjának elszámolására szolgáló mér helyének megjelölése, azonosító adatai;
- a teljesítés helye;
- az épület h központjának azonosító adatai, tulajdonosa, üzemeltet je;
- szolgáltató kötelezettségei;
- a távh mennyiségi, min ségi követelményei;
- fizetési feltételek, valamint az elszámolásra, díjfizetésre vonatkozó rendelkezések (hatósági ár);
- üzemvitellel kapcsolatos megállapodások;
- berendezések fenntartása, ellen rzése;
- szolgáltatott távh mérése;

- mér hitelesítése ellen rzésének szabályai, a h fogyasztás megállapítása a mér meghibásodása esetén;
- adatszolgáltatási kötelezettségek;
- elszámolási kötelezettség;
- a szerz désszegés következményei;
- az országos tüzel anyag-hiány vagy környezetvédelmi ok miatti korlátozás mértékére vonatkozó rendelkezések;
- szerz dés hatálya; megsz nése; módosítása;
- felmondás szabályai;
- irányadó jogszabályok;
- mellékletek száma;
- dátum és aláírás.

17.2.3. A szerz dés mellékletei

- Általános Közüzemi Szerz dés Általános Szerz dési feltételei épületrészenkénti h mennyiségmérés szerinti távh szolgáltatásra

- Mérésügyi Jegyz könyv

Tartalma:

- az érintett épületek azonosító adatai (épületazonosító szám, cím);
- leolvasás id pontja;
- mérés módja;
- mér k gyári száma, zárjegyek száma, hitelesítés id pontja;
- mér állások;
- megjegyzés;
- dátum és aláírások.

17.2.4. A szerz dés id beli hatálya, módosítási, felmondási lehet ségei

A szerz dés határozatlan id re szól.

Amennyiben a szerz dés érvényességi ideje alatt a távh szolgáltatási tevékenység jogi szabályozása, illet leg az áralkalmazás jogszabályi feltételei megváltoznak, a szerz désnek a változással érintett részei helyébe az új jogszabály rendelkezései lépnek.

Egyéb esetben a Felek a szerz dést közös megegyezéssel módosíthatják.

A felhasználó a közüzemi szerz dést 30 napos felmondási id pontra a **Tszt.** 38. § (1)-(3) bekezdésében foglalt feltételekkel, a **TKSZ** 27.1., 27.2., 27.3. pontjaiban szabályozott módon mondhatja fel.

18. EGYEDI KÖZÜZEMI SZERZ DÉSÉK

Az egyéb (nem lakossági) felhasználóval kötendő Egyedi Közüzemi Szerz dés esetében is a szolgáltatót szerz déskötési kötelezettség terheli, de ilyen megegyezés hiányában automatikusan az Általános Közüzemi Szerz dés Általános Szerz dési feltételei lépnek hatályba.

E szerz déskötést egy folyamat el zi meg, amely a h igény-bejelentéssel kezd dik, és a fejezetben foglaltaknak megfelel en zárul le.

18.1. A szerz dés tartalma

- a szerz d fél (Felhasználó) megnevezése (székhely, cégjegyzékszám, képvisel);
- a Felhasználó telephelye (felhasználási hely) kerület, utca, házszám;
- a Felhasználó és a Szolgáltató kötelezettségeinek meghatározása;
- a távh szolgáltatás üzemvitelével kapcsolatos követelmények;
- a szolgáltatás-teljesítés helyének, a csatlakozási pontnak a definiálása;
- a berendezések tulajdonjogának meghatározása;
- a szolgáltatott, illetve vételezett h energia mérését érint kérdések;
- a távh vételezését korlátozó eszközökre, berendezésekre vonatkozó megállapodás;
- a h mennyiségmér ellen rzésével, hitelesítésével kapcsolatos kötelezettségek;
- a távh szolgáltatás szüneteltetésének, korlátozásának esetei, a korlátozási sorrend szerinti besorolás;
- a szolgáltatással kapcsolatos, egyéb megállapodások (a szolgáltatói, ill. felhasználói berendezések üzemeltetési, fenntartási kötelezettségei; felhasználói berendezések átalakítási, b vítési módja stb.);
- a díjfizetéssel kapcsolatos el írások;
- a Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettségének esetei;
- a h szolgáltatásból való kizárás esetei;
- a szerz désszegéssel okozott kár kapcsán felmerül kártérítési felel sség;
- a szerz dés felmondásának módja, a felmondási határid .

18.2. A szerz dés mellékleteinek tartalma

- a h szolgáltatási körzet és ezen belül a vezetékegység, az akna számának megnevezése – ahonnan a Felhasználó ellátásra kerül;
- a Felhasználó által lekötésre kerül legnagyobb h teljesítmény MW-ban, valamint a hozzá tartozó tömegáram t/óra-ban;
- a felhasználni kívánt tervezett éves h mennyiség havi bontásban;

- a fizetendő díjtételek egységára és tervezett összege éves szinten és havi bontásban;
- a Szolgáltató által adott h hordozó-közeg megnevezése névleges h mérséklete, fajlagos h tartalma, valamint a szolgáltatás egyéb minőségi és mennyiségi jellemzői;
- a Felhasználó által visszaadandó h hordozó közeg mennyiségi és minőségi jellemzői;
- a Felhasználó üzemének jellegéből adódó, a Szolgáltató üzembiztonságát vagy más felhasználó vételezését esetileg zavaró vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének módja;
- a felhasználó és a Szolgáltató részéről a távh ellátással, ill. vételezéssel kapcsolatosan intézkedésre jogosult személyek neve, telefonszáma, Szolgáltató Központi ügyeletének telefonszáma.

18.3. A szerződés hatálya és módosítási, felmondási lehetősége

A szerződés hatálya határozott idejű.

A Felhasználó jogosult a szerződést a határozott idő lejártától is hat hónapi felmondási idővel, a felmondás évének december 31. napjára, a Szolgáltatóhoz intézett cégszerződés aláírt nyilatkozattal felmondani.

Ekkor az alapidő fizetési kötelezettség a felmondási idő lejártáig fennmarad abban az esetben is, ha a Felhasználó h energiát nem vételez.

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

18.4. A szerződés mellékletei

Egyedi Közüzeti Szerződés A. jelű melléklete:

Egyedi Közüzeti Szerződés Általános Szerződési feltételei

Egyedi Közüzeti Szerződés B. jelű melléklete:

Egyedi Közüzeti Szerződés Üzemviteli megállapodás (TKSZ 2.1.1.2. pontja szerinti h átalakítással megvalósuló szolgáltatás esetén)

Adott naptári évre vonatkozó „Melléklet” (TKSZ 2.1.1.1. pontja szerinti h átalakítás nélküli távh energia szolgáltatás esetén)

Egyedi Közüzeti Szerződés C. jelű melléklete:

Mérésügyi Jegyzék könyv

Egyedi Közüzeti Szerződés D. jelű melléklete:

A távh szolgáltatási díj számlázásának feltételei

Tartalma: I. rész

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

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

II. rész

- az érintett épületek azonosító adatai (épületazonosító szám, cím);
- az egyes épületrészek díjfizet ire vonatkozó adatok;
- a felhasznált h mennyiség elosztásának arányai.

19. A SZOLGÁLTATOTT TÁVH ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA

A szolgáltatott, illet leg vételezett táv h mennyiség elszámolásával és a díjfizetéssel kapcsolatos szabályokat – a **Tszt.** 43-47. §-ában foglaltak szem el tt tartásával – az önkormányzat a díjalkalmazási feltételekben állapítja meg.

A mérés szerinti táv h szolgáltatásért a felhasználó alapidíjat és h díjat, (a továbbiakban együtt: táv h szolgáltatási díj) fizet. A táv h szolgáltatási díjról kiállított számlák megfizetésének esedékessége (azaz a fizetési határid) a számla keltét l számított 15 nap.

19.1. Felhasználók csoportosítása

A jogszabályi rendelkezések szerint a táv h felhasználó vagy "lakossági felhasználó" vagy "egyéb felhasználó" lehet.

A **Tszt.** 3. §-a alapján a pontos fogalom-meghatározásokat a 2. fejezet tartalmazza.

19.2. A h díj alapjául szolgáló felhasználás meghatározása

A **Tszt.** 43. §-a alapján a szolgáltatott és a felhasznált táv h díjának elszámolása hiteles h mennyiségmérés alapján történik.

A h díjat a közüzemi szerz és szerinti felhasználó ellátását szolgáló h központban felszerelt, a táv h szolgáltató tulajdonában lév hitelesített h mennyiség-mér vel mért h mennyiség után a tárgyhót követ en, havonta utólag kell megfizetni.

19.2.1. A mérés módja

Elszámolási mér k helye

Az elszámolás alapjául szolgáló mér eszközök beépítési helyét az Önk. rend-ben meghatározott helyen (**Tszt.** 43. § (2)), a m szakai el írásoknak megfelelő en a felhasználó alakítja ki.

A táv h szolgáltató a felhasznált táv h mennyiségét

- a) h központi mérés szerinti táv h szolgáltatás esetén a felhasználói, illet leg a szolgáltatói h központ primer h fogadó egységében, a mér eszközt forgalmazó, vagy szállító által megadott, a mér hitelesítési engedélyében el írt beépítési követelmények betartásával beszerelt
- b) épületrészenkénti mérés szerinti táv h szolgáltatás esetén, amennyiben ennek jogszabályi feltételei teljesülnek, a mér re vonatkozó beépítési követelmények betartásával az épületen belül elhelyezett, az adott épületrész egészének h felhasználását mér

hiteles h mennyiségmér vel méri és számolja el.

A szolgáltatói h központban történ h mennyiségmérés esetén a szolgáltatott távh elszámolásának alapja a h központban a hiteles h mennyiségmér n mért h mennyiség, a h fogadó állomáson elhelyezett egyéb mér m szer pedig a szolgáltatói h központban lévő h mennyiségmér költségmegosztója. H teljesítmény-lekötés alapú szerz déskötés esetén a felmerült tényleges teljesítmény-igénybevétel ill. a lekötött teljesítménytúllépés megállapítása szintén a hiteles h mennyiségmér adatai alapján történik.

A h fogadó állomáson a költségmegosztást szolgáló egyéb mér m szereket az alkalmazott mér eszközre vonatkozó beépítési követelmények betartásával kell felszerelni.

A távh szolgáltató köteles tájékoztatni a felhasználót a h mennyiségmérés meghatározott helyér l a **TKSZ** 17.4. pontja szerint. A felhasználó jogosult ellen rizni, hogy a mér eszköz beépítésének helye megegyezik-e az önkormányzat rendeletében meghatározottakkal.

A mér k felszerelése, karbantartása

Az elszámolás alapjául szolgáló h központi h mennyiségmér k és a h központi használati melegvízmér k, továbbá a **Tszt.** 43. § (4) bekezdése szerinti költségmegosztó mér m szerek, valamint a nyomáskülönbség és térfogatáram határoló készülék a távh szolgáltató tulajdonát képezik, amelyek beszerzésér l, felszerelésér l, id szakonkénti hitelesíttetésér l, javításáról, szükség szerinti cseréjér l (a továbbiakban: fenntartásáról) a távh szolgáltató a saját költségén gondoskodik. (**TKSZ** 17.1. pontja)

A távh szolgáltató a h központban illetve h fogadóban felszerelt mér eszközök esetében a h fogyasztásmér -kör elemeit (integrátor, vízmér és h érzékel pár) és a használati melegvíz felhasználást mér hidegvízmér t, valamint a nyomáskülönbség és térfogatáram határoló készüléket az eszközök e célra kialakított helyén illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából kötelez en zárjeggyel látja el.

A fogyasztott távh mennyiség meghatározására, illetve elszámolására használt mér m szerek felszerelésér l, leszerelésér l illetve cseréjér l a távh szolgáltató a **2/C melléklet** szerinti mérésügyi jegyz könyvet vesz fel, a mér m szer adatainak és a zárjegyek azonosító számainak feltüntetésével.

A mér k leolvasása

Az elszámolás alapjául szolgáló mér k leolvasása a távh szolgáltató feladata (**TKSZ** 17.3.). A mér k leolvasását és fenntartását a felhasználó köteles lehet vé tenni.

A távh szolgáltató a h fogyasztásmér és h központi vízmér m szerek leolvasását, ahol ennek feltételei adottak, távleolvasás útján végzi, ahol ennek feltételei nincsenek meg, továbbra is helyszíni leolvasás történik. A leolvasott és elszámolt mér állásokhoz a felhasználó képvisel je kérésére az ügyfélszolgálatokon kérésére bármikor hozzáférhet.

Amennyiben a felhasználó a fenti lehet ségen túl a mér állás helyszíni ellen rzését igényli, akkor a távh szolgáltató köteles biztosítani, hogy a felhasználó képvisel je a h mennyiségmér k mér állását id szakonként ellen rizze (**TKSZ** 17.3.). A Felhasználó ilyen irányú igényét képvisel je útján az illetékes területi ügyfélszolgálaton jelentheti be.

A h mennyiségmér -m szer alkalmas arra, hogy a (MW-os) h teljesítmény lekötéssel szerz dött felhasználók (ekkor a h központ nem a távh szolgáltató tulajdonában van) nyomon tudják követni a távh szolgáltató által biztosított h teljesítmény mértékét.

A mérő ellenőrzése

A távhőszolgáltató a mérő működését a leolvasott mérő állásokból számított fogyasztási értékek alapján folyamatosan felülvizsgálja, és szükség esetén a helyszínen ellenőrzi és az ellenőrzés során észlelt meghibásodás esetén a kivizsgálást követő 5 munkanapon belül gondoskodik a mérő cseréjéről.

A mérő műszaki működésével kapcsolatos felhasználói észrevételek, bejelentések kezelésének módját a 12.2. fejezet tartalmazza.

A távhőszolgáltató tulajdonában levő hőfogyasztás- illetve hőközponti használati melegvízmérő meghibásodása esetén, annak cseréjéről, átmeneti raktárkészlet-hiány esetén a mérő megrendeléséről, a távhőszolgáltató a lehető legrövidebb időn belül intézkedik.

A mérő cseréje

A mérő eszközök felszereléséről, leszereléséről illetve cseréjéről a szolgáltató megkísérli előzetesen értesíteni a felhasználó képviselőjét. A fogyasztás hiteles mérése a felhasználó és a távhőszolgáltató közös érdeke, ezért a távhőszolgáltató akkor is elvégzi a mérő cseréjét, ha a felhasználó képviselőjevel többszöri kísérlet után sem sikerül kapcsolatba lépni a mérő cseréjét illetően.

A leszerelt, felszerelt illetve cserélt mérő eszközök adatait a távhőszolgáltató jegyzék könyvben (2/C melléklet) rögzíti, amelyet a felhasználó és a szolgáltató képviselője aláírásával igazol. Ha a mérő műszaki leszerelésénél, felszerelésénél illetve cseréjénél a felhasználó képviselője a távhőszolgáltató előzetes értesítése ellenére sem jelenik meg, a távhőszolgáltató megkísérli a mérési jegyzék könyvet a felhasználói közösség valamely tagjával felvenni. Amennyiben a mérő cseréjénél a felhasználó nem képviseli magát, akkor arról a távhőszolgáltató telefonon, vagy írásban (elektronikus vagy postai úton) értesíti a felhasználó képviselőjét.

A meghibásodás időszakának illetve a mérő műszaki működéssel nem mért időszak elszámolására 19.2.5. fejezetben leírtakat kell alkalmazni.

19.2.2. Az elszámolandó hőfelhasználás meghatározása

A **Tszt.** 43. §-ának 3. bekezdése alapján a távhőszolgáltató a fűtési célú és a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hő külön köteles meghatározni és számlázni.

A használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hő mennyiségét az Önk. díjr. 5. §-ának 6. bekezdésében foglaltak alapján a felhasználási helyet ellátó hőközpontban beépített hiteles vízmennyiség-mérőn mért használati melegvíz-mennyiség és az adott hőközpontban **1 m³ közm. ves** ivóvíz felmelegítéséhez szükséges hőmennyiség szorzata adja.

A hőközpontban 1 m³ közm. ves ivóvíz felmelegítéséhez szükséges hőmennyiség a távhőszolgáltató állapítja meg. Az 1 m³ közm. ves ivóvíz felmelegítéséhez szükséges hőmennyiség a június 1. és augusztus 31. közötti időszakban a hőközpontban hitelesen mért hő- és használati melegvíz felhasználás mennyiségeinek hányadosa (GJ/víz m³). Ezt a fajlagos hőmennyiséget a távhőszolgáltató évente szeptember 30-áig köteles hőközpontként felülvizsgálni és újra megállapítani. Ennek eredményéről a távhőszolgáltató a felhasználó

képvisel jét az év október 31-éig írásban köteles tájékoztatni. Az újonnan megállapított fajlagos h mennyiséget az október havi h felhasználás elszámolásától kezd d en kell alkalmazni.

A fent leírtak képlettel:

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

Ahol: a h központban primer oldalon mért összes-h mennyiség: ΣQ [GJ]

a használati **melegvíz** (HMV) termelésre felhasznált

hidegvíz-mennyiség: ΣM_{HMV} [m³]

A szolgáltató ezen (fajlagos) érték segítségével határozza meg az adott elszámolási id szak melegvízre vonatkozó h mennyiségét (Q_{HMV}):

$$Q_{HMV} = M_{HMV} \times f_{HMV}$$

A felhasználók által **f tési célra elfogyasztott h mennyiség** az **Önk. díjr.** 5. §-ának 6. bekezdésében foglaltak alapján a felhasználási helyet ellátó h központban, h fogadó állomáson a f tési célra és a használati melegvíz készítés céljára elfogyasztott, hiteles h mennyiségmér vel mért összes h mennyiség, valamint a használati melegvíz-készítés céljára elfogyasztott h mennyiség különbségeként kerül meghatározásra.

Képlettel: $Q_f = \Sigma Q - Q_{HMV}$

Ahol: f tési célra elfogyasztott h mennyiség: Q_f [GJ]

a h központban mért primer össz-h mennyiség: ΣQ [GJ]

a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált h mennyiség: Q_{HMV} [GJ]

Amennyiben az adott fogyasztói közösség csak f tési illetve csak HMV szolgáltatással van ellátva, (ilyen eset a nyári id szak is, amikor csak HMV szolgáltatás van) úgy a primer oldalon mért h mennyiség felosztása szükségtelen, és csak a szolgáltatásnak megfelelő en, a kés bbiekben ismertetett módon kerül további szétosztásra.

19.2.3. H mennyiség szétosztása felhasználói h központok esetében

Felhasználói h központnak min sülnek azok a h központok, amelyek egy épületet vagy építményt látnak el távh vel (f téssel és/vagy melegvízzel). Összh -szolgáltatás esetén (f tés és melegvíz) a szolgáltató a primer oldalon mért h mennyiséget f tési és HMV részre a 19.2.2. pontban ismertetett módon osztja szét

19.2.4. H mennyiség szétosztása szolgáltatói h központok esetében

Szolgáltatói h központnak min sülnek azok a h központok, amelyek több épületet vagy építményt látnak el távh vel (f téssel és melegvízzel). Ilyen esetekben a szolgáltató a felhasználókkal kötött megállapodás alapján az épületenkénti fogyasztott h mennyiségek meghatározásának érdekében további költségosztó méréseket valósíthat meg. Ennek megfelelő en a fent említett elszámolási alapul szolgáló primer h mennyiségmérés és a h központi használati melegvíz célú (HVM) termeléshez felhasznált hidegvíz összes mennyiségének mérése mellett – a költségek megosztása céljából – mérhet minden egyes ellátott felhasználási hely (épület) f tési h fogyasztását, és méréssel (mérésekkel) meghatározza a HVM épületenkénti (víz) mennyiségét is.

A f tési és HVM el állításához szükséges h mennyiség felhasználási helyenkénti (épületenkénti) meghatározása

A h fogadóban lev hiteles mér k alapján meghatározott f tési és melegvíz céljára felhasznált h mennyiségek épületekre való tovább osztása 'n' db épületb l álló csoport esetén az alábbiak szerint történik:

Amennyiben az épületenkénti szekunder almér k f tési h fogyasztásai:

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

Az épületenkénti szekunder mér k HVM víz m³ adatai:

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

Az épületenkénti számlázandó f tési h , az épületenként mért (szekunder oldali) f tési h mennyiségek arányában, az alábbi képlet szerint kerül felosztásra:

$$qszi_f = \frac{qi_f \cdot xQ_f}{q1_f + q2_f + \dots + qn_f} \quad [GJ]$$

(Más szóval az egybemért f tési h t (primer) elosztva az épületenként mért összes (szekunder) f tési h vel és szorozva az adott épület mért (szekunder) f tési h jével.)

Az épületenkénti számlázandó melegvíz célú (HVM) h , a méréssel (mérésekkel) meghatározott fogyasztott melegvíz célra (HVM) felhasznált hidegvíz-mennyiségek arányában, az alábbi képlet szerint osztódik:

$$q_{szi}_{HMV} = \frac{m_i \cdot x_{Q_{HMV}}}{m_1 + m_2 + \dots + m_n} \quad [GJ]$$

(Más szóval az adott épület HMV vízfogyasztása szorozva az 1m^3 HMV vízmennyiségre es h mennyiséggel.)

Amennyiben egy-egy felhasználói közösség egy, a tagjainak közös megegyezésen alapuló, mindenki által elfogadott szétosztási arányt jelöl meg a f tési és HMV h re, akkor a fent ismertetett eljárás helyett ez képezi a szétosztás alapját. Abban az esetben ha a felhasználási helyek h fogyasztása szekunder mér kkel nem állapítható meg, illetve a felhasználói közösség szétosztási arányt nem jelöl meg, akkor a felhasználási helyekre jutó primer f tési és/vagy melegvíz h fogyasztása az Önk. díjr. alapján (Tsz. 44. § (1)) a felhasználási helyek számlázott légtérfogatának arányában kerül meghatározásra.

19.2.5. MÉR MEGHIBÁSODÁS, MÉRÉSKIMARADÁS ESETÉN AZ ADOTT ID SZAKRA ES FELHASZNÁLÁSOK MEGHATÁROZÁSA

A TKSZ 23.1. pontja alapján az elszámolási mér eszköz meghibásodása esetén a meghibásodás id tartamára az el z év azonos id szakában mért mennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményekre korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni. Ilyen id szak hiányában els dlegesén a meghibásodás elhárítását megel z , vagy amennyiben ilyen sincs, a meghibásodás id pontját követ , legalább egy hónap h felhasználása képezi a korrekció alapját.

Méréskimaradás esetén a méretlen id szak fogyasztásának meghatározására szintén az el bbi módszer alkalmazandó.

A szolgáltatói h központban történ h mennyiségmérés esetén a h fogadó állomáson elhelyezett költségmegosztó mér m szer meghibásodása esetén a TKSZ 23.2. pontja alapján az egy h központból ellátott felhasználók a h központban mért h mennyiség egymás közötti szétosztásáról megállapodhatnak. Megegyezés hiányában a távh szolgáltató ezt a h mennyiséget az el z év azonos id szakának a költségmegosztó mér m szerek által meghatározott fogyasztási arányai szerint, ilyen id szak hiányában a felhasználási helyek légtérfogatának egymáshoz viszonyított arányában osztja szét a felhasználók között.

19.3. FELHASZNÁLÁSI HELYEKRE MEGHATÁROZOTT H FELHASZNÁLÁS ELSZÁMOLÁSA H KÖZPONTI MÉRÉS ESETÉN

A felhasználási helyekre meghatározott h fogyasztás elszámolását a felhasználó, felhasználói közösség és a szolgáltató között létrejött közüzemi szerz désben rögzítettek, és az Önk. díjr-ben el írtak alapján köteles a szolgáltató elszámolási id szakonként végrehajtani.

Az elszámolás történhet h vételezési helyekre (épületrészekre) történ szétosztással és szétosztás nélkül.

Szétosztásos elszámolási módban a szolgáltató azokkal a felhasználókkal, felhasználói közösséggel állapodhat meg, ahol a felhasználási helyhez több h vételezési hely tartozik.

19.3.1. Szétosztással történ elszámolás

Amennyiben a felhasználási hely össz-h vel (f téssel és melegvízzel) ellátott, akkor a felhasználási helyre meghatározott f téssre jutó h mennyiség l az egyes f téssel ellátott h vételezési helyekre (épületrészekre) jutó f tési h fogyasztás meghatározása a fogyasztói közösség által a közüzemi szerz és mellékletében megadott felosztási százalékok arányában történik. A felhasználási helyre meghatározott melegvízre jutó h mennyiség l az egyes melegvízzel ellátott h vételezési helyekre (épületrészekre) jutó melegvíz h fogyasztás meghatározása a fogyasztói közösség által a közüzemi szerz és mellékletében megadott felosztási százalékok arányában történik. A számlákon a külön-külön épületrészre jutó f tési illetve az épületrészre jutó melegvíz h díj kerül kiterhelésre.

Amennyiben a felhasználási hely csak f téssel ellátott, akkor a felhasználási helyre meghatározott f téssre jutó h mennyiség az egyes f téssel ellátott h vételezési helyekre a fogyasztói közösség által a közüzemi szerz és mellékletében meghatározott felosztási százalékok arányában történik és a számlákon épületrészre jutó h fogyasztásként kerül kiterhelésre.

Amennyiben a felhasználási hely csak melegvízzel ellátott, akkor a felhasználási helyre meghatározott melegvízre jutó h mennyiség az egyes melegvízzel ellátott h vételezési helyekre a fogyasztói közösség által a közüzemi szerz és mellékletében meghatározott felosztási százalékok arányában történik és a számlákon épületrészre jutó h fogyasztásként kerül kiterhelésre.

Abban az esetben, ha a felhasználó a h díj díjfizet nkénti felosztásáról nem rendelkezik, a távh szolgáltató a felhasználó által f téssre és melegvíz készítéshez felhasznált h mennyiség díját az egyes épületrészek légtérfogata arányában osztja fel az **Önk. díjr.** értelmében.

19.3.2. Szétosztás nélkül történ elszámolás

Szétosztás nélkül történ elszámolás esetén a felhasználási helyre külön-külön meghatározott f téssre és melegvízre jutó h fogyasztás nem kerül további szétosztásra és a számlákon összevontan h díj-elszámolásként kerül kiterhelésre a felhasználó részére.

19.4. H felhasználás elszámolása épületrészenkénti mérés esetén

A épületrészenkénti mérés esetén történ h fogyasztás elszámolására a felhasználói közösség és a szolgáltató között abban az esetben jöhet létre közüzemi szerz és, ha a felhasználási hely alá tartozó minden egyes épületrészben felszerelt hiteles h mennyiségmér vel teljes kör en (a f tési és a használati melegvíz-szolgáltatás célú h mennyiségre kiterjed en) mért a h fogyasztás.

Az épületrészekben felszerelt h mennyiségmér k leolvasására havonta kerül sor. A h fogyasztás a számlákon összevontan h díj elszámolásként kerül kiterhelésre a felhasználó részére. A felhasználókat ellátó h központban mért h mennyiség és az egyes épületrészekben mért h mennyiségek összessége közötti díjkülönbözetet nem kerül meghatározásra.

19.5. Utólagos f tési h díj elszámolás

Az utólagos f tési h díj elszámolás esetén a F TÁV a f tési költségmegosztókkal teljes kör en felszerelt épületekben a már elszámolt h fogyasztást ingyenesen, lakásonként újra szétosztja és elszámolja a f tési költségosztók adatai alapján.

A f tési h díjak újbóli szétosztására vonatkozó szerződés akkor köthet, ha a felhasználói közösség és a F TÁV között Általános Közütemi Szerződés van érvényben, valamint az épületrészek (lakások, üzlethelyiségek) valamennyi h leadó berendezésére teljes körű felszerelésre kerültek a m szak elírásoknak megfelelő, m kód képes f tési költségosztók.

Továbbá szükséges, hogy a felhasználói közösség határozatot hozzon a f tési h díjak f tési költségosztók adatai alapján történő utólagos elszámolásáról, és a felhasználó képviselője a tulajdonosi közösség részéről megfelelő felhatalmazással rendelkezzen a szerződés megkötéséhez. A szerződést az elszámolási időszak utolsó napjáig köthetik meg közös képviselő/képviselők az ügyfélszolgálati irodákon.

Az elszámolási időszak(ok) naptári éven belül lehet(nek), évente egy alkalommal történő elszámolás esetén január 31. és december 31. között, évente két alkalommal történő elszámolás esetén január 1. és május 31. között, illetve június 1. és december 31. között. Az elszámolási időszak alatt a f tési h díjszétosztási arányainak megváltoztatása nem lehetséges.

Az elszámolásra vonatkozó szerződéssel rendelkező felhasználói közösség képviselője gondoskodik az elszámolási időszak végén valamennyi költségmegosztó leolvasásáról, és a költségosztók adatai alapján az új díjszétosztási arányok meghatározásáról. Valamennyi díjfizetendő vonatkozóan kell arányt megadni, amelyek összesen 100%-ot tesznek ki.

A F TÁV az elszámolási időszak lejártát követően az új díjszétosztási arányok közzétételére adatbekérő lapot küld a felhasználó képviselője részére. Az adatbekérő lapon a felhasználó képviselője megadja az új szétosztási arányokat, és azt aláírásával igazoltan visszajuttatja a távh szolgáltatónak. A F TÁV az adatbekérő lap megküldésével egyidejűleg a képviselő rendelkezésére bocsátja azon épületrészek jegyzékét, ahol az elszámolási időszak alatt díjfizetési változás következett be. Ezen lakások esetében h díjkülönbözet nem számolható el, új díjszétosztási arányként is a havi h díjelszámolások során figyelembe vett díjszétosztási arányokat kell alkalmazni, az adatbekérő lapon szerepeltetni.

A F TÁV az igazolt adatbekérő lap beérkezését követően kimutatást készít, amely havi bontásban tartalmazza az egyes díjfizetendők az új díjszétosztási arányoknak megfelelő h felhasználását, a részükre adott időszakra már elszámolt h felhasználást és ezek különbözetét. Amennyiben a képviselő a kimutatást a szerződésben meghatározott határidőre aláírásával igazoltan visszaküldi a F TÁV részére, a távh szolgáltató a h díjkülönbözeteket az elszámolási időszak utolsó napján nyilvántartott díjfizetendő részére jóváírás vagy terhelés formájában érvényesíti.

19.6. Az energiatámogatás érvényesítése

A lakosság energiatámogatásáról szóló 289/2007. (X. 31.) számú Kormányrendelet alapján a támogatás szociális alapon jár, ami a Magyar Államkincstártól igényelhető. A szolgáltató kötelezettsége, hogy a számlán külön soron érvényesítse az energiatámogatást, amely a számla végösszegét csökkenti.

A Magyar Államkincstár a támogatási határozatokat elektronikus úton F TÁV Zrt-nek átadja

A kormányrendelet alapján a szociális alapon járó energiatámogatásban nem részesül háztartási célú h felhasználó, természetes személy díjfizetendő részére október 1. és március 31. közötti időszakban havonta 1150,-Ft távh díj-juttatást kell érvényesíteni, de az érvényesített távh díj-juttatás összege a számlázott h díj összegét nem haladhatja meg.

A számlakibocsátást követően a 289/2007. (X. 31.) Kormányrendelet szerint a F TÁV Zrt. a szociális alapú támogatásról jogosultsági kategóriánként, valamint a távh díj-juttatásról kimutatást állít össze az érintett számlák darab számáról, valamint az érvényesített, visszaigényelendő támogatás és távh díj-juttatás összegéről a tárgyi id szakban és a jogosultsági id szakban összesen.

19.7. Alapdíj elszámolása

Az alapdíj a távh szolgáltatás folyamatos igénybevételének lehet ségért és a távh szolgáltatás igénybevételéért fizetendő, 1 légméterre, illetve 1 MW-ra megállapított díj.

Az alapdíj, ha a h központ a távh szolgáltató tulajdonában van, az épületnek, épületrésznek közüzemi szerződésben meghatározott légtérfogata (légm³) után naptári évre fizetendő éves díj (Ft/légm³/év).

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

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

A lakás és nem lakás céljára szolgáló helyiségek légtérfelmérésének részletes szabályait az üzletszabályzat 4. számú melléklete tartalmazza.

Amennyiben a h központ a távh szolgáltató tulajdonában van és a távh szolgáltatás

- csak f tési célú, akkor f tési alapdíjat,
- csak vízfelmelegítés-szolgáltatás célú, akkor vízfelmelegítési alapdíjat,
- csak melegvíz-szolgáltatás célú, akkor víz és szennyvízdíjat is tartalmazó melegvíz-alapdíjat,
- f tési- és vízfelmelegítés-szolgáltatás célú, akkor együttes távh szolgáltatási alapdíj A-t,
- f tési- és melegvíz-szolgáltatás célú, akkor együttes víz és szennyvízdíjat is tartalmazó távh szolgáltatási alapdíj B-t

fizet a felhasználó, illetve leg a díjfizetők a távh szolgáltatónak.

Az alapdíj, ha a h központ nem a távh szolgáltató tulajdonában van, a közüzemi szerződésben leköötött legnagyobb h teljesítmény (MW) után naptári évre fizetendő éves díj (Ft/MW/év).

Ha a **Tszt.** 44. § (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően díjszétosztás történik, valamint ha a h központ a távh szolgáltató tulajdonában van, akkor a díjfizetők, illetve leg a felhasználó **az alapdíjat** a tulajdonában álló épületrész légtérfogata (légm³) után, ha a h központ nem a távh szolgáltató tulajdonában van akkor pedig a tulajdonát képező épületrészre légtérfogatarányosan jutó h teljesítmény (MW) után fizeti.

Épületrészenkénti hőmennyiségmérés szerinti szolgáltatás esetén ha a hőközpont a távhőszolgáltató tulajdonában van, akkor a díjfizetés az alaplíjat a tulajdonában álló épületrész légtérfogata (légm³) után, ha a hőközpont nem a távhőszolgáltató tulajdonában van akkor pedig a tulajdonát képező épületrész légtérfogata és 44 MW szorzata alapján meghatározott hőteljesítmény (MW) után fizeti.

A felhasználó, illetve legfeljebb az alaplíj 1/12 részét a tárgy hónapban, a hó első napját követően, előre fizeti a távhőszolgáltatónak.

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

20. A TÁVH SZOLGÁLTATÁS MIN SÉGI KÖVETELMÉNYEI

A távh szolgáltatás folyamatos szolgáltatás, melyet a távh szolgáltató az ellátás biztonságos és elvárt színvonalú üzemeltetése érdekében a távh rendszeren végzett tervszer karbantartási, felújítási munkák, valamint üzemzavar esetén a szolgáltató a szükséges legkisebb felhasználói körben és id tartamig a szolgáltatást szüneteltetheti.

A távh szolgáltatás folyamatosságának megszakadását, az észlelt rendellenességeket, hibákat a F TÁV Zrt. Központi Diszpécser Szolgálatának telefonszámán lehet bejelenteni.

A távh szolgáltató a f tési id szak (az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti id szak) alatt köteles a tulajdonában és kezelésében lev berendezéseket olyan állapotban tartani, hogy a felhasználó szerz désben meghatározott f tési igénye kielégíthet legyen. A f tési id szakon kívül, a távh szolgáltató a saját kezelésében lev h központok esetén a felhasználó kérésére akkor biztosítja a f tést, ha azt a h központi berendezések állapota lehet vé teszi.

A távh szolgáltató a felhasználó távh igényét a közüzemi szerz désnek megfelelően teljesíti, és a szerz désben megjelölt h hordozó közeg paramétereit az ott rögzített t réshatárok között tartja. Ha a távh szolgáltató által szolgáltatott távh mennyiségi és min ségi paramétereik mindkét fél számára bizonyíthatóan eltérnek a Közüzemi szerz dés Üzemviteli megállapodásában meghatározott értékektől, a felhasználó min ségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz, amit az köteles kivizsgálni. Jogos reklamációt a **Tszt. 50. §-a** alapján kell rendezni.

A távh szolgáltató a – szóban és írásban tett – bejelentéseket regisztrálja, a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálja, és indokolt esetben a szükséges intézkedéseket megteszi. Az általa okozott – távh ellátási min ségi hiba miatt bekövetkezett – káreseményeknél a F TÁV Zrt. a PTK el írásainak megfelelő kártérítésre kötelezett.

H átalakítás nélküli távh energia szolgáltatás (Felhasználói tulajdonú h központ)

A MW alapdíjas felhasználók esetén a h - (ill. h teljesítmény-) átadás a h központ létesítése idején a távh rendszerre érvényes névleges h foklépcs figyelembevételével meghatározott, a küls leveg -átlagh mérséklet függvényében változó h fokú primer forróvíz tömegáramának biztosítása útján történik. (A f tési id szakon kívül a tömegáram nem haladhatja meg a f tési id szakét.)

A felhasználói tulajdonú h központ üzemeltetése és fenntartása (karbantartás, javítás, felújítás) – külön megállapodás hiányában – a Felhasználó feladata.

A felhasználói tulajdonú h központ illetve épületrészenkénti távh szolgáltatás esetén a felhasználó a szerz désben külön megállapodhat a távh szolgáltatóval a saját tulajdonú h központ vagy h fogadó üzemeltetésére a külön megállapodás keretében meghatározott díj ellenében. A felhasználói tulajdonú h központok eltér m szaki megvalósítása miatti eltérésekből adódóan az üzemeltetés min ségi követelményeit az üzemeltetésre kötött megállapodásban kell rögzíteni.

H átalakítással megvalósuló szolgáltatás (Táv h szolgáltatói tulajdonú h központ)

A felhasználónak joga van, a lekötött h teljesítménynek is megfelel en, a h ellátás mértékét és egyéb jellemzőit, a f tési célú h ellátás megkezdését, befejezését, a napok, napszakok szerinti változását a h központ üzemeltetőjének közreműködésével meghatározni, illetve szabályozni. E szabályozást a felhasználó és a szolgáltató között létrejövő Közüzemi Szerződés és az annak mellékletét képező Üzemviteli Megállapodás tartalmazza. Abban az esetben, ha a távhővel ellátott épületnek, épületrészeknek több tulajdonosa van, a tulajdonosok nevében a közüzemi szerződést érintő kérdésekben feljogosított képviselőjük jár el. (Tsz. 43. § 6. bekezdés)

F tési időszakon kívül a távhő szolgáltató a f tési célú h ellátást abban az esetben biztosítja, ha az a f tési időszakon kívüli szükséges karbantartási munkák elvégzését nem akadályozza. (TKSZ 12.1.)

A Távhő szolgáltató – a TKSZ 12.1. pontjában foglaltak alkalmazásával – olyan mennyiségű távhőt köteles szolgáltatni, amennyi a felhasználói berendezések üzemképes és biztonságos állapota mellett a felhasználó igénye szerint a közüzemi szerződésben rögzített szolgáltatási célok kielégítéséhez szükséges.

A **Táv h szolgáltató feladata**, hogy a tulajdonában lévő berendezések üzemképes állapotban tartásáról (felújításáról, karbantartásáról) és működéssel folyamatosan gondoskodik, a szolgáltatás teljesítését akadályozó és tudomására jutott hiba elhárítását, vagyont és életveszélyeztetés esetén azonnal, egyéb esetekben 4 órán belül megkezdje.

A felhasználási helyen belüli egyes épületrészek kívánt mértékű fűtése és melegvízzel való ellátása érdekében a **Felhasználó feladata**, hogy a tulajdonában lévő fogyasztói berendezések (f tési alapvezetékek, felszállók, légtelenítős vezetékek, légtelenítők, elzárók, szabályozók, radiátorok, használati melegvíz- és melegvíz-cirkulációs alapvezetékek, felszálló-elzárók, melegvíz-szolgáltatással összefüggő hidegvízvezetékek, stb.) üzemképes állapotban tartásáról, (felújításáról, karbantartásáról) és működéssel folyamatosan gondoskodik.

A Felhasználó feladata továbbá a szolgáltatás teljesítését az épületen belül akadályozó hibák kijavítása, meghibásodott, ill. eredeti működési funkciójára alkalmatlanná vált berendezések szükség szerinti cseréje, a fogyasztói hálózat beszabályozása, üzemeltetése.

A Felhasználó tulajdonában és kezelésében lévő fogyasztói berendezések nem megfelelő állapotából, beszabályozatlanságából, hibáiból adódó ellátási panaszok megszüntetésére, illetve leginkább az indokolatlanul nagy hő felhasználás csökkentésére a Távhő szolgáltató a Fogyasztó kérésére **szakmai segítséget nyújt**.

A felhasználói berendezések meghibásodása esetén a hibák kijavítása érdekében **az épület (épületrészek) f tési hálózatának üritése** a Távhő szolgáltató kizárólagos joga, amelyet:

az év bármely időszakában az épületrész tulajdonosa (díjfizető), vagy a Fogyasztó képviselője vagy az üzemviteli megállapodásban megjelölt Megbízott,

írásban rendelhet meg a Távhő szolgáltatótól.

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

A tevékenység költségét a megrendelő, a Távhő szolgáltató felé az Üzemviteli Megállapodásban leírt módon egyenlítheti ki. A feltöltéshez szükséges víz díját a Felhasználó/Megrendelő fizeti.

A h ellátás mértékét, a napok, napszakok szerinti változását illetően a Felhasználó az Üzemviteli Megállapodásban rendelkezhet. A Felhasználó által közölt igénynek a Távh szolgáltató csak a h központi berendezések szabályozóinak beállításával tud eleget tenni. A melegvíz h fokszabályozót, illetve a külső h mérséklet által vezérelt, szabályozott üzemmódú, automatikus m ködés f tési szabályozó alapértékét a Távh szolgáltató úgy állítja be, hogy a rendelkezésre álló h mennyiség a Felhasználó által megadott értékek biztosítására legyen elegendő.

Az üzemviteli megállapodásban megjelölt értékek a szabályozás m szaki lehetőségeit és a Megbízott beavatkozási lehetőségeit is figyelembe véve, a felhasználási hely egészére vonatkozó irányértékeknek minősülnek, azokat a h fogadóból ellátott épület(ek) egészének átlagában kell értelmezni és amelyeket a F TÁV Zrt. a felhasználási helyen a f tés- és melegvíz-szabályozó megfelelő beállításával és folyamatos üzemeltetésével köteles biztosítani.

Az épület, az egyes épületrészek tényleges h mérsékletét az épület h tehetetlensége, valamint a fogyasztói berendezések állapota, üzemeltetése is befolyásolja. Az előzőek miatt **a Távh szolgáltató nem felel s a h mérsékleti értékeknek az épületen, épületrészeken belüli eltéréseiért.**

Az épületben kialakult h mérsékleti értékek figyelemmel kísérése, ellenőrzése a Felhasználó feladata. A Távh szolgáltató ellenőrző helyiség h mérséklet mérést nem végez.

A Megállapodás szerinti értékek módosítása iránti igényt, azaz a szabályozó alapérték módosítási igényét, a Felhasználó Megbízottja írásban közölheti a Távh szolgáltatóval. A Távh szolgáltató a módosítást legkésőbb két munkanapon belül elvégzi, és a változtatást rögzíti. Ezt követően, további észrevétel hiányában, a módosítási igény teljesítettnek tekintendő.

Amennyiben a Felhasználó megbízottja a szabályozó alapérték beállítás módosítását az előzőeknek megfelelő módon nem kezdeményezte, a h fogyasztással kapcsolatos kifogásból eredő igény a Távh szolgáltatóval szemben nem érvényesíthető. A bejelentés megtétele esetén visszamenlegző nem lehet követeléssel élni, a bejelentést megelőző időszakra vonatkozóan.

Ígény esetén a Távh szolgáltató a m szaki adottságok figyelembe vételével lehet véteheti, hogy **a Felhasználó – Üzemviteli Megállapodásban rögzített – megbízottja kezelhesse a h központi f tésszabályozó berendezés azon kezelő szervét,** amely a f tés mértékének korlátozott mértékű h központi módosítására alkalmas. Ilyenkor az ügyfelektől a Távh szolgáltatóhoz érkező, a beállítás okozta hiányos, vagy nem megfelelő szolgáltatásra vonatkozó panaszok a Megbízott felé kerülnek továbbításra.

A melegvíz h mérsékletének beállítását, valamint a f tés leállításához, illetve beindításához szükséges kapcsolatokat a Felhasználó Üzemviteli Megállapodásban megadott igényének megfelelően a Távh szolgáltató végzi.

A f tési célú h ellátás megkezdését, befejezését illetően a Felhasználó az Üzemviteli Megállapodásban a következő lehetőségeket választhatja:

1. Amennyiben a h központi m szaki feltételei azt lehetővé teszik, *a f tési időszak megadott napjától megadott napjáig terjedő időszakban* a Távh szolgáltató - a h központi f tési berendezéseinek és vezérlőinek "szabályozott f tési készenléti" helyzetbe kapcsolásával, az épület közvetlen közelében érzékelt külső h fok alapján - a felhasználó által megadható külső h mérséklet elérésekor a f tést megkezdi, illetve az a feletti h mérséklet esetén befejezi.

Az épületfűtés m szaki és üzemviteli háttéréből adódóan a fűtés megkezdése és befejezése közötti külső hőmérséklet-különbség min. 3 °C. (A 3°C különbség nem szerállandó, nem változtatható érték).

2. *Október 15-e és április 15-e között:* a Távh szolgáltató az üzemviteli megállapodásban rögzített mérték, szabályozott üzemmódú fűtési szolgáltatást végez. Ezen időszakban a fűtés szolgáltatás kikapcsolása iránti igényt a Megbízott írásbeli nyilatkozattal jelentheti be a Távh szolgáltatónak. Ez esetben a fűtés leállításából származó, a fogyasztói hálózatban keletkezett károkért a Távh szolgáltató nem tehet felelőssé.

Szeptember 15. és október 14-e,: a Távh szolgáltató az Országos Meteorológiai Szolgálat által a részére a tárgynap reggelén adott, a Budapestre előre jelzett napi súlyozott középhőmérséklettel függően a fűtést a Felhasználó által megadott hőfok, vagy az alatti hőmérséklet esetén megkezd, illetve *április 16. és május 15-e között* egy ennél (min 3°C-al) magasabb, szintén a Felhasználó által megadott hőfok, vagy e feletti hőmérséklet esetén befejezi.

További be- és kikapcsolást a Távh szolgáltató a Felhasználó megbízottjának írásban közölt eseti megrendelésére díjazás ellenében megkezd, ill. leállítja. A megrendelés belátható üzemeltetési megfontolások miatt a közlés napját is beszámítva 3 naptári napnál rövidebb időre nem szólhat.

Az épületfűtés m szaki és üzemviteli háttéréből adódóan a fűtés megkezdése és befejezése közötti külső hőmérséklet-különbség min. 3 °C.

3. *Október 15-e és április 15-e között:* a Távh szolgáltató az üzemviteli megállapodásban rögzített mérték, szabályozott üzemmódú fűtési szolgáltatást végez. Ezen időszakban a fűtés szolgáltatás kikapcsolása iránti igényt a Megbízott írásbeli nyilatkozattal jelentheti be a Távh szolgáltatónak. Ez esetben a fűtés leállításából származó, a fogyasztói hálózatban keletkezett károkért a Távh szolgáltató nem tehet felelőssé.

Szeptember 15. és október 14-e, ill. április 16. és május 15-e között: a Távh szolgáltató a fűtést a Felhasználó megbízottjának írásban közölt eseti megrendelésére díjazás ellenében megkezd, ill. leállítja. A megrendelés belátható üzemeltetési megfontolások miatt a közlés napját is beszámítva 3 naptári napnál rövidebb időre nem szólhat.

Ugyanazon hőközpontból való hőellátás esetén az üzemviteli megállapodásban a távh szolgáltató a vételezni kívánt távhőmértékére, az annak változtatására, a fűtési célú távhő szolgáltatásának megkezdésére és a befejezésére vonatkozó igényeket a hőközpontban, valamennyi érintett felhasználóra kiterjedően azonos módon és mértékben elégíti ki. Ezért az ugyanazon hőközpontból ellátott felhasználók az előzőekről a távh szolgáltatóval kötött üzemviteli megállapodás keretében csak egységesen, a közösen kijelölt megbízottjuk útján rendelkezhetnek. (Önk. rend. 9. §-a)

Amennyiben a felhasználó a fűtési célú távhő szolgáltatás megkezdésével, befejezésével, a szolgáltatás mértékével kapcsolatos igényét nem adja meg, vagy az egy hőközpontból ellátott felhasználók az előzőekről egyhangú megállapodásra nem jutnak, illetve erről egyhangúlag nem rendelkeznek, az Önk. rend. 10. §-a alapján a távh szolgáltató – ha a felhasználói berendezés állapota ezt lehetővé teszi – a következők szerint szolgáltat:

- a fűtési célú távhő szolgáltatást a TKSZ 2.1.7. pontja szerint meghatározott fűtési időszakban (az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időszak) a hőközponti fűtőszabályozó működtetésével folyamatosan teljesíti, és annyi hőmennyiséget szolgáltat, amennyi az üzemképes felhasználói berendezések

rendeltetésszer m kódese mellett: a lakószobákban, irodahelyiségekben – a h központról ellátott helyiségek összességét tekintve – átlagosan + 22°C eléréséhez szükséges.

- a használati melegvíz-szolgáltatási célú távh szolgáltatást folyamatosan teljesíti és annyi h mennyiséget szolgáltat, amennyi az üzemképes felhasználói berendezések rendeltetésszer m kódese mellett, folyamatos vételezésnél, a kifolyóknál mérve, legalább + 40°C használati melegvíz-h mérséklet eléréséhez szükséges.

21. A TÁVH SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA

A távh szolgáltató jogosult az élet-, egészség- vagy a vagyonbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák elvégzéséhez a távh szolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni.

A távh szolgáltató az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról az üzletszabályzatban vagy a szerződésben rögzített módon az érintett felhasználókat előre értesíti.

A távh szolgáltató jogosult az önkormányzat rendeletében foglaltak szerint

- a) az országos tüzelőanyag-hiány miatt a saját távh termelői telepein vagy a vele szerződéses jogviszonyban álló távh termelői fellépő termelés kiesés esetén, vagy
- b) környezetvédelmi érdekek miatt

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

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

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

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

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

A távh szolgáltató a korlátozásra szolgáló okok megszűnése után a korlátozást haladéktalanul feloldja.

A távh vételezését korlátozó eszközök, berendezések beszerzése, felszerelése, üzemeltetése, karbantartása és ellenőrzése és az ezekkel kapcsolatos költségek viselése a távh szolgáltató feladata.

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

A távh szolgáltató a **Tszt. 40. §**-a szerint jogosult a távh szolgáltatást szüneteltetni. A távh vételezés szüneteltetését a felhasználó a tulajdonában, üzemeltetésében lévő felhasználói

berendezések terv szerinti karbantartásának, felújításának idejére vagy váratlan meghibásodás miatt szükséges fenntartási munka elvégzése idejére jogosult igényelni.

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

A távh termeléstől vagy a távh szolgáltató hálójánál országos tüzelőanyag-hiány miatt fellépő termelés kiesésről, a korlátozás szükséges mértékéről és területi kiterjedéséről a távh szolgáltató haladéktalanul tájékoztatja Budapest Főváros Főjegyzőjét és a korlátozással érintett kerületek önkormányzatainak jegyzőit, továbbá a korlátozással érintett felhasználókat.

A távh szolgáltatás korlátozását környezetvédelmi okból – ha a korlátozás oka más eszközökkel nem szüntethető meg, és az önkéntes korlátozás sem eredményes – Budapest Főváros Főjegyzője rendelheti el. A korlátozás elrendeléséről a távh szolgáltató értesíti a felhasználókat. A korlátozás végrehajtása a távh szolgáltató feladata.

A távh szolgáltatás korlátozásának sorrendje és az egyes fokozatokba tartozó felhasználói csoportok a következők:

1. fokozat: a nem közhasznú, nem közérdekű, nem közellátási célú gazdasági tevékenységet folytató egyéb felhasználók a hálójánál történő felhasználás 50%-os korlátozásával,
2. fokozat: egyéb felhasználók (kivéve a **Tszt. Vhr.** 17. § (1) bekezdésében, továbbá a korlátozási fokozatba sorolás megállapításakor a Fővárosi Közgyűlés által meghatározott létesítmények) hálójának központjaiban a használati melegvízszolgáltatási célú távh ellátás felfüggesztése és a fűtési célú hálójánál történő felhasználás 50%-os korlátozása,
3. fokozat: a lakossági felhasználókat ellátó hálójának központokban a használati melegvízszolgáltatási célú távh szolgáltatás felfüggesztése,
4. fokozat: a lakossági felhasználók fűtési célú távh szolgáltatásának 20%-os csökkentése,
5. fokozat: az 1-4 fokozatba tartozó valamennyi felhasználó részére a távh szolgáltatás szükséges mérték arányos csökkentése.

Nem, illetve csak végső esetben korlátozhatók az egészségügyi és szociális alapszolgáltatást ellátó közintézmények.

A távh szolgáltató a korlátozási sorrendtervezetet úgy köteles elkészíteni, hogy a korlátozással elérhető legyen a közüzemi szerződések teljesítéséhez szükséges hálójánál mennyiség legalább 25%-os csökkentése.

A korlátozási fokozatba soroláshoz a távh szolgáltató a felhasználóktól a hálójánál történő felhasználásuk sajátosságaira vonatkozó adatokat kérheti.

A korlátozás - annak okától függően - lehet általános, amikor az minden felhasználó hálójánál igényét érinti, és lehet részleges, amely esetben a korlátozás csak a távh szolgáltató által távh-vel ellátott egyes területrészekre terjed ki.

A távh szolgáltató a tervezett fokozatba sorolást az érintett felhasználók rendelkezésére bocsátja, akik arról 15 napon belül véleményt nyilváníthatnak.

A korlátozási tervezet elkészítésénél figyelemmel kell lenni a távh termel kre vonatkozó lehetséges korlátozásra is.

A korlátozási sorrendtervezetet és a távh szolgáltató által el nem fogadott, fokozatba sorolásra vonatkozó felhasználói véleményeket a f jegyz höz kell benyújtani, aki a vélemények mérlegelése alapján kialakított korlátozási sorrend tervezetét jóváhagyásra a F városi Közgy lés elé terjeszti.

A F városi Közgy lés által megállapított korlátozási sorrend szerinti fokozatba sorolásról a felhasználókat a távh szolgáltató tájékoztatja.

A távh szolgáltatás körzetenkénti korlátozási sorrendjét, az egyes fokozatokhoz tartozó korlátozható h teljesítményeket az **Önk. rend.** melléklete és annak 1-5. sz. függeléke tartalmazza.

22. H - ÉS TÜZEL ANYAG BESZERZÉS, ENERGIAKERESKEDELMI SZERZ DÉSEK

A távh szolgáltató részben hosszú távú, határozatlan időre szóló, részben éves szerződés keretei között szerzi be az alaptevékenységéhez szükséges primer tüzelőanyag-, hő- és villamosenergia-mennyiségeket, illetve köti le az ezek igénybevételéhez mindenkor szükséges, kellő biztonsággal és ésszerű kockázatvállalás mellett elégséges csúcsteljesítményeket.

E szerződés keretében, egyebek mellett a lekötött teljesítményért fizetendő teljesítménydíjat, a felhasználásra kerülő tüzelőanyagért vagy hőmennyiségért fizetendő energiadíjat (gázdíjat), illetve hődíjat, valamint a távh rendszerek által igényelt pótvízért fizetendő pótvízdíj(ka)t, illetve azok egységárait.

A **Tszt.** kimondja, hogy a távh termelő a távh szolgáltatóval a polgári jog szabályai szerinti, éves és hosszú távú (legalább 5 éves időtartamra vonatkozó) szerződés kötelezettség terheli, valamint a távh termelő és a távh szolgáltató köteles a távh szolgáltatás biztonságos és folyamatos ellátása érdekében egymással együttműködni.

A szerződéses kereteken túlmenően, a mindenkor elérhető legmagasabb színvonalú távh szolgáltatás és a lehető legkedvezőbb szolgáltatási díjak kialakítása érdekében, a Távh szolgáltató rendszeres tárgyalásokat folytat és úgynevezett üzemviteli-, illetve ármegállapodásokat is köt a jobb minőségű szolgáltatásra, valamint a vásárolt hőenergia minél alacsonyabb áron történő szállítására vonatkozóan. Az ármegállapodások egyben tartalmazzák a díjmegállapítás és árképzés módját, illetve a kedvezmények formáját és mértékét is..

Az energiakereskedelmi (hővásárlási-hőeladási) szerződés az adott távh körzet és távh termelő adottságaitól, jellegzetességeitől és energiatermelő berendezéseinek kialakításától függően egyedi.

Általánosságban tartalmazzák:

- a szerződés tárgyát, mely a lekötött hő teljesítmény és/vagy hőmennyiség adás-vétele,
- a műszaki paramétereket,
- a díjat, a díjváltoztatás módját,
- a mérés elszámolás módját, a fizetési feltételeket,
- a szerződés, ill. a szerződésben foglaltak megszegésének következményeit (kötbér, kártérítés, egyéb)
- a vis major eseményeket,
- a viták rendezésének módját,
- az együttműködés feltételeit,
- az üzemviteli együttműködés feltételeit,
- a területhasználathoz kapcsolódó feltételeit (saját feltételek esetében).

A gázpiacon, illetve a villamosenergia-piacon történő beszerzés kapcsán élünk a piacnyitás nyújtotta versenyelőnyökkel a kiaknázásával, és ennek keretében a kereskedelmi versenyfeltételével..

A liberalizációtól remélt el nyök realizálása érdekében a gáz, illetve a villamos energia esetében jelenleg éves szerz déseket kötünk, amelyekben a legkisebb összes költség elérésére törekszünk.

