

CSEPELI HŐSZOLGÁLTATÓ KFT ÜZLETSZABÁLYZATA

- A 2008. MÁJUS 30-I MÓDOSÍTÁSOKKAL EGYSÉGES SZERKEZETBEN -

TARTALOMJEGYZÉK

1.	BEVEZETÉS.....	4
1.	ÁLTALÁNOS RÉSZ	6
1.1.	RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK.....	6
1.2.	A TÁRSASÁG LEGFONTOSABB ADATAI	13
1.2.1.	A társaság tevékenysége.....	13
1.2.2.	A társaság telephelyei, ellátási területek.....	15
1.2.3.	Társaság szervezeti tagozódása:.....	15
1.2.4.	Általános működési feltételek és keretek	16
2.	FOGYASZTÁSI HELYEK LÉTESÍTÉSE VAGY BŐVÍTÉSE, A CSATLAKOZÁS VAGY BŐVÍTÉS FELTÉTELEI	17
2.1.	ELŐZETES TÁJÉKOZÓDÁS	17
2.2.	IGÉNYBEJELENTÉS	17
2.2.1.	IGÉNYBEJELENTÉS A FOGYASZTÓ RÉSZÉRŐL	17
2.2.2.	TÁJÉKOZTATÁS A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL.....	18
2.2.3.	A CSATLAKOZÁSI AJÁNLAT TARTALMA	19
2.2.4.	AZ IGÉNYLŐ NYILATKOZATA AZ AJÁNLAT ELFOGADÁSÁRÓL.....	19
2.3.	CSATLAKOZÁS FELTÉTELEI	20
2.3.1.	MŰSZAKI FELTÉTELEK	20
2.3.2.	A FOGYASZTÓ CSATLAKOZÁSÁNAK JOGI-GAZDASÁGI FELTÉTELEI	20
2.3.3.	PÉNZÜGYI FELTÉTELEK.....	21
2.4.	CSATLAKOZÁSI PONT MEGHATÁROZÁSA.....	22
2.5.	CSATLAKOZÁSOK LÉTESÍTÉSE	22
2.6.	TULAJDONJOGI HATÁR	23
2.7.	BEKAPCSOLÁSI FELTÉTELEK	23
2.8.	ELSZÁMOLÁSI MÉRŐBERENDEZÉS	24
2.8.1.	HŐFOGYASZTÁSMÉRŐ	24
2.8.2.	A FELHASZNÁLT TÁVHŐ MENNYISÉGÉNEK MÉRÉSE FELHASZNÁLÓI TULAJDONÚ HŐKÖZPONTOKNÁL 25	
2.8.3.	A FELHASZNÁLT TÁVHŐ MENNYISÉGÉNEK ÉPÜLETRÉSZENKÉNTI MÉRÉSE ÉS ELSZÁMOLÁSA.....	26
2.9.	FELHASZNÁLÓI BERENDEZÉS MŰKÖDTETÉSE, FENNTARTÁSA, ÁTALAKÍTÁSA	27
3.	KAPCSOLAT A FELHASZNÁLÓKKAL, ÜGYFELEKKEL	28
3.1.	KAPCSOLAT A KÜLSŐ KÖRNYEZETTEL	28
3.2.	TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS FOGYASZTÓVÉDELEM.....	28
3.2.1.	FELHASZNÁLÓK ÉRDEKKÉPVISELETI SZERVEZETEI	30
3.2.2.	KAPCSOLAT A BESZÁLLÍTÓKKAL	30
3.3.	"ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG	32
3.3.1.	TÁJÉKOZTATÁS	32
3.3.2.	KÖZÜZEMI SZERZŐDÉSKÖTÉS, -MÓDOSÍTÁS.....	32
3.3.3.	TÖRZSADAT MÓDOSÍTÁSOK	33
3.3.4.	SZÁMLÁZÁSSAL KAPCSOLATOS MEGKERESÉSEK KEZELÉSE.....	33
3.3.5.	BESZÉDÉSSSEL, BEHAJTÁSSAL KAPCSOLATOS MEGKERESÉSEK KEZELÉSE	33
3.3.6.	SZOLGÁLTATÁSI ÉS SZERVIZ-MEGKERESÉSEK KEZELÉSE	33
3.3.7.	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSI RENDJE.....	34
4.	SZERZŐDÉSES KAPCSOLATOK	35
4.1.	KÖZÜZEMI SZERZŐDÉSEK TARTALMI KÖVETELMÉNYEI	35
4.2.	A KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS ALANYAINAK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	37
4.2.1.	FELHASZNÁLÓ JOGAI.....	37
4.2.2.	FELHASZNÁLÓ KÖTELEZETTSÉGEI.....	38
4.2.3.	SZOLGÁLTATÓI JOGAI.....	38
4.2.4.	SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI.....	39
4.3.	SZOLGÁLTATÁSI KÖRÜLMÉNYEK ELLENŐRZÉSE	40
4.3.1.	A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ JOGOSULT ELLENŐRIZNI:	40
4.3.2.	A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ ELLENŐRZÉSÉNEK KÖVETKEZMÉNYEI	41

4.4.	ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉSEK	41
4.4.1.	HŐKÖZPONTI MÉRÉS SZERINTI LAKOSSÁGI SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS	41
4.4.2.	ÉPÜLETRÉSZENKÉNTI MÉRÉS SZERINTI LAKOSSÁGI SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS	44
4.4.3.	SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME	45
4.5.	EGYEDI KÖZÜZEMI SZERZŐDÉSEK	46
4.5.1.	A SZERZŐDÉS TARTALMA	46
4.5.2.	A SZERZŐDÉS MELLÉKLETEINEK TARTALMA	47
4.5.3.	A SZERZŐDÉS IDŐBELI HATÁLYA ÉS MÓDOSÍTÁSI, FELMONDÁSI LEHETŐSÉGE	47
4.5.4.	A SZERZŐDÉS MELLÉKLETEI	48
4.6.	AZ ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉSEK FELMONDÁSA	49
4.6.1.	SZERZŐDÉS FELMONDÁSA A FOGYASZTÓ RÉSZÉRŐL	49
4.6.2.	SZERZŐDÉS FELMONDÁSA A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL	50
4.6.3.	SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE KÖZÖS MEGEGYEZÉSEL	50
4.7.	SZERZŐDÉSSZEGÉS ÉS KÖVETKEZMÉNYEI	50
4.7.1.	SZERZŐDÉSSZEGÉS A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL	50
4.7.2.	SZERZŐDÉSSZEGÉS A FOGYASZTÓ RÉSZÉRŐL	51
5.	A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA ÉS SZÜNETELTETÉSE	53
5.1.	A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA	53
5.2.	IDEIGLENES SZÜNETELTETÉS	55
5.3.	VÉGLEGES KIKAPCSOLÁS	56
5.4.	A FELHASZNÁLÓ RÉSZLEGES LEVÁLÁSA (ÖNK. REND. 20. §)	57
6.	A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS ÁR ÉS DÍJTÉTEL RENDSZERE	59
6.1.	ÁTLÁTHATÓSÁG, KÖLTSÉGGYAKORLAT	59
6.2.	DÍJAK KIALAKÍTÁSÁNAK ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI	61
7.	A SZOLGÁLTATÁS ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA	65
7.1.	A HŐDÍJ ALAPJÁUL SZOLGÁLO FELHASZNÁLÁS MEGHATÁROZÁSA	65
7.2.	FELHASZNÁLÁSI HELYEKRE MEGHATÁROZOTT HŐFELHASZNÁLÁS ELSZÁMOLÁSA HŐKÖZPONTI MÉRÉS ESETÉN	71
7.3.	HŐFELHASZNÁLÁS ELSZÁMOLÁSA ÉPÜLETRÉSZENKÉNTI MÉRÉS ESETÉN	73
7.4.	AZ ENERGIATÁMOGATÁS ÉRVÉNYESÍTÉSE	73
7.5.	ALAPDÍJ ELSZÁMOLÁSA	74
7.6.	KÉSEDELMES FIZETÉS	75
7.7.	A FIZETÉSI HÁTRALÉKOK BEHAJTÁSA	75
8.	A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI	77
8.1.	HŐÁTALAKÍTÁS NÉLKÜLI TÁVHŐENERGIA SZOLGÁLTATÁS (FELHASZNÁLÓI TULAJDONÚ HŐKÖZPONT)	77
8.2.	HŐÁTALAKÍTÁSSAL MEGVALÓSULÓ SZOLGÁLTATÁS (TÁVHŐSZOLGÁLTATÓI TULAJDONÚ HŐKÖZPONT)	78
9.	PANASZÜGYEK KEZELÉSE	83
9.1.	PANASZÜGYEK KEZELÉSE	83
9.2.	MINŐSÉGI REKLAMÁCIÓ	84
9.3.	SZÁMLAREKLAMÁCIÓ	85
9.4.	KIFOGÁS AZ ELSZÁMOLÓ MÉRŐVEL SZEMBEN	86
10.	AZ ÜZEMI ESEMÉNYEK RENDSZERE	87
10.1.	HIBABEJELENTÉS	87
10.2.	HIBÁBÓL EREDŐ SZÜNETELTETÉS	87
11.	ENERGIAGAZDÁLKODÁS, ENERGIA HATÉKONYSÁG	89
12.	MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS ÉS KÖRNYEZETVÉDELME	90
13.	MELLÉKLETEK JEGYZÉKE	92

1. BEVEZETÉS

A Csepeli Hőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (*Csepeli Hőszolgáltató Kft*) a fogyasztók tájékoztatása, a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése és a kiegyensúlyozott szolgáltató-fogyasztó kapcsolatrendszer kialakítása érdekében készítette el Üzletszabályzatát, (továbbiakban: **üzletszabályzat**). Az üzletszabályzat részletesen meghatározza a Csepeli Hőszolgáltató Kft-nek a hatályos jogszabályok által meghatározott működési kereteit, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a felhasználó és a szolgáltató eredményes együttműködéséhez.

Az üzletszabályzat elsődleges feladata a társaság és a felhasználók kapcsolatában a távhőszolgáltatással, illetve a hőenergia vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek tisztázása és ezek harmóniájának minél teljesebb biztosítása.

Az üzletszabályzat tükrözi társaságunk legfontosabb célkitűzését: a szolgáltatói és a fogyasztói rendszerek mindenkor műszaki színvonalához igazodó, a fogyasztói igényeknek jól megfelelő, megbízható és korrekt távhőszolgáltatás folyamatos biztosítása.

Az üzletszabályzat tárgya

A Csepeli Hőszolgáltató Kft – mint távhőtermelő és egyben távhőszolgáltató – üzletszabályzata a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. sz. törvényben, továbbá a távhőszolgáltatásról szóló 157/2005.(VIII.15.) Kormány rendeletben megfogalmazott cél – a felhasználói igényeket szolgáló gazdaságos, folyamatos és biztonságos távhőtermelés és távhőszolgáltatás – megvalósítása érdekében, a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltató működését. Meghatározza a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a társadalmi érdek-képviseleti szervezeteivel való együttműködését..

Az üzletszabályzat szabályozási körébe Budapest Főváros Közgyűlésének - a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény egyes rendelkezéseinek Budapest főváros területén történő végrehajtásáról szóló - 83/2005. (XII. 16.) Főv. Kgy. rendelete, valamint Budapest Főváros Közgyűlésének - a lakossági távhőszolgáltatási díjakról, az áralkalmazási és díjfizetési feltételekről, valamint a távhőszolgáltatási csatlakozási díjakról szóló - 84/2005. (XII. 16.) Főv. Kgy. Rendelet -, továbbá Budapest Főváros Közgyűlésének a lakossági távhőszolgáltatási díjakról, az áralkalmazási és díjfizetés feltételekről, valamint a távhőszolgáltatási csatlakozási díjakról szóló 84/2005 (XII.16) Főv. Kgy. Rendelet módosításáról szóló 81/2007 (XII.28) önkormányzati rendelete által meghatározott feltételek és feladatok tartoznak, különös tekintettel a fogyasztó és a szolgáltató közötti jogviszonyra,

valamint a Csepeli Hőszolgáltató Kft-nek a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdek-képviselői szerveivel való együttműködésére.

Szolgáltató üzletszabályzatát - annak mellékletével együtt - köteles az érdekeltek részére hozzáférhetővé tenni.

Az üzletszabályzat hatálya

Jelen üzletszabályzat hatálya a társaság működési engedélyében meghatározott működési területre, illetve a társaságtól hőenergiát vételező vele szerződéses jogviszonyban álló felhasználókra terjed ki.

Az üzletszabályzat Budapest Főváros Főjegyzője által történő jóváhagyás napján lép hatályba, a jóváhagyásban meghatározott feltételekkel jön létre. Érvényessége és hatálya határozatlan időre szól, illetve ameddig azt jogszabály hatályon kívül nem helyezi.

A távhőszolgáltató a Budapest Főváros Főjegyzője által kiadott működési engedély alapján, - mely engedély meghatározatlan időre szól - jogosult a Csepeli Hőszolgáltató Kft működési területén a jogszerűen létesített, használatba vett és az általa üzemeltetett létesítményekben szerződés alapján távhőt vásárolni és azokból távhővezeték-hálózaton keresztül távhőt szolgáltatni.

A fentiek a Csepeli Hőszolgáltató Kft – mint távhőszolgáltató – részére az engedélyes távhőrendszerekre vonatkozóan: üzemben tartási, fejlesztési és szolgáltatási jogokat és kötelezettségeket jelentenek.

A távhőszolgáltató Üzletszabályzatát évente felülvizsgálja, indokolt esetben azt módosítja. Az üzletszabályzat módosítását Budapest Főváros Főjegyzője hagyja jóvá. Indokolt esetben az üzletszabályzat módosítását kezdeményezheti az érdekképviselői és felügyeleti szerv is.

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. 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 távhőszolgáltatásról;
- Vhr.:** 157/2005 (VIII. 15.) Korm. rendelet a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról;
- TKSZ:** az 157/2005 (VIII. 15.) Korm. rendelettel kihirdetett Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat;
- Önk. rend.:** a 83/2005 (XII. 16.) Főv. Kgy. számú rendelet a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény egyes rendelkezéseinek Budapest főváros területén történő végrehajtásáról;
- Önk. díjr.:** Budapest Főváros Közgyűlésének 84/2005. (XII.16.) Főv. Kgy. Rendelete a lakossági távhőszolgáltatási díjakról, az áralkalmazási és díjfizetési feltételekről, valamint a távhőszolgáltatási csatlakozási díjakról, valamint Budapest Főváros Közgyűlésének 81/2007 (XII.28) önkormányzati rendelete a lakossági távhőszolgáltatási díjakról, az áralkalmazási és díjfizetés feltételekről, valamint a távhőszolgáltatási csatlakozási díjakról szóló 84/2005 (XII.16) Főv. Kgy. Rendelet módosításáról;

Az üzletszabályzat alkalmazásában irányadó fogalmakat a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tszt.) 3. §-a, a Tszt. végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.) 3. számú mellékletét képező Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat (a továbbiakban: TKSZ) 2.1. pontja határozza meg. Az ezen jogszabályokban meghatározott fogalmakból következően és azon túlmenően a felhasználó és szolgáltató közötti jogviszonyban a következő fogalmak is irányadóak:

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

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

(3) **Engedélyes:** a távhőtermelő létesítmény létesítésére, távhőtermelésre, valamint a távhőszolgáltatásra engedéllyel rendelkező;

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

(5) **Épületrész:** a **Tszt.** alkalmazásában a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlanak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.);

(6) **Felhasználási hely:** a felhasználó tulajdonában lévő, a közüzemi szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhőfogyasztása önállóan mérhető;

(7) **Felhasználó:** a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a **Tszt.**-ben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval 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 távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó. (**Önk. rend.**) A felhasználó és a távhőszolgáltató közötti jogviszonyban külön-külön felhasználónak kell tekinteni azt a felhasználót, amelynek távhővel való ellátása több különböző felhasználási helyen valósul meg.

a) **lakossági felhasználó:** a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;

b) **egyéb felhasználó:** az a) pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;

(8) **Felhasználói berendezés:** a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezetékhálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók;

(9) **Felhasználói vezetékhálózat:** az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja;

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

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

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

b) **költségmegosztó: (TKSZ)** az elszámolási hőmennyiségmérő által mért hőmennyiségnek a díjfizetők közötti megosztására, a Tszt. 43. § (4) bekezdésében foglalt esetben a felhasználók közötti megosztására szolgáló mérőműszer vagy eszköz;

(12) **Hőfogadó állomás:** egy épület vagy építmény távhőellátása céljából, a hőhordozó közeg fogadására, továbbítására szolgáló technológiai

berendezés, ahol a felhasználók részére átadott távhőmennyiség mérése, mennyiségi szabályozása is történhet;

(13) Hőhordozó közeg átalakítása: a hőhordozó közeg fizikai jellemzőinek megváltoztatása;

(14) Hőközpont: a hőhordozó közeg kiadására, elosztására, fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, illetőleg a távhő átadására szolgáló technológiai berendezés. A hőközpont lehet termelői hőközpont, szolgáltatói hőközpont és felhasználói hőközpont. (Önk. rend.) A hőközpont alkotórészének minősülnek a hőközponthoz tartozó technológiai berendezések: a jelző-, ellenőrző-, tágulási-, biztonsági vezetékek, a tágulási tartály, a központi légtelenítő berendezés. (TKSZ) Ha a hőközpontot, illetőleg a hőfogadó állomást a távhőszolgáltató üzemelteti, az ingatlantulajdonos a berendezés elhelyezésére szolgáló helyiség zavartalan megközelítését és használatát köteles a távhőszolgáltató részére biztosítani. A hőközpontot, a hőfogadó állomást és azok tartozékait magában foglaló, a távhőszolgáltató által használt helyiség belső karbantartása – eltérő megállapodás hiányában – a távhőszolgáltató feladata.

a) termelői hőközpont: a távhő termelőjénél távhőellátás céljából a hőhordozó közeg kiadására, továbbítására, elosztására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, esetenként mérésére szolgáló technológiai berendezés;

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

c) felhasználói hőközpont: egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés;

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

(16) Szabálytalan vételezés: a távhő felhasználásáról szóló közüzemi szerződés nélküli távhőfogyasztás vagy a távhőnek szerződésszegő módon történő vételezése;

(17) Szolgáltatói berendezés: a távhőtermelő létesítmény, a távhővezeték-hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiség szabályozói;

(18) Távhő: az a hőenergia, amelyet a távhőtermelő létesítményből hőhordozó közeg (gőz, melegített víz) alkalmazásával, távhővezeték-hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak;

(19) Távhőszolgáltatás: az a közüzemi szolgáltatás, amely a felhasználónak a távhőtermelő létesítményből távhővezeték-hálózaton keresztül, az engedélyes által végzett, üzletszerű tevékenység keretében történő hőellátásával fűtési, illetve egyéb hőhasznosítási célú energiaellátásával valósul meg;

a) A távhőszolgáltatás az ellátás módja szerint lehet: (TKSZ)

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

b) a hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás az ellátás célja szerint lehet: (TKSZ)

- **fűtési célú távhőszolgáltatás**, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói fűtési-vezeték-hálózat részére adja át a felhasználónak,
- **használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatás**, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a közműves ivóvizet felmelegítve adja át a felhasználónak, amely lehet:
 - ◆ **vízfelmelegítés-szolgáltatás**, amely esetben nem a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítése történik,
 - ◆ **melegvíz-szolgáltatás**, amely esetben a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítése történik;

c) használati melegvíz: (TKSZ) távhővel felmelegített közműves ivóvíz;

d) a távhőszolgáltatás a hőmennyiségmérés helye szerint lehet: (TKSZ)

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

(20) Távhőszolgáltató: az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen vagy a település meghatározott részén a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott;

(21) Távhőtermelő: az a gazdálkodó szervezet, amely távhő termelésére engedélyt kapott;

(22) Távhőtermelő létesítmény: az erőmű távhő-szolgáltatási célra hőt termelő létesítménye, távhőt előállító fűtőmű, kazántelep, kazán, hulladékégető mű, geotermikus energiát távhőszolgáltatás céljára kitermelő vagy más megújuló energiát (pl. biokazán, hőszivattyú, napkollektor) és hulladékűt hasznosító távhőtermelő berendezés;

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

- a) **primer rendszer:** a távhőrendszernek a hőtermelőtől a hőközponti hőcserélők hőátadó felületéig terjedő része;
- b) **szekunder rendszer:** a távhőrendszernek a hőközponti hőcserélők hőátadó felületétől a felhasználó berendezésekig és a használati melegvízvételező helyekig (csapolókig) terjedő része;
- c) **változó hőmérsékletű forróvízrendszer (VHF):** amelyben az előremenő forróvíz hőmérsékletét az időjárásfüggő fűtési hőigény függvényében szabályozzák;
- d) **gerincvezetékek:** Melyen keresztül a hőenergia nagyobb hőfogyasztó csoportokhoz juttatható el hőhordozó közeg segítségével /pl: városrészek/.
- e) **elosztóvezetékek:** A gerincvezetékéről lecsatlakozva kisebb hőfogyasztói csoportok hőigényének kielégítéséhez szükséges hőenergiát szállítják hőhordozó közeg segítségével.
- f) **primer vezetékek:** A hőtermelő helyről szállított /paraméterek változtatása nélküli/ hőenergia továbbítására szolgáló technológiai eszközök.
- g) **szekunder vezetékek:** A közvetlenül /hőközponti átalakítás után/ felhasználható hőenergia továbbítására szolgáló technológiai eszközök.
- h) **bekötő vezeték:** a primer távvezeték hálózatnak az elosztóvezeték és a hőközpont primer hőátadó állomása közötti vezetékszaka.

(24) Üzletszabályzat: a működési engedélyt kiadó közigazgatási szerv által jóváhagyott, és az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság által véleményezett szabályzat, amely a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltató működését, és meghatározza a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel (a továbbiakban: felhasználói érdekképviselő) való együttműködését.

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

a) **alapidj:** a távhőszolgáltatás igénybevételének lehetőségéért és a távhőszolgáltatás igénybevételéért, az igénybevételi lehetőség és az igénybevétel mértékével arányos éves díj, amelynek 1/12-ed része havonta előre fizetendő és amely lehet **légtérfogati alapidj** vagy **hőteljesítmény-lekötési alapidj**.

➤ **légtérfogati alapidj:** ha a hőközpont a távhőszolgáltató tulajdonát képezi, akkor a közüzemi szerződésben meghatározott épület, épületrész **elszámolási légtérfogata** (légm³) és az ott meghatározott alapidj egységár (Ft/légm³/év) szorzataként kiadódó összeg (Ft/év).

A távhőszolgáltatás módja ill. célja szerint az alapidj egységár különböző: csak fűtési célú, vagy csak vízfelmelegítés szolgáltatási célú, vagy csak melegvíz-szolgáltatási célú, vagy fűtés és vízfelmelegítés-szolgáltatás célú, vagy fűtési és melegvíz-szolgáltatás célú alapidj egységárat kell figyelembe venni a közüzemi szerződésben meghatározott távhőszolgáltatási célnak megfelelően.

◆ **elszámolási légtérfogat:** az épületnek, épületrésznek a közüzemi szerződésben meghatározott légtérfogata, (légm³), amelynek meghatározását vita ill. igény esetén a 4. sz. melléklet szerint kell ellenőrizni ill. szükség szerint korrigálni.

➤ **hőteljesítménylekötési alapidj:** ha a hőközpont nem a távhőszolgáltató tulajdonában van, akkor a közüzemi szerződésben meghatározott lekötött legnagyobb **elszámolási hőteljesítmény** (MW) és az ott meghatározott egységár (Ft/MW/év) szorzataként kiadódó összeg (Ft/év).

◆ **elszámolási hőteljesítmény:** a felhasználási helyre vonatkozó, közüzemi szerződésben meghatározott legnagyobb lekötött hőteljesítmény (MW), amelynek túllépése az Önk. díjr. 10. § (2) szerint pótdíjfizetési kötelezettséggel jár. A távhőszolgáltató bármikor jogosult az igénybevett hőteljesítményt ellenőriz(tet)ni. Azoknál a felhasználóknál, ahol a távhőszolgáltató hitelesített távhőmennyiség-regisztráló műszert szerel fel, ott a műszer által folyamatosan mért és regisztrált hőfelhasználási értékek bármelyik egybefüggő 30 perces adatának – ahol ilyen műszer nincs, ott az egybefüggő 30 percen át mért felhasznált hőmennyiség adatának - MJ (Mega Joule)-ra átszámított értékét (a 30 perc időtartamának megfelelő) 1800 sec-mal osztva MW mértékegységben határozza meg az igénybevett hőteljesítményt.

b) **hődíj:** a felhasználó által vételezett (felhasznált) hőmennyiség után fizetendő díj, amely a felhasznált hőmennyiség (GJ) és a hődíj-egységár (Ft/GJ) szorzataként kiadódó összeg (Ft). A hődíjat a számlázási időszakra megállapított hőfelhasználás alapján havonta utólag kell megfizetni.

A hődíj-egységár lehet **lakossági (háztartási) célú távhőszolgáltatási díj-egységár** és **nem lakossági (háztartási) célú távhőszolgáltatási díj-egységár**.

- **lakossági (háztartási) célú távhőszolgáltatási díj-egységárat** kell alkalmazni a távhőszolgáltatással ellátott lakásra, valamint a lakóépületben és a lakást is magában foglaló vegyes célra használt épületben lévő, a lakások rendeltetésszerű használatára szolgáló és e rendeltetésnek megfelelően használt épületrészekre. A lakások rendeltetésszerű használatára szolgáló épületrészek különösen: a kapualj, a lépcsőház, a folyosó, a mosókonyha, a szárítóhelyiség, a közös fürdőszoba, 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 távhőszolgáltatási díj-egységárat** kell alkalmazni a 25/ba. pont hatálya alá nem tartozó, távhőszolgáltatással ellátott épületekre, épületrészekre.

(26) Lakóépület az, amelyben az épület összes alapterületének felét meghaladó mértékben lakás van.

(27) Vegyes célra használt épület az, amelyben a lakások alapterülete az épület összes alapterületének felét nem haladja meg.

(28) Nem lakás céljára szolgáló épület az, amely kizárólag ipari, építőipari, mezőgazdasági, vízgazdálkodási, kereskedelmi, raktározási, szolgáltatási, igazgatási, honvédségi, rendészeti, művelődési, oktatási, kutatási, egészségügyi, szociális, jóléti és más gazdasági célra szolgál, tekintet nélkül a benne levő munkakörrel kapcsolatos szolgálati lakásra.

(29) Közös használatra szolgáló helyiség általában a mosókonyha, a szárítóhelyiség, a közös fürdőszoba, a közös WC, a gyermekkocsi- és kerékpártároló helyiség, a közös pince, illetve padlástérség.

(30) Közös használatra szolgáló terület a kapualj, a lépcsőház, a zárt folyosó.

(31) Nem lakás céljára szolgáló helyiség általában az üzlet, műhely, rendelő, iroda, továbbá a klubszoba a hozzátartozó helyiségekkel, a gépkocsitároló, valamint a lakások rendeltetésszerű használatához nem szükséges és egyéb célra hasznosított helyiség.

(32) A rendelet alkalmazásában fűtött az a helyiség, amelyben fűtőtest vagy egyéb hőleadó berendezés, vagy a szomszédos helyiségekből átáramló hő biztosítja a központi fűtésről és melegvíz-szolgáltatásról szóló 189/1998. (XI.23.) Korm. rendelet 15.§-ában meghatározott hőmérsékletet. Fűtött alapterületnek, illetőleg légtérnek e helyiségek 33. pont szerinti alapterületét, illetve légterét kell tekinteni.

(33) A fűtött légtér fogat meghatározásánál:

- alapterületként kell figyelembe venni a falsíkok közötti, valamint a beépített szekrény által elfoglalt területet.
- nem vehetők figyelembe a falsíkokon kívül eső területek, valamint a falsíkokból kiugró falpillérek által elfoglalt területek, ha azok mérete 0,5 m²-nél kisebbek.
- nem vehetők figyelembe az éléskamra (kamraszekrény, valamint a lakás /helyiség/ légterének a közművezetéseket védő burkolat mögötti része.

- a fürdőszoba légterének csak 60 %-a vehető figyelembe, ha az előírt hőmérsékletet - műszaki tervek alapján - kiegészítő fűtéssel (pl.: villamos, vagy gázhősugárzó) biztosítja.

1.2. A TÁRSASÁG LEGFONTOSABB ADATAI

A társaság cégneve: **Csepeli Hőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**
 Rövidített neve: **Csepeli Hőszolgáltató Kft.**
 A társaság székhelye: **1211 Budapest, Terelő utca 3**
 Telefonszáma: **36 1 278 2484**
 Telefax száma: **36 1 278 2482**
 Telephely(ek): **cégjegyzékben bejegyzett telephely nincs**

A társaság alapítóinak neve és székhelye:
**HAJ-SZA XXI. Ingatlanforgalmazó és –kezelő
 Korlátolt Felelősségű Társaság
 1211 Budapest, Terelő utca 3.**

Az alapítás és a tevékenység megkezdésének időpontja: **2007. szeptember 12.**

A működés időtartama: **határozatlan**

Cégbejegyzés helye : **Budapest, Fővárosi Bíróság mint Cégbíróság**

Cégbejegyzés időpontja: **2007. szeptember 20.**

Cégbejegyzés száma: **01-09-886030**

A társaság törzstőkéje: **500.000,- Ft**

Az üzleti év január 1-től december 31-ig tart.

1.2.1. A társaság tevékenysége

A társaság alapvető feladatai: - távfűtés és használati melegvíz szolgáltatás

A távhőszolgáltatás a Polgári Törvénykönyv szerint közüzemi szerződés alapján nyújtható közszolgáltatás. A közszolgáltatások megszervezését és működtetését közigazgatási területükön az **1990. évi LXV. törvény a helyi önkormányzatokról** a helyi önkormányzatok feladatai közé sorolja. Budapesten ez a **Fővárosi Önkormányzat feladata**. Több közüzemi szolgáltatással (víz, csatorna, áram, földgáz) azonosan a távhőszolgáltatás is vezetékes szolgáltatás.

A vezetékes közüzemi szolgáltatások úgynevezett természetes monopóliumok, amelyek működése részletes és törvényi szintű jogi szabályozást tesz szükségessé. A távhőszolgáltatásról is törvény rendelkezik.

A fentiekén kívül, de azokhoz szorosan kapcsolódóan a Kft több kiegészítő tevékenységet végez:

- szerződéses és megrendelt karbantartás
- víz-, gáz, fűtészerezés
- egyéb épületgépészeti szerelés
- mérnöki tevékenység, tanácsadás
- üzletviteli tanácsadás
- műszaki vizsgálat, elemzés
- műszaki kutatás, fejlesztés
- ingatlan bérbeadás, üzemeltetés

Tevékenységi körei:

➤ **40.30'03 Gőz-, melegvízellátás (főtevékenység)**

Egyéb tevékenységi kör(ök):

- 40.11'03 Villamosenergia-termelés
- 40.12'03 Villamosenergia-szállítás
- 40.13'03 Villamosenergia-elosztás, -kereskedelem
- 40.21'03 Gázgyártás
- 40.22'03 Gázelosztás, - kereskedelem
- 41.00'03 Víztermelés, -kezelés, -elosztás
- 45.11'03 Épületbontás, földmunka
- 45.12'03 Talajmintavétel, próbafúrás
- 45.21'03 Épület, híd, alagút, közmű, vezetékek építése
- 45.22'03 Tetőszerkezet-építés, tetőfedés, vízszigetelés
- 45.23'03 Autópálya, út, repülőtér, sport játéktér építése
- 45.24'03 Vízi létesítmény építése
- 45.25'03 Egyéb speciális szaképítés
- 45.31'03 Villanyszerelés
- 45.32'03 Szigetelés
- 45.33'03 Víz-, gáz-, fűtészerezés
- 45.34'03 Egyéb épületgépészeti szerelés
- 45.41'03 Vakolás
- 45.42'03 Épületasztalos-szerkezet szerelése
- 45.43'03 Padló-, falburkolás
- 45.44'03 Festés, üvegezés
- 45.45'03 Egyéb befejező építés
- 70.11'03 Ingatlanberuházás, -eladás
- 70.12'03 Ingatlanforgalmazás
- 70.20'03 Ingatlan bérbeadása, üzemeltetése
- 70.31'03 Ingatlanügynöki tevékenység
- 70.32'03 Ingatlankezelés
- 74.13'03 Piac- és közvélemény-kutatás
- 74.14'03 Üzletviteli tanácsadás
- 74.40'03 Hirdetés

- 74.87'03 Máshova nem sorolt, egyéb gazdasági szolgáltatás
- 93.05'03 Máshova nem sorolt egyéb szolgáltatás

1.2.2. A társaság telephelyei, ellátási területek

A társaság telephellyel nem rendelkezik.

Az ellátási terület: **1211 Budapest, II. Rákóczi Ferenc út 107-115.**
szám alatti 481 lakásos társasház

A társaság az ellátási területen szolgáltatói hőközpontot üzemeltet, melyben hőtermelő és hőátalakító berendezés nem üzemel.

A szolgáltatás ellátásához szükséges hőtartalmú melegvizet szerződés alapján a FŐTÁV Zrt biztosítja.

A társasházban fan-coil hűtő-fűtő rendszer található. A fűtési hőlépcső 90/70 °C.

A hűtési szolgáltatás nem hatósági áras, hanem piaci áron történő, egyedi szerződéssel szabályozott, nem távhővel biztosított szolgáltatás, melynek részletezése nem tartozik jelen üzletszabályzat tárgyába.

Az épület központi melegvíz ellátásához a használati melegvíz készítése a hőközpontban történik, vásárolt hidegvíz felmelegítése hőcserélővel.

1.2.3. Társaság szervezeti tagozódása:

Tulajdonos(ok):

- **HAJ-SZA XXI. Ingatlanforgalmazó és –kezelő Korlátolt Felelősségű Társaság**
1211 Budapest, Terelő utca 3.

A képviseletre jogosult neve és beosztása: Kondella Péter ügyvezető
(önállóan)

A Kft operatív és stratégiai döntéseit az egyszemélyi tulajdonos biztosítja.

A Társaság élén az ügyvezető áll, aki a jogszabályok keretei között önállóan és egyéni felelőséggel irányítja a szervezet tevékenységét a Társasági Szerződésben foglaltak szerint.

1.2.4. Általános működési feltételek és keretek

A társaság a hatályos jogszabályok, a Működési engedély, a Társasági Szerződés, valamint a Szervezeti és Működési Szabályzatban meghatározott feltételek és keretek között működik.

Működési területe a **1211 Budapest, II. Rákóczi Ferenc út 107-115.** szám alatti társasház területére terjed ki.

2. FOGYASZTÁSI HELYEK LÉTESÍTÉSE VAGY BŐVÍTÉSE, A CSATLAKOZÁS VAGY BŐVÍTÉS FELTÉTELEI

2.1. ELŐZETES TÁJÉKOZÓDÁS

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

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

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

2.2. IGÉNYBEJELENTÉS

2.2.1. Igénybejelentés a fogyasztó részéről

A távhőszolgáltatást igénylő, vagy a meglévő szolgáltatást bővíteni kívánó jogi és természetes személyek a Csepeli Hőszolgáltató Kft ügyfélszolgálatán tájékoztatást kapnak a rendelkezésre álló lehetőségekről.

Az igénybejelentést minden esetben írásban kell megtenni és a bejelentést a Fogyasztónak aláírásával kell ellátnia.

2.2.1.1. Lakossági felhasználó esetén:

Az igénybejelentés a következőket tartalmazza

- az igénylő (tulajdonos), vagy a közös képviselő adatai (név, állandó lakcím, levelezési cím, személyi igazolvány szám, anyja neve),
- amennyiben az igénylő nem azonos a tulajdonossal, akkor a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata az igénylő konkrét igényéhez,
- felhasználó neve, pontos címe, (ha nem azonos az igénylővel),
- tervezett felhasználási hely és létesítmény megnevezése, címe,
- a távhő felhasználásának célja (fűtés, használati melegvíz készítés, technológiai cél, hőhordozóval együttes igénybevétel);
- az igényelt többletteljesítmény fűtési- és használati melegvíz készítésének csúcshőigény megadásával,

- technológia csúcshőigény megadása,
- egyéb célú csúcshőigény [kW],
- összes csúcshőigény [kW],
- tervezett éves hőigény [GJ],
- tervezett fűtött légtérfogat a helyiségek rendeltetése szerinti csoportosításban (pl.: lakótér, garázs, raktár, stb.) [lm^3]; a távhőmennyiség mérésének helye a **TKSZ 2.1.3.** pontja szerint,
- a távhővételezés megkezdésének tervezett időpontja,
- egyéb adatok, igények.

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

2.2.1.2. Egyéb felhasználó esetén:

- az igénylő (tulajdonos) adatai (név, cím, hrsz., levelezési cím);
- cégbírósági, vagy nyilvántartási azonosító adatok;
- pénzügyi megnevezése;
- pénzügyi számlaszám;
- adószám;
- a felhasználási hely adatai (cím, hrsz., megnevezés);
- a távhő felhasználásának célja (fűtés, használati melegvíz készítés, technológiai cél, hőhordozóval együttes igénybevétel);
- fűtési csúcshőigény [kW];
- használati melegvíz készítés csúcshőigény [kW];
- technológiai célú csúcshőigény [kW];
- összes csúcshőigény [kW];
- tervezett fűtött légtérfogat a helyiségek rendeltetése szerinti csoportosításban (pl.: iroda, szociális helyiség, műhely, raktár, stb.) [lm^3];
- a távhőszolgáltatás jellege a díjszabás megállapításához;
- az üzembe helyezés igényelt időpontja;
- a tervezett beruházás becsült költsége.
- díjfizető neve, címe;
- fizetési mód;
- várható felhasználás havonként [GJ];
- egyéb adatok, igények.

2.2.2. Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről

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

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

A benyújtott – előzetes – igénybejelentésre a pontosan meghatározott műszaki igény alapján távhőszolgáltató megvizsgálja, hogy milyen konkrét műszaki lehetőségek jöhetnek szóba, és annak megfelelően tesz javaslatot a csatlakozási pontra vagy az igény kielégítésének módjára.

A távhőszolgáltató köteles 30 napon belül az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről tájékoztatást adni, és a legkedvezőbb távhő vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni.

A távhőszolgáltatási előszerződés a felek jogi kötelezettségvállalását fejezi ki arra vonatkozóan, hogy a szükséges létesítmények elkészülte után a felhasználási helyre vonatkozóan a távhőszolgáltatási közüzemi szerződést egymás között létrehozzák.

A távhőszolgáltató részéről kiadott engedély tartalmazza a csatlakozás és bővítés feltételeit is, melynek birtokában a műszaki feltételek és követelmények szerint – a létesítmény tervezési előírásainak és engedélyeztetési eljárásoknak megfelelően – kell a műszaki terveket elkészíteni.

2.2.3. A csatlakozási ajánlat tartalma

- a felhasználói konkrét igénybejelentés előzőekben felsorolt adatai;
- a csatlakozási pont megjelölése;
- az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségessége és eljárási módjaik;
- a csatlakozás, illetve a szolgáltatás műszakilag indokolt és jogszabályban előírt pénzügyi feltételei, így
 - a csatlakozási díj 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;
- időpont, ameddig a távhőszolgáltató az ajánlatban foglaltakhoz kötve van (legalább 90 nap).

2.2.4. Az igénylő nyilatkozata az ajánlat elfogadásáról

Az igénylő a csatlakozási ajánlat érvényességi idején belül írásban közölheti a távhőszolgáltatóval módosítási igényeit, illetve az ajánlat elfogadása esetén aláírásával ellátva visszaküldheti a távhőszolgáltatási előszerződést.

Módosított igénybejelentés esetén a műszaki-gazdasági feltételek megváltozása miatt az érvényességi határidők módosulhatnak és erről a távhőszolgáltató az igénylőt értesíti.

A távhőszolgáltatási előszerződés megkötése esetén felek megfelelő időben intézkednek az általuk finanszírozott létesítmények megvalósítása érdekében. A szerződés felmondása esetén a felmondó fél viseli a meghiúsulás miatt a másik fél addig felmerült indokolt és célszerű költségeit.

2.3. CSATLAKOZÁS FELTÉTELEI

2.3.1. Műszaki feltételek

A csatlakozás általános műszaki feltétele: az elfogadott és záradékolt terv szerint elkészült fogyasztói és szolgáltatói hőellátási rendszer.

A fogyasztói berendezéseket úgy kell létesíteni és üzemeltetni, hogy az a távhőrendszer biztonságát, más fogyasztó vételezését ne veszélyeztesse.

A csatlakozási hozzájárulás birtokában a csatlakozási feltételeknek megfelelően kell a műszaki terveket elkészíteni.

Az elkészült műszaki tervek 2 példányát a távhőszolgáltató részére véleményezésre kell benyújtani.

A kivitelezés megkezdésének feltételét képezi a Csepeli Hőszolgáltató Kft – mint távhőszolgáltató – által elfogadott és záradékolt terv.

A távhőszolgáltató kezelésébe kerülő berendezéseket csak a távhőszolgáltató létesítheti, (a megrendelő által erre a célra átadott pénzeszközökből). Ezért ezen berendezések tervezésére is a távhőszolgáltató ad megbízást.

Új felhasználó csatlakozása esetén felhasználói hőközpontot kell létesíteni a mérés helyétől függetlenül.

2.3.2. A fogyasztó csatlakozásának jogi-gazdasági feltételei

- A szolgáltatói berendezést a fogyasztói berendezéssel csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze.
- A fogyasztói berendezés létesítése, üzemeltetése és fenntartása a fogyasztási hely tulajdonosának kötelessége
- A fogyasztói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez a távhőszolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni
- A lakóépületek és a vegyes célra használt épületek fogyasztói hőközpontjainak kiviteli tervét a távhőszolgáltató köteles díjmentesen felülvizsgálni. Az üzembe helyezési eljáráshoz a távhőszolgáltatót meg kell hívni, abban a távhőszolgáltató díjmentesen közreműködni köteles.
- A távhőszolgáltató a szolgáltatói berendezés üzembiztonsága, a vagyonbiztonság, valamint az élet- és egészségvédelem érdekében a fogyasztói berendezést felülvizsgálhatja, és ha azt állapítja meg, hogy az nem felel meg a műszaki előírásoknak, szabványoknak, a bekapcsolást megtagadhatja, feltételhez kötheti, illetőleg köteles azt megtagadni.
- A szolgáltatói eszközöket, berendezéseket a hatályos jogszabályok és jelen üzletszabályzatban foglaltak alapul vételével a távhőszolgáltató létesíti, üzemelteti és tartja karban.

- Az ingatlan tulajdonosának távhőellátását szolgáló bekötő vezeték az adott ingatlanon – tulajdonosi hozzájárulással – vezetékjogi engedély és kártalanítás nélkül létesíthető. A hozzájárulás nem vonható vissza.
- Ha a fogyasztói berendezés létesítéséhez valamely engedély, vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, az engedélyeket (ide értve az esetleg szükséges vezetékjogi engedélyt is), minden költségét vállalva az igénybejelentő köteles megszerezni.
- A fogyasztói hőközpontot, vagy a hőfogadó állomást magában foglaló helyiség használatáért a tulajdonos a távhőszolgáltatótól térítésre nem tarthat igényt, és a bejutásában nem korlátozhatja.
- A csatlakozni vagy bővíteni szándékozóra hárul mindazon feladat, ami a csatlakozás vagy bővítés egyedi vagy speciális jellege miatt esetleg jelentkezik.

2.3.3. Pénzügyi feltételek

Új vagy növekvő távhőigénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától az igényének kielégítését szolgáló hőtéljesítmény rendelkezésre állásához szükséges szolgáltatói tulajdonú berendezések létesítése, bővítése, átalakítása céljából a távhőszolgáltató csatlakozási díjat kérhet. A csatlakozási díj nem foglalja magában a **Tszt. 33. § (2)** bekezdése szerinti, a távhőtermelőnek fizetett fejlesztési költségeket.

A csatlakozási díjon felül a távhőszolgáltató kérheti a távhőigénylőtől annak a fejlesztési költségnek a távhőtéljesítmény-igénnyel arányos részét is, amelyet a **Tszt. 33. § (2)** bekezdése szerinti megállapodás alapján a távhőtermelőnek fizetett.

- a.) A csatlakozni vagy bővíteni szándékozónak a csúcshőigény alapján meghatározott csatlakozási díjat kell befizetnie a Csepeli Hőszolgáltató Kft által megadott számlára.
- b.) A szolgáltatói eszközök létesítéséhez szükséges pénzeszközt a csatlakozni vagy bővíteni szándékozó fogyasztónak át kell utálnia a Csepeli Hőszolgáltató Kft által meghatározott számlára.

A távhőszolgáltató üzletpolitikai okból eltekinthet a csatlakozási díj megfizetésétől, illetőleg annak összegét mérsékelheti. Mérlegelési jogkör gyakorlója a szolgáltató vezetője.

A bejelentett új vagy növekvő távhőtéljesítmény-igény kielégítésére, a fizetendő csatlakozási díj és a fejlesztési költség megfizetésére az igénybejelentőnek és a távhőszolgáltatónak egymással külön szerződést kell kötnie.

A csatlakozási díj mértékét az **Önk. díjr. 9. §-a** tartalmazza.

2.4. Csatlakozási pont meghatározása

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

2.5. Csatlakozások létesítése

Új felhasználási hely a távhőrendszerre felhasználói hőközponttal csatlakozhat.

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

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

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

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

A felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez a távhőszolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni, a lakóépületek és a vegyes célra használt épületek felhasználói hőközpontjainak kiviteli tervét a távhőszolgáltató köteles a rendelkezésére bocsátástól számított 30 napon belül díjmentesen felülvizsgálni. A lakóépületek és a vegyes célra használt épületek felhasználói hőközpontjainak üzembe helyezési eljárásához a távhőszolgáltatót meg kell hívni, a távhőszolgáltató köteles közreműködni. A közreműködésért díj nem számítható fel. Az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze (**Tszt.** 52. § (3)-(5)).

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

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

A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt

- lakossági felhasználó, (díjfizető) csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával
 - létesíthet új felhasználói berendezést;
 - helyezhet át, alakíthat át, és – a szerződés felmondásának esetét kivéve – szüntethet meg meglévő felhasználói berendezést.
- egyéb felhasználó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával létesíthet olyan új felhasználói berendezést, amely az összhőteljesítmény-igényt növeli.

2.6. Tulajdonjogi határ

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

2.7. Bekapcsolási feltételek

Újonnan létesített felhasználói berendezést, felhasználói vezetékhalózatot a szolgáltató berendezéssel kizárólag a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze. Ennek előfeltétele a felhasználói berendezésekre, vezetékhalózatra vonatkozó írásbeli kivitelezői nyilatkozat, melynek garanciát kell adni arra, hogy az általa létesített felhasználói berendezés, vezetékhalózat megfelel-e a vonatkozó műszaki, biztonsági előírásokban és a kötelezően alkalmazandó szabványokban foglaltaknak – vagyis alkalmas-e a szolgáltatói berendezéssel történő összekapcsolásra.

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

Ha a távhőszolgáltató a felhasználói berendezést felülvizsgálva azt állapítja meg, hogy az nem felel meg a vonatkozó és érvényben lévő szabványoknak, az a szolgáltatói berendezés üzembiztonságát, az élet-, egészség- és vagyonbiztonságot veszélyezteti, úgy köteles az összekapcsolást megtagadni.

A mérés feltételeit az előírások szerint a felhasználó saját költségén alakítja ki, és a mérőeszközöket a távhőszolgáltató szereli fel.

A felhasználó hely kialakítása, a távhőrendszerre való rácsatlakozás fizikai megvalósulása után a felek egyedi közüzemi szerződést kötnek.

2.8. Elszámolási mérőberendezés

2.8.1. Hőfogyasztásmérő

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

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

Hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a hőmennyiségmérés helye a felhasználói, illetőleg a szolgáltatói hőközpont primer hőfogadó egysége, amelybe a mérőeszközt a forgalmazó, vagy szállító által megadott, a mérő hitelesítési engedélyében előírt beépítési követelmények betartásával kell beszerezni. (Önk. rend. 18. § (4)-(6) bekezdés.)

Hőmennyiségmérőként hitelesített hőmennyiségmérőt kell alkalmazni.

Az elszámolás alapjául szolgáló hőközponti hőmennyiségmérők és a hőközponti használati melegvízmérők, továbbá a **Tszt.** 43. § (4) bekezdése szerinti költségmegosztó mérőműszerek a távhőszolgáltató tulajdonát képezik, amelyek javításáról, időszakonkénti hitelesítettetéséről, szükség szerinti cseréjéről (a továbbiakban: fenntartásáról) a távhőszolgáltató a saját költségén gondoskodik. (**TKSZ** 17.1. pontja)

A fogyasztott távhőmennyiség meghatározására illetve elszámolására használt mérőműszerek felszereléséről, leszereléséről illetve cseréjéről a távhőszolgáltató a 2/C. ill. a 3/C. számú melléklet szerinti mérésügyi jegyzőkönyvet vesz fel.

Szolgáltatói hőközpontban történő hőmennyiségmérés esetén a szolgáltatott távhő elszámolásának alapja a hőközpontban hitelesen mért hőmennyiség, a hőfogadó állomáson elhelyezett egyéb mérőműszer pedig a szolgáltatói hőközpontban lévő hőmennyiségmérő költségmegosztója. [**Tszt.** 43. § (4)]

A szolgáltatói hőközpontba beépített hőmennyiségmérő a hőközpontból ellátott épületek hőfogyasztás-elszámolása mérési alapadatainak megállapítására szolgál. Az egyes épületek arányos hőfogyasztásának megállapítása épületek közötti felosztással történik az alábbiak szerint:

1. Költségmegosztó mérések nélkül:

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

2. Költségosztó mérések segítségével:

Amikor a fűtésre felhasznált hőmennyiséget az épületenként beépített hőmennyiségmérővel, a használati melegvíz fogyasztást pedig a szintén épületenként beépített vízmérővel (vízmérőkkel) mérik. A szolgáltatói hőközpontban regisztrált összes melegvíz-fogyasztásból számított vízmelegítésre fordított hőmennyiség szétosztása az épületenkénti melegvíz mennyiségek arányai szerint, a fűtésre jutó hőmennyiség pedig az

épületenként beépített hőmennyiségmérők által regisztrált hőmennyiségek arányai szerint kerül megállapításra.

A szolgáltatói hőközpontból való távhőellátás esetén az ellátott épületben a költségmegosztó mérőműszerek helyét és üzemeltetésének lehetőségét a felhasználási hely tulajdonosa köteles díjmentesen biztosítani. (Önk. rend. 17. § (2) bekezdése)

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

2.8.2. A felhasznált távhő mennyiségének mérése felhasználói tulajdonú hőközpontoknál

A felhasználó által létesített hőközpontban, az elszámolás alapjául szolgáló mérőeszközök beépítési helyét a műszaki előírásoknak megfelelően a felhasználó alakítja ki. Az elszámolás alapját képező mérőeszközöket a távhőszolgáltató szereli fel. (TKSZ 13.3.)

A mérőeszközök beszerzésének, hitelesítésének és felszerelésének költsége hőközponti mérés esetén a távhőszolgáltatót terheli. (TKSZ 13.4.)

A mérőeszközök beépítési helyét a hiteles mérés megvalósítása érdekében a műszaki előírásoknak megfelelően, a mérőre vonatkozó beépítési követelmények betartásával kell kialakítani. A mérőhely kialakításához a távhőszolgáltató által mindenkor alkalmazott hiteles mérőműszerek beépítésére vonatkozó „Elszámolási és költségosztó mérőműszerek beépítési követelményei” című műszaki előírást a Felhasználó kérésére a Távhőszolgáltató díjmentesen bocsátja a Felhasználó rendelkezésére.

Ha a mérőeszköz beépítési helyének kialakítása nem felel meg a műszaki előírásoknak, a távhőszolgáltató a mérőeszköz felszerelését megtagadhatja. Ez esetben a távhőszolgáltató írásban felkéri a felhasználót a talált hibák és hiányosságok kijavítására illetve pótlására. Amíg a felhasználók a műszaki feltételeket nem biztosítják, és emiatt a hiteles mérés feltételei nem teljesülnek, a szolgáltatás, illetve a hiteles mérés és elszámolás nem kezdhető meg.

A távhőszolgáltató által felszerelt mérőműszert, illetve annak elemeit az e célra kialakított helyén illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából a Csepeli Hőszolgáltató Kft. illetékes munkatársainak zárjeggyel kell ellátnia (Önk. rend. 6. §) és azt a mérő felszereléséről készült Mérésügyi jegyzőkönyvön (2/C. ill. 3/C. sz. melléklet) fel kell tüntetni.

2.8.3. A felhasznált távhő mennyiségének épületrészenkénti mérése és elszámolása

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

Épületrészenkénti mérés

Épületrészenként a mérőeszközök beépítési helyét a hiteles mérés megvalósítása érdekében a mérőre vonatkozó beépítési követelmények betartásával úgy kell kialakítani, hogy az adott épületrész egészének hőfelhasználását mérje. A mérőhely kialakításához a távhőszolgáltató által mindenkor alkalmazott hiteles mérőműszerek beépítésére vonatkozó műszaki előírásokat a távhőszolgáltató ügyfélszolgálatán lehet beszerezni.

Ha a mérőeszköz beépítési helyének kialakítása nem felel meg a műszaki előírásoknak, a távhőszolgáltató a mérőeszköz felszerelését megtagadhatja. Ez esetben a távhőszolgáltató írásban felkéri a felhasználót a talált hibák és hiányosságok kijavítására, illetve pótlására. Amíg a felhasználók a műszaki feltételeket nem biztosítják, és emiatt a hiteles mérés feltételei nem teljesülnek, az épületrészenkénti mérés és elszámolás nem kezdhető meg.

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

Ha a felhasználó a távhőszolgáltató felhívására nem gondoskodik a mérőeszköz beépítési helyének előírás szerinti kialakításáról és emiatt a mérő beépítése megghiúsul, a távhőszolgáltató visszafizeti a mérőbeépítésre befizetett összeget - a helyszíni kiszállás költségeivel csökkentve - a felhasználónak. (TKSZ 13.5.)

Épületrészenkénti mérés esetén a TKSZ 13.3. pontja szerint az elszámolás alapját képező mérőeszközöket a távhőszolgáltató szereli fel, azonban a TKSZ 13.4. pontja alapján a mérőeszközök beszerzésének, hitelesítésének és felszerelésének költsége a felhasználót terheli. E költségekről a felhasználó részletes tájékoztatást kap, melyek teljes vagy részleges fedezésére a távhőszolgáltató beépítési díjat számlázhat. Az erről kiállított számlát a mérő felszereléséig kell a távhőszolgáltató részére megfizetni, mely a mérő beépítésének és a szolgáltatás megkezdésének feltétele.

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

A távhőszolgáltató által felszerelt mérőműszert, illetve annak elemeit az e célra kialakított helyen illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából a Csepeli Hőszolgáltató Kft. illetékes munkatársainak zárjeggyel kell ellátnia és azt a mérő felszereléséről készült mérésügyi jegyzőkönyvön (2/C. ill. 3/C. sz. melléklet) fel kell tüntetni.

Az épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetében is szükséges felhasználói hőközpont létesítése és abban hőfogyasztás-mérő felszerelése, melynek létesítési feltételeit a 2.8.1. 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.**)

2.9. Felhasználói berendezés működtetése, fenntartása, átalakítása

A felhasználó a távhővel ellátott felhasználási helyen a felhasználói berendezések átalakítását köteles a távhőszolgáltatónak előzetesen írásban bejelenteni. A bejelentést meg kell tenni abban az esetben is, ha a felhasználó, díjfizető olyan építészeti, vagy épületgépészeti átalakítást kíván végezni, amely a távhővel ellátott felhasználási hely díjfizetés alapját képező légtérfogatót, illetőleg a hőtéljesítmény igényét nem növeli.

Amennyiben az építészeti, vagy épületgépészeti átalakítást kíván végezni, amely a távhővel ellátott felhasználási hely díjfizetés alapját képező légtérfogatót, illetőleg a hőtéljesítmény igényét növeli, a megnövekedett távhőigény kielégítéséről a felhasználónak a távhőszolgáltatóval előzetesen meg kell állapodnia és a 2.3. pont előírásait kell alkalmazni.

Az átalakításról arra jogosult által készített olyan tervet kell a távhőszolgáltatóhoz benyújtani, amely figyelembe veszi az épületet ellátó hőközpont műszaki adottságait, tartalmazza az épület megváltozott hőszükségletével kapcsolatos számításokat. Az átalakítás befejezését írásban be kell jelenteni a távhőszolgáltatónak.

A munkálatok elvégzése után a felhasználási hely ellátására érvényben lévő közüzemi szerződést a megváltozott légtérfogatnak, illetve hőtéljesítmény igénynek megfelelően, épületrészenkénti díjszétosztás esetén a díjfizetőkre és a hődíj új szétosztási arányaira is kiterjedően módosítani kell.

A felhasználói berendezések átalakítása, karbantartása során, annak következtében a távhőszolgáltatónál felmerülő költségek a felhasználót terhelik.

3. KAPCSOLAT A FELHASZNÁLÓKKAL, ÜGYFELEKKEL

3.1. KAPCSOLAT A KÜLSŐ KÖRNYEZETTEL

A távhőszolgáltató kapcsolatot tart:

- az általános és egyedi közüzemi (szolgáltatási) szerződéssel rendelkező, a távhőszolgáltatásba bekapcsolt felhasználókkal, a szerződésekben foglaltak teljesítése érdekében,
- a Fővárosi Önkormányzattal, a távhőszolgáltatásba bekapcsolódni kívánó felhasználói igények teljesítésével kapcsolatos műszaki, gazdaságossági és fejlesztési kérdésekben,
- a hőenergia- és villamosenergia-szolgáltatókkal, a biztonságos és gazdaságos energiaellátás érdekében,
- a Környezetvédelmi Felügyelőséggel, a környezetvédelmi előírások betartása érdekében,
- a fogyasztóvédelmi hatósággal, ill. a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel.

A Szolgáltató tevékenysége során a partnerekkel korrekt kapcsolatokat alakít ki és tart fenn. Vitás kérdések tárgyalásos megoldását tartja kívánatosnak, a problémák rendezése érdekében peres eljárások helyett kompromisszumot keres. A Fogyasztókkal a kapcsolattartást a szolgáltatási szerződés is szabályozza. A felmerülő kérdéseket, bejelentéseket és panaszokat a Szolgáltató a jogszabályoknak megfelelően kivizsgálja, korrekten, gyorsan elintézi.

Tevékenysége során a Szolgáltató a hatóságokkal, a közüzemekkel, az önkormányzattal, az érdekvédelmi szervezetekkel, valamint a médiával jó együttműködést alakít ki.

3.2. TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS FOGYASZTÓVÉDELEM

Az Csepeli Hőszolgáltató Kft a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvényben foglalt általános, a gazdasági miniszter rendeletében foglalt részletes szabályok szerint, a Magyar Energia Hivatal által kidolgozott ajánlások, az **Önk. rend.**, illetve a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján együttműködik a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Közép-magyarországi Regionális Felügyelőségével (1052 Budapest Városháza u. 7), valamint fogyasztói érdekképviselőkkel annak érdekében, hogy a fogyasztókat érintő kérdésekben:

- Megismerje azok véleményét
- Tájékoztassa azokat tervezett intézkedéseiről

- Visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről

A Csepeli Jőszolgáltató Kft kihangsúlyozza, hogy az előfizetői szerződés megkötésével polgári jogi szerződéses jogviszony jön létre a felek között. Amennyiben a polgári jogi szerződéses jogviszonyból eredő vagyoni igényeket, követeléseket illetve jogvitákat a felek egymás között nem tudják békés úton rendezni, úgy ezek elbírálására a békéltető testületek, végső soron pedig a bíróságok jogosultak. A vagyoni igények elbírálására a fogyasztóvédelmi hatóság nem jogosult. A Csepeli Hőszolgáltató Kft a fogyasztói jogviták tekintetében aláveti magát a békéltető testület mindenkorai döntésének és annak ajánlását magára nézve kötelező erejűnek ismeri el.

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

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

- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Közép-magyarországi Regionális Felügyelőségével (1052 Budapest Városháza utca 7)
- Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE) (1012 Budapest, Logodi utca 22-24)
- Magyar Energiafogyasztók Szövetsége (MEFOSZ) (1027 Budapest, Fő utca 68.),
- Lakásszövetkezetek és Társasházak Érdekvédelmi Szakmai Szövetsége (LÉTÉSZ) (1146 Budapest, XIV., Zichy Géza utca 4.)
- Lakásbérlők és Lakók Egyesülete (LABE) (1138 Budapest Dagály utca 11)
- Lakásszövetkezetek és Társasházak Országos Szövetsége (LOSZ) (1416 Budapest Hermina út 57.)

budapesti szervezetei vagy a budapesti felhasználók érdekképviselőire felhatalmazott képviselői.

Az 1997. évi CLV. törvény 2.§ h/ alapján a felhasználói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetek azok, amelyeket az egyesülési jogról szóló 1989. évi II. törvény alapján a felhasználók érdekeinek védelmére hoztak létre, annak megfelelően működtetnek és az illetékes bíróság nyilvántartásba vett.

A Csepeli Hőszolgáltató Kft mint szolgáltató a fogyasztóvédelmi szervek, fogyasztói érdekképviselőik hatáskörébe tartozó, a fogyasztókat érintő kérdésekben az együttműködést nem tagadhatja meg, a közérdekű adatokat – kivéve a szolgálati titkot – hozzáférhetővé teszi, a fogyasztókat érintő tervezett intézkedésekről tájékoztatást ad.

Közérdekű adatnak tekintendők a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény 2.§. 3. bekezdésének előírásainak megfelelő adatok. A társadalmi érdekképviselő a fogyasztó által kezdeményezett egyéni ügyiratokba csak a fogyasztó

beleegyezésével tekinthet bele. A tudomására jutott adatokat köteles az üzleti titokra érvényes módon kezelni.

A felhasználói érdekképviselőkkel való együttműködés a fentiekben fel nem sorolt érdekképviselőkre is kiterjed, amennyiben a kapcsolatfelvételt az érdekképviselő kezdeményezi.

A fogyasztóvédelmi szervek, felhasználói érdekképviselők által kezdeményezett ügyekben a távhőszolgáltató ügyintézési határideje 30 nap.

3.2.1. Felhasználók érdekképviselői szervezetei

- Magyar Energiafogyasztók Szövetsége (1227 Budapest Fő utca 68.)
- Vezetékes Energiafelhasználók Szövetsége (6701 Szeged, Pf: 950)
- Települési Önkormányzatok Országos Szövetsége (1067 Budapest Eötvös utca 10)
- Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (1012 Budapest, Logodi utca 22-24.)

A távhőszolgáltatással kapcsolatosan felmerülő fogyasztóvédelmi feladatok ellátásában – hatásköri megosztásra való tekintet nélkül – az érintett szervek és szervezetek kivétel nélkül mindegyike felléphet a felhasználók érdekeinek sérelme vagy ennek veszélye esetén a vonatkozó jogszabályokban meghatározott esetekben és módon.

A társadalmi felhasználói érdekképviselők – a társadalmi tevékenység elősegítése érdekében, a fogyasztóvédelmi feladatok ellátásánál – a jogszabályi feltételeknek való megfelelést és a közreműködési szándékot írásban jelentik be az érintett fogyasztóvédelmi szerveknek, illetve a távhőszolgáltatónak.

A felhasználók panaszos ügyeinek kivizsgálásában, érdekeinek képviselésében – erre irányuló írásbeli meghatalmazás alapján – a felhasználói érdekképviselő is felléphet.

Ez esetben a felhasználói érdekképviselőt a felhasználó jogai teljes egészében megilletik.

A feljogosított szervezetek által végzett ellenőrzések, vizsgálatok és eljárások során a távhőszolgáltató köteles mindazokat az adatokat, információkat a vizsgálatot végzők rendelkezésére bocsátani, melyek a felhasználói érdekvédelem gyakorlásához szükségesek és a felhasználókat érintő kérdésekkel kapcsolatosak (együttműködési kötelezettség).

3.2.2. Kapcsolat a beszállítókkal

A hőenergia-szállítás zavartalan és biztonságos ellátása érdekében a külső szállítókkal rendszeres és folyamatos kapcsolattartás szükséges. A kapcsolattartás módját a megkötött szerződések foglalják keretbe.

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

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

A **Tsz.** kimondja, hogy a távhőtermelőt a távhőszolgáltatóval a polgári jog szabályai szerinti, éves és hosszú távú (legalább 5 éves időtartamra vonatkozó) szerződéskötési kötelezettség terheli, valamint a távhőtermelő és a távhőszolgáltató köteles a távhőszolgáltatás biztonságos és folyamatos ellátása érdekében egymással együttműködni.

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

Az energiakereskedelmi szerződések egyediek, a távhőtermelőtől és az adott berendezéstől, az ellátott körzettől függően eltérőek.

Általánosságban tartalmazzák:

- a szerződés tárgyát, mely a lekötött hőtéljesítmény és/vagy hőmennyiség adásvétele,
- a műszaki paramétereket,
- az árat, az árváltoztatás módját,
- a mérés és elszámolás módját, a fizetési feltételeket,
- a szerződés illetve a szerződésben foglaltak megszegésének következményeit (kötbér, kártérítés, egyéb)
- a vis major eseményeket,
- a viták rendezésének módját,
- az együttműködés feltételeit,
- az üzemviteli együttműködés feltételeit,
- a földhasználat feltételeit (ha van).

3.3. "ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG

A Csepeli Hőszolgáltató Kft a távhőszolgáltatásba bekapcsolt vagy bekapcsolódni kívánó felhasználók részére, valamint a fogyasztói társadalmi érdekképviselői szervezetekkel és a fogyasztói érdekeket képviselőkkel való közvetlen kapcsolattartás biztosítására – a megfelelő tájékoztatás érdekében – ügyfélszolgálati tevékenységet lát el.

Az ügyfélszolgálat hatásköre kiterjed a következőkre:

- fogyasztói igények kielégítésével kapcsolatos feladatok
- tájékoztatás
- díjbeszedéssel kapcsolatos feladatok ellátása
- reklamációk, panaszok fogadása
- energiatakarékosággal kapcsolatos tanácsadás
- kapcsolattartás a fogyasztói érdekképviselői szervezetekkel

3.3.1. Tájékoztatás

- általános tájékoztatás a távhőszolgáltatásról (jogszabályi környezetről, távhőellátás díjtételeiről, a szolgáltatási tevékenységről, a fogyasztói érdekképviselő és a **Tszt.**-ben megjelölt hatóság jogköréről, feladatairól, az ügyfélpanaszok orvoslására biztosított lehetőségekről stb.),
- tájékoztatás a távhőellátás igénybevételére vonatkozó közüzemi szerződések megkötéséről és módosításáról (ellátás módjának változása, aláírt díjfizetői melléklet módosítása, üzemviteli megállapodás módosítása, törzsadat módosítás),
- szolgáltatással és szervizmegkereséssel kapcsolatos tájékoztatás,
- számlázással kapcsolatos tájékoztatás,
- beszédessel, behajtással kapcsolatos tájékoztatás,
- tájékoztatás a kilépésről, belépésről,
- tájékoztatás a visszamenőleges elszámolásról,
- tájékoztatás a társaság díjbeszedési és díjhátralék-kezelési tevékenységéről,
- tájékoztatás a **Tszt.** és a **Tszt. Vhr.** által előírt adatokról, információkról.

3.3.2. Közüzemi szerződéskötés, -módosítás

- felhasználói hőközpont létesítése miatti szerződéskötés,
- ellátás módjának (fűtés és/vagy melegvíz) változása,
- aláírt díjfizető melléklet, díjfelosztás módosítása,
- üzemviteli megállapodás módosítása,
- törzsadatok módosítása (pl. díjfizető adatok vagy hővételezési, felhasználási hely adatok módosulnak).

3.3.3. Törzsadat módosítások

- tulajdonos-, illetve bérlőváltás bejelentésének fogadása, ezzel kapcsolatos ügyintézés,
- a felhasználó adataiban bekövetkezett változások bejelentésével kapcsolatos feladatok elvégzése, díjfizető adatainak módosítása.

3.3.4. Számlázással kapcsolatos megkeresések kezelése

- számlareklamáció ügyintézése,
- visszamenőleges elszámolással kapcsolatos szerződések megkötése, módosítása,
- visszamenőleges elszámolással kapcsolatos reklamáció kezelése,
- alapdíjkezdvezményre vonatkozó szerződések megkötése.

3.3.5. Beszedéssel, behajtással kapcsolatos megkeresések kezelése

- befizetéssel kapcsolatos reklamációk kezelése, a szükséges adatok (ügyfél-azonosító, név, csekkmásolat, dátum, összeg, banki átutalás esetén bankszámlaszám és megbízási adatok) bekérése, az érintett folyószámlatételek ellenőrzése,
- fizetési mód változásával kapcsolatos bejelentések kezelése,
- folyószámla-egyeztetés, folyószámla-egyenleg kiadása,
- standard részletfizetési megállapodás megkötése a díjhátralék rendezésére,
- ügyfél-befizetések, illetve a jóváírások kifizetésének ügyintézése,
- díjkompenzációval és egyéb támogatásokkal kapcsolatos bejelentések kezelése,
- igazolások, számlamásolat kiadása az ügyfeleknek, csekk kiadása, küldése,
- felszólító levéllel, késedelmi kamattal, egyenlegközlővel kapcsolatos reklamáció ügyintézése.

3.3.6. Szolgáltatási és szerviz-megkeresések kezelése

- a szolgáltatás minőségével, energetikával, karbantartással, egyéb szolgáltatással kapcsolatos megkeresések esetén ügyintézés,
- szolgáltatás beindításával/leállításával (fűtés beindítás/leállítás) kapcsolatos ügyintézés,
- a fűtés és melegvíz-szolgáltatás szüneteltetésével kapcsolatos ügyintézés,
- szervizmegkereséssel (felhasználói fűtési rendszeren, épületen belül végzendő tevékenység) kapcsolatos ügyintézés,
- távhőszolgáltatásról történő leválással kapcsolatos ügyintézés.

3.3.7. Az ügyfélszolgálat működési rendje

Az ügyfelek a távhőszolgáltatással kapcsolatos összes kérdésükkel, bejelentéseikkel, észrevételükkel, reklamációikkal **személyesen** a társasággal szerződéses jogviszonyban álló FŐTÁV Zrt Dél-budapesti üzemegységének ügyfélszolgálati irodájához (Budapest XI. ker., Fehérváriút79/B, Dél-Buda Center, B. épület I. emelet) fordulhatnak, kivéve a rövid határidejű üzemviteli, szolgáltatási beavatkozást, hibaelhárítást igénylő eseteket, amelyeket a folyamatos (24 órás) ügyeleti szolgálat (Diszpécser szolgálat) kezeli. A fogyasztók írásos bejelentésére vagy észrevételére a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 30 napon belül választ kell adni.

A Dél-budapesti ügyfélszolgálati iroda hétfő-szerda, és a pénteki napokon reggel 8 órától délután 15 óráig tart nyitva. A **Tszt.** Vhr. 3. sz. mellékleteként közzétett Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat (**TKSZ**) 26.2. pontjában foglaltaknak megfelelően annak érdekében, hogy azokat az ügyfeleket is lehessen fogadni, akik csak a délutáni órákban tudják az ügyeiket intézni, a csütörtöki nap folyamán egy hosszabb – délután 18 óráig tartó – nyitvatartási idő érvényes.

Az ügyfelek telefonon a távhőellátással kapcsolatos kérdéseikkel, problémáikkal munkanapokon reggel 8 órától délután 17 óráig telefonos ügyfélszolgálatához fordulhatnak.

A felhasználó/díjfizető személyesen vagy meghatalmazottja által kezdeményezheti ügye intézését, illetve kérhet tájékoztatást.

Munkaidőn kívüli ellátási hiányosságok elhárítására a társaság – folyamatos munkarendben – műszaki ügyeletet és készenléti szolgálatot működtet.

A felhasználó/díjfizető köteles megfizetni azoknak az ügyviteli szolgáltatásoknak a díját, amelyekre az **Önk. Díjr.**-ben részletezett díjak, illetve az árhatóság által jóváhagyott díjak nem nyújtanak fedezetet.

Az ügyviteli szolgáltatások jegyzékét és díját az ügyfélszolgálati irodában kell kifüggeszteni. Ha az ügyviteli szolgáltatás nem szerepel a jegyzékben, akkor a tevékenység elvégzéséért díjat nem lehet felszámítani.

Az ügyviteli szolgáltatásért fizetendő díjról, a tevékenység ellátása előtt, tájékoztatni kell az ügyfelet.

Az ügyviteli szolgáltatás teljesítése nem tagadható meg, ha a szolgáltatást kérő a helyszínen nem tudja kifizetni az ügyviteli szolgáltatásról kiállított számla összegét.

4. SZERZŐDÉSES KAPCSOLATOK

A Polgári Törvénykönyv 387. és 388. §-a a távhőszolgáltató és a fogyasztó közötti jogviszonyt közüzemi jogviszonynak minősíti és erre vonatkozóan a szolgáltatónak a felhasználókkal, igénybejelentővel közüzemi szerződést kell kötnie.

A **TKSZ.** alapján a szolgáltatót a lakossági felhasználóval a távhő mérés szerinti szolgáltatásának megkezdése előtt általános közüzemi szerződéskötési kötelezettség terheli.

Amennyiben a felhasználó a részére átadott (megküldött) szerződés aláírását megtagadja, vagy a szerződést az átadástól számított 15 napon belül bármilyen ok miatt nem írja alá, de a szolgáltatást igénybe veszi, az általános közüzemi szerződést az igénybevétel megkezdésétől létrejöttnek kell tekinteni. Ebben az esetben a jelen szabályzat előírásait - mint általános szerződési feltételeket - kell elfogadottnak tekinteni.

Az általános közüzemi szerződés alapján a távhőszolgáltató a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra, a lakossági felhasználó a távhőszolgáltatás ellenértékének megfizetésére köteles.

A közüzemi szerződés létrejöhet:

- Lakossági felhasználók, felhasználói közösségek és a távhőszolgáltató között mint általános közüzemi szerződésben,
- Egyéb (üzemi, üzleti, intézményi) felhasználók és a távhőszolgáltató között mint egyedi közüzemi szerződésben

szereplő rendelkezések szerint.

A távhőszolgáltató köteles a felhasználó részére – annak hatálybalépése előtt legalább 15 nappal – a szerződés tervezetét megküldeni.

Amennyiben a felhasználó részéről véleményeltérés mutatkozik, úgy a távhőszolgáltató a kézhezvételtől számított 15 napon belül egyeztetést köteles kezdeményezni.

A szerződés csak az eredményes egyeztetés utáni, mindkét szerződő fél helybenhagyólagos aláírásával jön létre.

4.1. KÖZÜZEMI SZERZŐDÉSEK KÖTELEZŐ TARTALMI ELEMEI

- a távhőszolgáltató cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait és pontos címét,
- az igénybejelentő és a felhasználó megnevezését, címét, természetes személyazonosító adatait (cégnév, székhely, cégazonosító),
- a felhasználó képviselőjének nevét és címét,

- a felhasználási hely címét és helyrajzi számát,
- a távhőellátás módját és a hőmennyiségmérés pontos helyét, a beépített hőmennyiségmérő azonosító adatait, karbantartási, javítási és hitelesítési kötelezettségét,
- a felhasználási hely hőigényét meghatározó főbb jellemzőket,
- az igényelt hőellátás mértékét, a távhőszolgáltató ezzel kapcsolatos kötelezettségét,
- a távhőátadás teljesítési helyének megnevezését, csatlakozási pontját,
- a távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérők helyének, azonosító adatainak megjelölését
- a felhasználási helyet előállító hőközpont, fűtőmű megnevezését, helyét azonosító adatait és a használati melegvíz készítéséhez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezését, címét,
- a felhasználói berendezések fenntartására és üzemeltetésére vonatkozó kötelezettségeket,
- a távhőszolgáltatás időtartamának, megkezdésének és befejezésének feltételeit és ezzel kapcsolatosan a felhasználó és szolgáltató közötti együttműködést,
- országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi okok miatt az **Önk. rend.** által megállapított korlátozásra vonatkozó előírásokat,
- a távhőellátási díj fizetésére kötelezett díjfizetők nevét, címét, természetes személyazonosító adatait, számlaszámát, a díj megosztásának meghatározott módját,
- az elszámolásra, számlázásra vonatkozó fogalmi meghatározások melletti előírásokat, a díjfizetés módjának és lehetőségeinek meghatározását,
- a távhő díját (díjszabást), hatósági ár esetében az erre történő utalást
- a távhőszolgáltató és a felhasználó részéről történő szerződészegés és annak következménye alapján történő szankcionálási lehetőségeket és eljárásokat,
- a közüzemi szerződés módosítását, hatálybalépését, megszüntetésére irányuló felmondási feltételeket és lehetőségeket.

Az egyedi közüzemi szerződésnek – fentiekben meghatározottakon kívül – tartalmaznia kell:

- a hőhordozó közeg megnevezését, annak mennyiségi és minőségi paramétereire vonatkozó legfontosabb jellemzők mellett a távhőszolgáltató által biztosítható legnagyobb hőteljesítményt, illetőleg éves hőmennyiséget,
- a felhasználó által a távhőszolgáltató részére visszaadandó hőhordozó közeg mennyiségére és minőségére való utalást,
- a felhasználó üzemének jellegéből adódó, a távhőszolgáltató üzembiztonságát vagy más felhasználó vételezését esetleg zavaró vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének módját.

A közüzemi szerződések a fentiekben meghatározott szempontok figyelembevételével és tartalommal lépnek hatályba, és azok alkalmazására szolgáloan jelen üzletszabályzat a közüzemi szerződések mellékletét képezi.

Az általános közüzemi szerződés határozatlan, az egyedi közüzemi szerződés határozott időre szól, amelyet a felek a tárgyévet megelőző év szeptember 15-ig történő bejelentéssel, közös megegyezéssel, írásban módosíthatnak.

4.2. A KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS ALANYAINAK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

4.2.1. Felhasználó jogai

A felhasználó vagy felhasználó képviselőjének jogállását a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény, a lakásszövetkezetekről rendelkező 2004. évi CXV. törvény, az egyéb esetekben a Ptk. 474-477.§ - ban foglaltak szabályozzák.

Felhasználó a közüzemi szerződés hatálya alatt jogosult:

- ◆ a tulajdonosok (díjfizetők) egymással történő megállapodása szerint a szolgáltató által felkínált elszámolási módok közül választani,
- ◆ az általános közüzemi szerződés feltételei szerint a távhőszolgáltatást igénybe venni,
- ◆ a felhasználóról nyilvántartott adatokba betekinteni,
- ◆ a tulajdonosok (díjfizetők) megállapodása szerint a **TKSZ** 12.1. pontja alapján – a lekötött hőtéljesítmény mértékéig – a fűtési célú távhőszolgáltatás mértékét, annak megkezdését és befejezését, a napok, napszakok szerinti változtatását a szolgáltatóval egyeztetett módon írásban kérni,
- ◆ a szolgáltatással kapcsolatos panaszokat, észrevételeket, reklamációkat bejelenteni, ezek érdemi kivizsgálását kérni, valamint a vizsgálat eredményéről a megfelelő tájékoztatást 30 napon belül megkapni,
- ◆ az elszámoló mérő(k) pontossági felülvizsgálatát kérni (**Tszt.** 46. § (2) bek.),
- ◆ a távhőszolgáltatásba már bekapcsolt, meglévő felhasználói berendezés – távhőszolgáltatói engedély alapján történő – áthelyezésére és átalakítására,
- ◆ felhasználói berendezések szabályozását biztosító szerelvények beépítésére, a felhasznált hőmennyiség díjmegosztását biztosító költségmegosztók elhelyezésére, a használati melegvíz mérésére szolgáló melegvízmérők saját költségen történő beépítésére, hitelesíttetésére,
- ◆ a szolgáltatás szüneteltetését kérni,
- ◆ elszámolási időszakon belül – indokolt esetben – a számlázott előleg, és a fűtés díjának (részszámla) a módosítására.

4.2.2. Felhasználó kötelezettségei

Felhasználó a közüzemi szerződés hatálya alatt köteles:

- ◆ a nyújtott szolgáltatást az általános közüzemi szerződésben meghatározott célra és módon igénybe venni.
- ◆ az igénybevett szolgáltatás díjait a számlán feltüntetett fizetési határidőben megfizetni.
- ◆ a tulajdonában lévő felhasználói berendezések állapotát rendszeresen ellenőrizni, és karbantartásáról gondoskodni. (**Tszt.** 55. §)
- ◆ a tulajdonában, használatában lévő épületrészben elhelyezett elszámoló mérő hiteles állapotban való tartásáról gondoskodni, annak meghibásodását haladéktalanul a szolgáltatónak bejelenteni,
- ◆ lehetővé tenni szolgáltató részére a vételezés, a felhasználói berendezés állapotának ellenőrzését (**Tszt.** 51.§ (8); **TKSZ** 15.1.)
- ◆ ellenőrzés során tapasztalt rendellenességeket, hibákat megszüntetni,
- ◆ az elszámoló mérők hitelesítés céljából való cseréjét a jelzett időpontban lehetővé tenni, és az azokhoz való hozzáférhetőséget biztosítani,
- ◆ országos tüzelőanyag hiány miatt, valamint környezet- és levegőtisztaság védelmi okból szükségessé váló szolgáltatás-korlátozást tűrni,
- ◆ a felhasználó/díjfizető személyében, illetve adataiban bekövetkező változást a régi és új felhasználó/díjfizető írásban együttesen, 15 napon belül bejelenteni (**TKSZ** 21.1; 21.2; 21.3.)
- ◆ tartózkodni attól, hogy más felhasználó/díjfizető vételezését akadályozza, meggátolja, (**TKSZ.** 14.1. – 14.2.)
- ◆ szerződésszegő magatartása folytán a szolgáltatónak okozott kárt és egyéb költségeket megtéríteni.
- ◆ az önkormányzat jegyzőjének elrendelése alapján, továbbá távhőszolgáltatói hatáskörbe tartozóan a felhasználási helyre való bejutást – a vételezett távhő elszámolására beépített hőmennyiségmérő, költségmegosztó, használati melegvízmérő eszközök leolvasása, szabálytalan vételezés, más felhasználót zavaró vételezési körülmények, felhasználói berendezések üzemképes állapota és alkalmasságának ellenőrzése, az élet-, egészség- és vagyónbiztonságot veszélyeztető helyzet megszüntetése céljából – lehetővé tenni,
- ◆ a felhasználó veszélyhelyzetet érintően azonnal, más felhasználó vételezésének zavaró körülményeinek megszüntetését – a távhőszolgáltató felszólítása alapján – 8 napon belül köteles megszüntetni.

4.2.3. Szolgáltatói jogai

Szolgáltató jogosult a közüzemi szerződés hatálya alatt:

- ◆ ellenőrizni, hogy felhasználó/díjfizető a szolgáltatást a hatályos jogszabályok és a szolgáltatási szerződés szerinti módon és célra veszi-e igénybe, (**TKSZ.** 15.1. – 15.2)

- ◆ a felhasználó/díjfizető által igénybe vett szolgáltatás díjának érvényesítésére,
- ◆ a jogszabályokban meghatározott módon, indokolt esetben a szolgáltatás szüneteltetésére, korlátozására, felfüggesztésére, (**Tszt.** 40.§; 41.§; 51.§ (3); (4); **TKSZ.** 14.2; 16.1.)
- ◆ a jogszabályokban meghatározott esetekben szabálysértési eljárást kezdeményezni. (Ör. 24.§),
- ◆ az elszámoló mérő(k) állapotának, valamint a felhasználói berendezés és vezetékhalózat ellenőrzésére, (**TKSZ.** 15.1 – 15.2)
- ◆ a felhasználói hőközpont helyiségét és a hőfogadó állomást, valamint az összekötő vezetékét magába foglaló helyiséget, épületrészt térítésmentesen használni, (**Tszt.** 56. § (2))
- ◆ az elszámoló mérőkön saját zárjegyeit elhelyezni,
- ◆ felhasználó távhőszolgáltatásba való bekapcsolását megtagadni, illetve vételezését megszüntetni, ha a felhasználó tulajdonában lévő berendezések az egészséget, a vagyonbiztonságot veszélyeztetik. (**Tszt.** 39.§)

4.2.4. Szolgáltató kötelezettségei

Szolgáltató a közüzemi szerződés hatálya alatt köteles:

- ◆ a közüzemi szerződés feltételei szerint a felhasználó részére távhőt és használati melegvizet szolgáltatni,
- ◆ a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeket, panaszokat, reklamációkat kivizsgálni és azok jogossága esetén, azokat megszüntetni,
- ◆ a szolgáltatói - és a tulajdonában lévő felhasználói berendezéseket üzemképes állapotban tartani, (**Tszt.** 55. § (2))
- ◆ az új, vagy többletteljesítményt igénylő felhasználót 30 napon belül tájékoztatni az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről, (**Tszt.** 36. §)
- ◆ közüzemi szerződés ajánlatát 30 napig tartani, (**TKSZ.** 7.3.)
- ◆ két elszámolási időszak között a felhasználó kérésére az átlagmennyiséget és/vagy a fűtési díjat (részszámla) módosítani,
- ◆ az elszámoló mérőket a közüzemi szerződésben rögzített időpontokban leolvasni és a fogyasztásról számlát küldeni a felhasználó/díjfizető részére,
- ◆ felhasználó kérésére az elszámolási mérők pontossági felülvizsgálatáról, illetve újrathitelesítéséről gondoskodni, és annak eredményéről felhasználót tájékoztatni,
- ◆ a távhőszolgáltatás tervezett, műszaki okból szükségessé váló szüneteltetéséről, csökkentett mértékű szolgáltatásról felhasználót tájékoztatni, (**TKSZ.** 16.1.)
- ◆ szerződésszegő magatartása folytán a felhasználónak okozott kárt és egyéb költségeket megtéríteni,
- ◆ üzemzavar esetén annak elhárításáról a lehető legrövidebb időn belül és legkisebb felhasználói kört érintően gondoskodni, (**TKSZ.** 16.2.)
- ◆ a tulajdonában lévő elszámoló mérők jogszabályban előírt időszakonkénti hitelesítéséről gondoskodni. (**Tszt.** 46. § (1))

4.3. SZOLGÁLTATÁSI KÖRÜLMÉNYEK ELLENŐRZÉSE

A távhőszolgáltató és a felhasználó között létrejött általános vagy egyedi közüzemi szerződést érintően, a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 51. §, valamint az e törvény végrehajtására kiadott 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendeletben foglaltak alapján a távhőszolgáltató jogosult a vételezési körülményeket ellenőrizni, illetőleg az ellenőrzés eredményeképpen a szükséges intézkedéseket megtenni.

A távhőszolgáltató a távhőrendszer üzembiztonsága, a vagyonbiztonság, valamint az élet- és egészségvédelem érdekében a felhasználói berendezést a szerződésben szabályozott módon ellenőrizheti, felülvizsgálhatja, a biztonságtechnikai vizsgálatokat (pl. nyomáspróba) elvégezheti, vagy elvégeztetését kérheti. Ha azt állapítja meg, hogy az nem felel meg az előírásoknak, szabványoknak, a bekapcsolást megtagadhatja, feltételhez kötheti, illetőleg köteles azt megtagadni (**Tszt.** 39. §).

Az ellenőrzés érdekében a felhasználó a hozzáférést köteles biztosítani, és a távhőrendszer biztonságos üzemét veszélyeztető rendellenességeket, hiányosságokat a szolgáltató ez irányú felszólítására köteles megszüntetni. Ha a hiányosságok, rendellenességek fennmaradása a felhasználó részéről történő szerződésszegésnek minősül, a szolgáltató jogosult a felhasználót a szolgáltatás igénybevételének lehetőségéből kikapcsolni.

4.3.1. A távhőszolgáltató jogosult ellenőrizni:

- ◆ a felhasználói berendezések primer rendszeri elemeit, beleértve a hőcserélő tömörségét
- ◆ a távhő mérésére szolgáló mérőeszközök állapotát, hitelességét igazoló (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) épségét, meglétét,
- ◆ a mérőeszköz befolyásolását vagy annak megkerülésével történő szabálytalan vételezés céljából kiépített vezetéket, módszereket,
- ◆ távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását vagy más felhasználó távhővételezését zavaró körülményt, és az erre utaló magatartást,
- ◆ élet-, egészség- és vagyonbiztonságot veszélyeztető felhasználói magatartás következményeként kialakult körülményt és veszélyhelyzetet,
- ◆ a felhasználó vételezését, a felhasználói berendezések állapotát, műszaki körülményeit és a felhasználói közösség vételezését befolyásoló körülményeket.

A felhasználó más felhasználót zavaró vagy veszélyhelyzetet teremtő magatartása esetén a távhőszolgáltató köteles felszólítani a felhasználót, hogy az általa előidézett zavaró körülményt vagy magatartást 8 napon belül szüntesse meg.

Élet-, egészség- vagy vagyonbiztonságot veszélyeztető helyzet megszüntetése azonnali intézkedésre kötelezi a felhasználót.

A mérőeszköz vagy hitelességét igazoló eszköz megrongálása, eltávolítása, szabálytalan vételezés és a távhő vételezését zavaró körülmény a távhőszolgáltatás felfüggesztését vonhatja maga után.

4.3.2. A távhőszolgáltató ellenőrzésének következményei

Amennyiben a távhőszolgáltatói ellenőrzés eredményeképpen a 4.3.1. pontban tartalmazottakat érintő és a szabálytalan vételezéssel, magatartással kapcsolatos körülményeket tapasztal, úgy a szerződésszegés esetét érintő – szervezési, műszaki, jogi és pénzügyi – szankciókat alkalmazhat.

4.4. ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉSEK

A távhőszolgáltatót a felhasználóval szerződéskötési kötelezettség terheli, mind a hőközponti mind az épületrészenkénti mérés szerinti szolgáltatásra, melynek megfelelően a jogszabályok előírása szerinti tartalommal a lakossági felhasználóval általános közüzemi szerződést köt. A távhőszolgáltató az egyéb felhasználóval szerződéskötési kötelezettség mellett úgynevezett egyedi közüzemi szerződést köt.

4.4.1. Hőközponti mérés szerinti lakossági szolgáltatásra vonatkozó Általános Közüzemi Szerződés

4.4.1.1. Szerződés megkötése

- A szerződés megkötésének feltétele, hogy a felhasználói közösség képviselője rendelkezék a szerződéssel kapcsolatos eljárásra és a szerződés aláírására vonatkozó eljárási jogosultságát igazoló dokumentummal (pl. közgyűlési határozat).
- A szerződés előkészítését követően a feltételek teljesülése esetén a felhasználói közösség képviselője és a távhőszolgáltató megkötí a közüzemi szerződést, valamint az annak részét képező alábbi megállapodásokat:
 - „Üzemviteli megállapodás”, melyben a hőfogyasztást befolyásoló intézkedések módjai kerülnek rögzítésre.
 - A távhődíjak fizetésének feltételeit, az egyes épületrészek díjfizetőinek adatait, a hődíj szétosztásának arányait tartalmazó megállapodás.

- A szerződés hatálybalépésének napján a felhasználói közösség képviselője és a távhőszolgáltató képviselője jegyzőkönyvet vesz fel az érintett hőközpont hőfogyasztás-mérőjének induló állásáról, a mérőműszer hitelesítési és azonosító adatairól, a műszer zárjegyeinek számáról. Ezen jegyzőkönyv a szerződés mellékletét képezi.

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

4.4.1.2. A szerződés tartalma

- az érintett épületek azonosító adatai (épületazonosító szám, cím, helyrajzi szám);
- felhasználó képviselőjének adatai (neve, címe;/ székhelye, cégjegyzékszám);
- a távhőszolgáltatás igénybevétele megkezdésének időpontja;
- távhőellátás módja;
- a felhasználási hely hőigényét meghatározó jellemzők (légtérfogat, hőteljesítmény);
- a távhő díjának elszámolására szolgáló mérők helyének megjelölése, azonosító adatai;
- a felhasználó által igényelt hőellátás mértéke, a fűtési célú szolgáltatás megkezdésére és befejezésére vonatkozó megállapodás;
- a hőközpont azonosító adatai, tulajdonosa, üzemeltetője;
- használati melegvízellátás esetén a melegvíz-készítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezése, címe;
- szolgáltató kötelezettségei;
- a távhő mennyiségi, minőségi követelményei;
- a **Tszt.** 44. § (1) bekezdése szerinti megállapodás esetén a díjfizetők neve, természetes személyazonosító adatai, felhasználó által történő megosztásának arányai;
- fizetési feltételek, valamint az elszámolásra, díjfizetésre vonatkozó rendelkezések (hatósági ár);
- üzemvitellel kapcsolatos megállapodások;
- berendezések fenntartása, ellenőrzése;
- szolgáltatott távhő mérése;
- mérők hitelesítése ellenőrzésének szabályai, a hőfogyasztás megállapítása a mérők meghibásodása esetén;
- adatszolgáltatási kötelezettségek;
- elszámolási kötelezettség;
- a szerződésszegés következményei;
- az országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi ok miatti korlátozás mértékére vonatkozó rendelkezések;
- szerződés hatálya; megszűnése; módosítása;
- felmondás szabályai;
- irányadó jogszabályok;
- mellékletek száma;
- dátum és aláírás.

4.4.1.3. A szerződés mellékletei

Általános Közüzemi Szerződés A/ jelű melléklete:

Általános Közüzemi Szerződés Általános Szerződési feltételei

Általános Közüzemi Szerződés B/ jelű melléklete:

Általános Közüzemi Szerződés Üzemviteli megállapodás

Általános Közüzemi Szerződés C/ jelű melléklete:

Mérésügyi Jegyzőkönyv

Tartalma:

- az érintett épületek azonosító adatai (épületazonosító szám, cím);
- leolvasás időpontja;
- mérés módja;
- mérők gyári száma, zárjegyek száma, hitelesítés időpontja;
- mérőállások;
- megjegyzés;
- dátum és aláírások.

Általános Közüzemi Szerződés D/ jelű melléklete:

A távhőszolgáltatási díj számlázásának feltételei

Tartalma: **I. rész**

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

II. rész

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

4.4.2. Épületrészenkénti mérés szerinti lakossági szolgáltatásra vonatkozó Általános Közüzemi Szerződés

4.4.2.1. Szerződés megkötése

- Az adott épületrész hőellátására vonatkozó szerződés megkötésének jogszabályi előírásokon túlmenő feltétele az, hogy az épületrészt magában foglaló épület tulajdonosa, illetve több tulajdonos esetén a felhasználói közösség képviselője a szerződéssel kapcsolatos eljárásra és a szerződés aláírására vonatkozó eljárási jogosultságát igazoló dokumentum alapján (pl. közgyűlési határozat) az épületre – az épületrészenkénti hőmennyiségmérés szerinti szolgáltatásra és elszámolásra – vonatkozó közüzemi szerződést a távhőszolgáltatóval írásban megkötötte;
- A szerződés előkészítését követően a feltételek teljesülése esetén az épületrész tulajdonosa (a felhasználó) és a távhőszolgáltató megkötöti a közüzemi szerződést;
- A szerződés hatálybalépésének napján a felhasználói közösség képviselője és a távhőszolgáltató képviselője jegyzőkönyvet vesz fel az érintett épületrész hőfogyasztás-mérőjének induló állásáról, a mérőműszer hitelesítési és azonosító adatairól, a mérőműszer zárjegyeinek számáról. Ezen jegyzőkönyv a szerződés mellékletét képezi.

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

4.4.2.2. A szerződés tartalma

- az érintett épületrész azonosító adatai (épületazonosító szám, cím, helyrajzi szám);
- felhasználó adatai (neve, címe;/ székhelye, cégjegyzékszama);
- a távhőszolgáltatás igénybevétele megkezdésének időpontja;
- távhőellátás módja;
- a felhasználási hely hőigényét meghatározó jellemzők, (légtérfogat, hőteljesítmény);
- a távhő díjának elszámolására szolgáló mérő helyének megjelölése, azonosító adatai;
- az épület hőközpontjának azonosító adatai, tulajdonosa, üzemeltetője;
- szolgáltató kötelezettségei;
- a távhő mennyiségi, minőségi követelményei;
- fizetési feltételek, valamint az elszámolásra, díjfizetésre vonatkozó rendelkezések (hatósági ár);
- üzemvitellel kapcsolatos megállapodások;
- berendezések fenntartása, ellenőrzése;

- szolgáltatott távhő mérése;
- mérő hitelesítése ellenőrzésének szabályai, a hőfogyasztás megállapítása a mérő meghibásodása esetén;
- adatszolgáltatási kötelezettségek;
- elszámolási kötelezettség;
- a szerződésszegés következményei;
- az országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi ok miatti korlátozás mértékére vonatkozó rendelkezések;
- szerződés hatálya; megszűnése; módosítása;
- felmondás szabályai;
- irányadó jogszabályok;
- mellékletek száma;
- dátum és aláírás.

4.4.2.3. A szerződés mellékletei

- Általános Közüzemi Szerződés Általános Szerződési feltételei épületrészenkénti hőmennyiségmérés szerinti távhőszolgáltatásra
- Mérésügyi Jegyzőkönyv

Tartalma:

- az érintett épületek azonosító adatai (épületazonosító szám, cím);
- leolvasás időpontja;
- mérés módja;
- mérők gyári száma, zárjegyek száma, hitelesítés időpontja;
- mérőállások;
- megjegyzés;
- dátum és aláírások.

4.4.3. Személyes adatok védelme

A Csepeli Hőszolgáltató Kft a természetes személy felhasználók, díjfizetők személyes adatait a személyes adatok védelméről szóló 1992. évi LXIII. törvény (Avtv.) előírásainak megfelelően kezeli. Az Avtv. rendelkezéseivel összhangban a **Tszt.** 45.§-ában foglaltak szerint a távhőszolgáltató jogosult az érintettek tájékoztatása mellett a közüzemi szerződés hatálybalépésétől, a közüzemi szerződés megszűnése után a követelések elévülési idejéig a felhasználók és a díjfizetők adatai közül azokat kezelni, amelyek a felhasználók és a díjfizetők azonosításához, a közüzemi szerződés teljesítéséhez szükségesek. Ennek keretében jogosult a felhasználók és a díjfizetők azonosító adatai közül természetes személyek vonatkozásában a névre, lakcímre, születési időre és helyre vonatkozó adatokat, egyéb

szervezetek vonatkozásában a névre, székhelyre, képviselő nevére vonatkozó adatokat, és mindkét esetben a felhasználási helyre, a fogyasztásra, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatokat a közüzemi szerződésen alapuló kötelezettségeinek teljesítése, jogainak gyakorlása céljából kezelni.

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

Az adatok közül az adatkezelés céljához szükséges adatok átadhatóak:

- a) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére;
- b) a távhőszolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki felülvizsgálatát, illetőleg az ügyfélszolgálati tájékoztatást végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek;
- c) a Magyar Energia Hivatalnak;
- d) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak;
- e) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

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

4.5. EGYEDI KÖZÜZEMI SZERZŐDÉSEK

Az egyéb (nem lakossági) felhasználóval kötendő Egyedi Közüzemi Szerződés esetében is a szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség terheli, és a külön, egyedi feltételekben való megegyezés hiányában az egyéb felhasználó vonatkozásában is automatikusan az Általános Közüzemi Szerződés Általános Szerződési feltételei lépnek hatályba.

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

4.5.1. A szerződés tartalma

- a szerződő fél (Felhasználó) megnevezése (székhely, cégjegyzékszám, képviselő);
- a Felhasználó telephelye (felhasználási hely) kerület, utca, házszám;
- a Felhasználó és a Szolgáltató kötelezettségeinek meghatározása;
- a távhőszolgáltatás üzemvitelével kapcsolatos követelmények;
- a szolgáltatás-teljesítés helyének, a csatlakozási pontnak a definiálása;
- a berendezések tulajdonjogának meghatározása;
- a szolgáltatott, illetve vételezett hőenergia mérését érintő kérdések;
- a távhő vételezését korlátozó eszközökre, berendezésekre vonatkozó megállapodás;
- a hőmennyiségmérő ellenőrzésével, hitelesítésével kapcsolatos kötelezettségek;
- a távhőszolgáltatás szüneteltetésének, korlátozásának esetei, a korlátozási sorrend szerinti besorolás;
- a szolgáltatással kapcsolatos egyéb megállapodások (a szolgáltatói, ill. felhasználói berendezések üzemeltetési, fenntartási kötelezettségei; felhasználói berendezések átalakítási, bővítési módja stb.);
- a díjfizetéssel kapcsolatos előírások;
- a Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettségének esetei;
- a hőszolgáltatásból való kizárás esetei;
- a szerződésszegéssel okozott kár kapcsán felmerülő kártérítési felelősség;
- a szerződés felmondásának módja, a felmondási határidő.

4.5.2. A szerződés mellékleteinek tartalma

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

4.5.3. A szerződés időbeli hatálya és módosítási, felmondási lehetősége

A szerződés hatálya határozott idejű.

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

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

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

4.5.4. A szerződés mellékletei

Egyedi Közüzemi Szerződés A/ jelű melléklete:

Egyedi Közüzemi Szerződés Általános Szerződési feltételei

Egyedi Közüzemi Szerződés B/ jelű melléklete:

Egyedi Közüzemi Szerződés Üzemviteli megállapodás (TKSZ 2.1.1.2. pontja szerinti hőátalakítással megvalósuló szolgáltatás esetén)

Adott naptári évre vonatkozó „Melléklet” (TKSZ 2.1.1.1. pontja szerinti hőátalakítás nélküli távhőenergia szolgáltatás esetén)

Egyedi Közüzemi Szerződés C/ jelű melléklete:

Mérésügyi Jegyzőkönyv

Egyedi Közüzemi Szerződés D/ jelű melléklete:

A távhőszolgáltatási díj számlázásának feltételei

Tartalma: **I. rész**

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

II. rész

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

4.6. AZ ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉSEK FELMONDÁSA

4.6.1. Szerződés felmondása a fogyasztó részéről

A szerződés határozatlan időre szól.

Az általános közüzemi szerződés felmondását írásban kell közölni. Ennek következményeként az épületben, épületrészben esetlegesen bekövetkező teljes kár a felhasználót terheli.

Az **Önk. rend.** 18. § (1)-(2) bekezdése szerint, ha a felhasználói hőközpontot, vagy annak egyes elemeit, berendezéseit a távhőszolgáltató saját költségén létesítette, a felhasználó vállalja, hogy amennyiben a közüzemi szerződés az üzembe helyezéstől számított hét éven belül a felhasználónak felróható okból megszűnne, vagy a felhasználó a közüzemi szerződést felmondja, a hőközpont felmondáskori nyilvántartási értékét a szerződés megszűnésétől számított 15 napon belül egy összegben megfizeti a távhőszolgáltatónak.

Az általános közüzemi szerződést a felhasználó, vagy a felhasználók közössége a fűtési idény végére mondhatja fel harminc napos felmondási idővel, ha:

- az épületben, épületrészben - az épület, épületrész valamennyi tulajdonosának tulajdonosainak 4/5-ös többségű hozzájárulásával - a távhőszolgáltatással azonos komfort- és környezetvédelmi (emissziós) értékű, más hőellátást valósít meg,
- a szerződés felmondása nem okoz kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérleti jogait,
- viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel,
- a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi, a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba, műszaki előírásba, továbbá közös tulajdon esetén a tulajdonostársak döntésébe vagy a társasház szervezeti-működési szabályzatában foglaltakba.

Amennyiben a felhasználási helyen valamely épületrész (lakás, üzlet, iroda, stb.) fűtési célú távhőszolgáltatását kívánja valamely díjfizető megszüntetni, az nem az általános közüzemi szerződés felmondását jelenti, hanem annak módosítását vonhatja maga után, amelyet az épületrész tulajdonosa (bérletje, használója nem) és a felhasználó közösen kezdeményezhet a **Tszt.** 38.§ (5) és (6) pontjaiban foglaltak betartása mellett.

Ha a szerződés érvényességi ideje alatt a távhőszolgáltatási tevékenység jogi szabályozása, illetőleg az áralkalmazás jogszabályi feltételei megváltoznak, a szerződésnek a változással érintett részei helyébe az új jogszabály rendelkezései lépnek.

4.6.2. Szerződés felmondása a távhőszolgáltató részéről

A szerződést a szolgáltató azonnali hatállyal, hátrányos jogkövetkezmény nélkül a következő esetekben mondhatja fel:

- tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses viszonyban álló felhasználó a vételezést bejelentés nélkül megszüntette,
- ha hitelt érdemlően tudomására jut, hogy a felhasználó vételezése más felhasználó távhő vételezését, illetve a távhőszolgáltató üzemét veszélyezteti, vagy akadályozza, valamint a felhasználó által létesített felhasználói berendezés az életet, az egészséget, vagy a vagyonbiztonságot veszélyezteti,
- a felhasználó az elszámolás alapjául szolgáló mérőberendezéseket szándékos vagy vétkes gondatlansággal megrongálja, vagy az elszámoló mérő ellenőrzését, leolvasását szándékosan meghiúsítja,
- a felhasználó a díjfizetési kötelezettségének rendszeresen késedelmesen, vagy három egymást követő hónapon át folyamatosan nem tesz eleget.

4.6.3. Szerződés megszüntetése közös megegyezéssel

A határozott időtartamú egyedi közüzemi szerződést csak rendkívüli felmondással (súlyos szerződésszegés) illetve közös megegyezéssel lehet megszüntetni.

A határozatlan idejű egyedi közüzemi szerződés a szerződésben, vagy a hatályos jogszabályokban meghatározott időpontra mondható fel, a súlyos szerződésszegés esetét kivéve.

4.7. SZERZŐDÉSSZEGÉS ÉS KÖVETKEZMÉNYEI

4.7.1. Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről

Szerződésszegést követ el a szolgáltató, ha:

- a távhőszolgáltatást a szerződés szerinti időpontban nem kezdi meg,
- a távhőszolgáltatást nem a szerződésben meghatározott paraméterekkel szolgáltatja,
- a távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi
- felróható magatartása miatt a távhőszolgáltatási kötelezettségének 8 órát meghaladóan nem tesz eleget,

- a távhőszolgáltatás tervszerű munkák miatti szüneteltetéséről a fogyasztót időben (általában 8 nap) nem értesíti.
- a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg

A szerződésszegés következményeit az **Önk. rend. 22. §-a** rögzíti.

A szerződésszegéssel okozott - a fogyasztó által hitelt érdemlően bizonyított - kárt, ha arra a díjvisszafizetés nem nyújt fedezetet, a szolgáltató köteles megtéríteni.

A távhőszolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy

- a hibás teljesítést a berendezések előre nem látható olyan hibája okozta, amely nem áll okozati összefüggésben karbantartási és üzemeltetési hiányossággal, illetőleg a szolgáltató karbantartási és szakszerű üzemeltetési feladatainak elmulasztásával,
- az üzemzavar harmadik személy hibájából történt (pl. előre be nem jelentett energiahordozó hiány, vagy korlátozás),
- az üzemzavart a szolgáltatótól és a felhasználótól függetlenül bekövetkező külső körülmény okozta (pl. természeti csapás),
- a berendezések leállítása a szolgáltató hibáján kívüli szükséghelyzet, balesetveszély elhárítás, vagy sürgős hibaelhárítás miatt vált szükségessé.

4.7.2. Szerződésszegés a fogyasztó részéről

A **Tszt. 49. §-ának (2)** bekezdése szerint a felhasználó, illetőleg díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van, amelybe a felhasználó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be. Továbbá szerződésszegésnek minősül, ha a felhasználó a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével távhőt vételez.

Amennyiben az ellenőrzés során bizonyítást nyer, hogy a mérő működését a felhasználó befolyásolta, a helytelen működésének időtartamára, e szabályzat 7.1.1. fejezetének a mérő-meghibásodásra vonatkozó módon számított felhasználás kerül elszámolásra, a mérő hiteles működésének visszaállítását követő időszak felhasználása alapján. Emellett a **Tszt. 50. §-a** alapján az Önk. díj-ben meghatározott mértékű pótdíj fizetendő.

Szerződésszegést követ el a fogyasztó továbbá, ha:

- a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi,
- a műszaki- biztonságtechnikai követelményeknek nem megfelelő berendezést helyez üzembe,
- a fogyasztói berendezéseken - a szolgáltató hozzájárulása nélkül - átalakítási munkákat végez,
- a szolgáltató által elhelyezett ólomzárakat megsérti,
- az elszámolás alapjául szolgáló mérőberendezések ellenőrzését, leolvasását szándékosan megghiúsítja, vagy annak bármilyen befolyásolásával vételez,
- a távhőszolgáltatás díját nem, vagy késedelmesen fizeti,
- korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget.

A szerződésszegéssel okozott - a szolgáltató által hitelt érdemlően bizonyított - kárt a fogyasztó köteles megtéríteni.

5. A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA ÉS SZÜNETELTETÉSE

5.1. A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA

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

A távhőszolgáltató köteles az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról az üzletszabályzatban vagy a szerződésben rögzített módon az érintett felhasználókat előre értesíteni.

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

- Az országos tüzelőanyag hiány miatt nála vagy a vele szerződéses viszonyban álló távhőtermelőnél fellépő termelés kiesés esetén, vagy
- Környezetvédelmi érdekből.

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

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

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

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

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

A távhőszolgáltató a korlátozásra szolgáló okok megszűnése után a korlátozást haladéktalanul feloldja.

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

A távhőszolgáltató és a felhasználó a tulajdonában lévő berendezés rendszeres karbantartását, tervezett javítását, felújítását a fűtési időszakon kívüli időszakban jogosult elvégezni. A távhőszolgáltató jogosult e célból a szolgáltatást a lehetséges legkisebb felhasználói körben és a legrövidebb

időtartamban szüneteltetni. Eltérő megállapodás hiányában a szünetelés 8 napnál hosszabb nem lehet. A felek a munkálatokról legalább a munkálatok megkezdése előtt 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 távhőszolgáltató a **Tszt.** 40. §-a szerint jogosult a távhőszolgáltatást szüneteltetni. A távhő 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 távhőszolgáltató egymást legalább 8 nappal korábban köteles írásban tájékoztatni.

A távhőtermelőnél vagy a távhőszolgáltató hőtermelő létesítményénél országos tüzelőanyag-hiány miatt fellépő termelés kiesésről, a korlátozás szükséges mértékéről és területi kiterjedéséről a távhőszolgáltató haladéktalanul tájékoztatja Budapest Főváros főjegyzőjét és a korlátozással érintett kerületek önkormányzatainak jegyzőit, továbbá a korlátozással érintett felhasználókat.

A távhőszolgáltatás korlátozását környezetvédelmi okból – ha a korlátozás oka más eszközökkel nem szüntethető meg, és az önkéntes korlátozás sem eredményes – Budapest Főváros főjegyzője rendeli el. A korlátozás elrendeléséről a távhőszolgáltató értesíti a felhasználókat. A korlátozás végrehajtása a távhőszolgáltató feladata.

A távhőszolgáltatás 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 hőfelhasználás 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) hőközpontjaiban a használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőellátás felfüggesztése és a fűtési célú hőfelhasználás 50%-os korlátozása,
- 3. fokozat:** a lakossági felhasználókat ellátó hőközpontokban a használati melegvíz szolgáltatási célú távhőszolgáltatás felfüggesztése,
- 4. fokozat:** a lakossági felhasználók fűtési célú távhőszolgáltatásának 20%-os csökkentése,

5. fokozat: az 1-4 fokozatba tartozó valamennyi felhasználó részére a távhőszolgáltatás szükséges mértékű arányos csökkentése.

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

A távhőszolgáltató a korlátozási sorrendtervezetet úgy köteles elkészíteni, hogy a korlátozással elérhető legyen a közüzemi szerződések teljesítéséhez szükséges hőmennyiség legalább 25%-os csökkentése.

A korlátozási fokozatba soroláshoz a távhőszolgáltató a felhasználóktól a hőfelhasználásuk sajátosságaira vonatkozó adatokat kérhet.

A korlátozás - annak okától függően - lehet általános, amikor az minden felhasználó hőigényét érinti, és lehet részleges, amely esetben a korlátozás csak a távhőszolgáltató által távhővel ellátott egyes területrészekre terjed ki.

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

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

A korlátozási sorrendtervezetet és a távhőszolgáltató által el nem fogadott, fokozatba sorolásra vonatkozó felhasználói véleményeket a főjegyzőhöz kell benyújtani, aki a vélemények mérlegelése alapján kialakított korlátozási sorrend tervezetét jóváhagyásra a Fővárosi Közgyűlés elé terjeszti.

A Fővárosi Közgyűlés által megállapított korlátozási sorrend szerinti fokozatba sorolásról a felhasználókat a távhőszolgáltató tájékoztatja.

A távhőszolgáltatás körzetenkénti korlátozási sorrendjét, az egyes fokozatokhoz tartozó korlátozható hőtéljesítményeket az Önk. rend. 1. sz. melléklete tartalmazza.

5.2. IDEIGLENES SZÜNETELTETÉS

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

- átépíti, vagy
- annak használatát bizonyos ideig szünetelteti.

Az ideiglenes szüneteltetés időtartamára a felhasználó az alapdíjat fizetni tartozik.

A távhőszolgáltató az alapdíjból engedményt adhat, vagy annak fizetésétől eltekinthet.

A távhőszolgáltató akkor kezdeményezheti a szolgáltatás ideiglenes szüneteltetését, felfüggesztését, amennyiben

- előre tervezett módon a felhasználóval azt előzetesen egyeztetni, vagy

- amikor a fogyasztó a közüzemi szerződést megszegi.

A szerződésszegés következményeiről részletesen a közüzemi szerződés rendelkezik.

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

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

5.3. VÉGLEGES KIKAPCSOLÁS

Végleges kikapcsolásra a közüzemi szerződés felmondása esetén kerülhet sor.

A közüzemi szerződésnek a távhőszolgáltató által a **Tszt.** 49. § (2) bekezdés b) és e) pontjaiban meghatározott szerződésszegésen alapuló felmondása esetén a távhőszolgáltató írásban értesíti a felhasználót, a díjfizetőt és a távhővel ellátott ingatlan tulajdonosát.

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

Az általános közüzemi szerződés felmondása esetén – eltérő megállapodás hiányában – a távhőszolgáltató jogosult és köteles a felhasználási helyen lévő szolgáltatói berendezéseket, valamint a tulajdonát képező hőközpontot leszerelni, és az annak folytán megüresedő helyiséget, illetve helyiségeket az épülettulajdonos rendelkezésére bocsátani, kivéve, ha a szolgáltató a szolgáltatói berendezésekkel, illetőleg a hőközpontból más felhasználó távhőigényét 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, az **Önk. rend.** 18. § (1)-(2) bekezdésében rögzített beruházási költségek elszámolásának betartásával. 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 távhő igénybevételi lehetőségének végleges megszüntetése szükséges, továbbá ezzel egyidejűleg a korábbi fűtési célú távhőellátással azonos, összkomfortos komfortfokozatot biztosító hőellátást kell megvalósítani. (**Önk. rend.** 19. § (2) bekezdése)

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

Amennyiben a felhasználási helyet magában foglaló ingatlanak 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 távhőszolgáltató részére felelős nyilatkozatot tenni. (Önk. rend. 19. § (4) bekezdése)

A **Tszt. 38. § (2) bekezdés c)** pontjában foglaltak a szolgáltató tulajdonában lévő felhasználói hőközpont 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 hőközpontban a távhőszolgáltató végzi el. (Önk. rend. 19. § (6) bekezdése)

5.4. A FELHASZNÁLÓ RÉSZLEGES LEVÁLÁSA (ÖNK. REND. 20. §)

Ha a felhasználási helyen valamely épületrész távhőellátását 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 távhőszolgáltatónak. A távhőszolgáltató 15 napon belül köteles a módosítás feltételeiről, az előírt eljárásról a felhasználót írásban tájékoztatni. A távhőszolgáltató a **Tszt. 38. § (5) bekezdésében** előírt feltételek meglétét jogosult vizsgálni. A felhasználó képviselője köteles felelős nyilatkozatot tenni a **Tszt. 38. § (5) bekezdés a)** pontjában előírt 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 hőellátás megszüntetésére vonatkozik.

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

Épületrész leválása esetén meg kell szüntetni az épületrészben a távhő igénybevételének lehetőségét. A hőleadó berendezéseket le kell választani az épület felhasználói rendszeréről és az átmenő vezetékeket ki kell váltani vagy hőszigeteléssel kell ellátni. Ezzel egyidőben az épület üzemben maradó felhasználói berendezésein – beleértve a hőközpontot is – az annak megfelelő működését biztosító, a leválasztás miatt szükséges átalakításokat, beszabályozásokat is el kell végezni. Az előzőek megvalósításához szükséges munkálatokat az ingatlantulajdonos tulajdonában lévő felhasználói berendezéseken a felhasználó köteles elvégeztetni. A távhőszolgáltató

tulajdonát képező felhasználói hőközpontban az épületrész leválása miatt szükséges átalakítást a felhasználó költségére a távhőszolgáltató végzi el.

A munkálatokról a felhasználó arra jogosult által készített tervet és műszaki leírást köteles a távhőszolgáltató rendelkezésére bocsátani, amelyeknek az épület teljes fűtési rendszerére ki kell terjednie. Az épület üzemben maradó fűtési rendszerét – beleértve a hőközpontot is – érintően a tervnek tartalmaznia kell a megváltozott hőszükséglet mértékére vonatkozó számításokat, a leválasztás miatt szükséges átalakításokat, a beszabályozási tervet. Amennyiben a terv szerint az átalakítás jogszabályba, műszaki előírásba ütközik, vagy más felhasználó, díjfizető részére való szolgáltatást akadályozza, a távhőszolgáltató 15 napon belül köteles álláspontját a felhasználóval írásban közölni. A terv módosítása a felhasználó feladata.

A munkálatok befejezését felhasználó köteles a távhőszolgáltatónak írásban bejelenteni, mellékelve a kivitelező nyilatkozatát arról, hogy az átalakítás a benyújtott terveknek megfelelően készült el. A távhőszolgáltató a bejelentést követő nyolc munkanapon belül köteles a munka terv szerinti megvalósítását, az összkomfortos komfortfokozatot biztosító hőellátás elkészültét a helyszínen ellenőrizni. Az ellenőrzés eredményét jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

A felhasználó, illetőleg a díjfizető díjfizetési kötelezettsége abban az időpontban szűnik meg, amikor a felhasználó a távhőellátás bármilyen módon való igénybevételének lehetőségét a jogszabályi előírások betartásával teljes egészében megszüntette, továbbá a távhőszolgáltató és a felhasználó (képviselője) a közüzemi szerződést az épületrész leválásának megfelelően módosította.

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

6. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS ÁR ÉS DÍJTÉTEL RENDSZERE

A lakossági célra szolgáltatott távhő ára (díja) az árak megállapításáról szóló 1990. évi LVXXXVII. törvény (**Ámt.**) alapján hatósági (legmagasabb hatósági) ár, az Ámt. 7.§ (1) bekezdése alapján a Budapest Főváros területén alkalmazható legmagasabb lakossági távhőszolgáltatási díjakat és a díjalkalmazás feltételeit az árhatósági jogkört gyakorló Budapest Főváros Közgyűlése önkormányzati rendeletben (**Önk. díjr.**) állapítja meg és a Fővárosi Közlönyben hirdeti ki.

A távhőszolgáltatásra vonatkozó árak nyilvántartási és elszámolási rendszerét úgy kell kialakítani, hogy az tegye lehetővé az árak és díjak átláthatóságát.

Árképzésnél figyelembe kell venni az állandó és változó költségek várható (kalkulált) alakulását, a folyamatos és biztonságos távhő termeléséhez és szolgáltatásához szükséges fenntartási (működési) költségek melletti – tartalék kapacitáshoz kapcsolódó költségeket – a korszerű és hatékony működtetés követelményeinek megfelelő fejlesztési költségeket, a távhő termeléséhez és szolgáltatásához kapcsolódó környezetvédelmi kötelezettségek teljesítésének indokolt költségeit, valamint a kockázat fedezeti biztosítását.

6.1. ÁTLÁTHATÓSÁG, KÖLTSÉGGKALKULÁCIÓ

A legmagasabb hatósági ár megállapításának Ámt.-ben meghatározott szabályainak alkalmazása mellett a **Tszt.** 57. § (2) bekezdése szerint tekintettel kell lenni a következőkre:

- „a) az árak ösztönözni kell a biztonságos és legkisebb költségű távhő termelésre és szolgáltatásra, a kapacitások hatékony igénybevételére, valamint a távhővel 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 hő termelő létesítmény bezárásával, elbontásával kapcsolatos környezetvédelmi kötelezettségek teljesítésének indokolt költségeit is;*
- c) az árak megállapításánál figyelembe kell venni a kapcsolt és a megújuló energiaforrással történő energiatermelés kimutatható környezetvédelmi és gazdasági előnyeit.”*

Ezek értelmében és a folyamatos termelés, a biztonságos szolgáltatás gazdasági feltételeinek biztosítása érdekében gondoskodni kell arról, hogy az árak (díjak) megállapítása és alkalmazása:

- biztosítson fedezetet a költséghatékonyan működő távhőszolgáltató ráfordításaira, a működéshez szükséges nyereségre és az abból megvalósítandó fejlesztésekre,
- biztosítsa, hogy sem a távhőszolgáltató, sem a felhasználó, illetve egyes felhasználói csoportok számára indokolatlan megkülönböztetéseket, előnyöket vagy hátrányokat ne okozzon,
- minden felhasználóra vonatkozóan biztosítsa a távhőszolgáltatónál a felhasználó számára az érdekében felmerülő költségek, ráfordítások lehető legteljesebb mértékű, arányos költségviselését.

A **Tszt.** 10. § b.) pontjában foglalt felhatalmazás alapján Budapest Főváros Főjegyzője ellenőrzi a távhőszolgáltató ármeghatározó tényezőinek indokoltságát.

A megállapításra előterjesztett csatlakozási díjat és a lakossági távhőszolgáltatás díját a gazdasági és közlekedési miniszter a **Tszt.** Vhr. 22. §-ában foglalt felhatalmazás alapján 30 napos határidővel véleményezi. A díjak és díjalkalmazási feltételek megállapításáról szóló önkormányzati rendeletre (**Önk. díjr.**) vonatkozó képviselő testületi előterjesztést a főjegyző az ármegállapítás előtt 30 nappal korábban további véleményezésre megküldi:

- a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Fogyasztóvédelmi Főosztály
- az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)
- a Magyar Energiafogyasztók Szövetsége (MEFOSZ)
- a Lakásszövetkezetek és Társasházak Érdekvédelmi Szakmai Szövetsége (LÉTÉSZ)
- a Lakásbérlők és Lakók Egyesülete (LABE)
- a Lakásszövetkezetek és Társasházak Országos Szövetsége (LOSZ)

részére.

Az árban csak az indokolt befektetések és a hatékony működés költségei jelenhetnek meg. Figyelembe kell venni az időjárás változásából eredő kockázatot és a gazdaságos működéshez szükséges minimális nyereséget is. Fontos, hogy a megállapított díjak átláthatók és keresztfinanszírozástól mentesek, tehát önköltség arányosak legyenek.

Ezen elvek értelmében olyan számviteli rendet kell kialakítani, hogy a költségek útja nyomon követhető legyen és lehetőség szerint a legpontosabban rendelje a költséget ahhoz a szolgáltatási nemhez, vagy fogyasztó csoporthoz, amelyeknek érdekében az felmerül.

6.2. DÍJAK KIALAKÍTÁSÁNAK ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI

A Csepeli Hőszolgáltató Kft szükséges és elégséges ráfordításai a fogyasztók által fizetett díjakban kerülnek megtérítésre, amelyek összefüggő díjrendszert alkotnak.

A lakossági távhő-szolgáltatási díjakról, az áralkalmazási és díjfizetési feltételekről, valamint a távhő-szolgáltatási csatlakozási díjakról szóló 84/2006. (XII.15.) sz. rendelet 1. §. szerint:

„A rendelet hatálya kiterjed Budapest főváros területén a Budapesti Távhőszolgáltató Részvénytársaságra és a távhőszolgáltatást is végző más gazdálkodó szervezetekre (a továbbiakban együtt: távhőszolgáltató), valamint a távhőszolgáltatást igénybe vevő lakossági felhasználókra és díjfizetőkre, illetve a csatlakozási díjak tekintetében valamennyi felhasználóra és díjfizetőre.”

A díjak átláthatósága érdekében a díjmeghatározás logikai menete:

- szerződéskötéskor induló díjak kerülnek meghatározásra.
- az azt követő időszakban minden hőenergia- és földgáz átváltozáskor, a változás időpontját követő naptári hónaptól, de legalább évente egy alkalommal új távhődíj kerülhet meghatározásra az induló díjból kiindulva,
- Minden év január 01-én új alapidíj kerül meghatározásra a KSH által közölt fogyasztói árindexnek az aktualizálás időpontja előtti második hónapban érvényes, az előző év azonos hónapjához viszonyított értékével egyező mértékben
- Az értékesítésre tervezett mennyiségek nem tartalmazhatják az új belépő kedvezményben részesülő felhasználók hűteljesítményét.

Az induló távhő díjakat oly módon kell meghatározni, hogy az azokból realizálható árbevétel fedezetet nyújtson a Szolgáltató működése során felmerülő – a Tulajdonos által ellenőrzött – költségeknek, ráfordításoknak a távhőszolgáltatáson kívüli árbevételekkel, valamint az új belépők kedvezményes alapidíj árbevételével csökkentett értékére. Az induló díjnak az előzőeken túlmenően fedezetet kell nyújtania az elvárt nyereségre, valamint a díjmechanizmus szerinti egyéb megtérítendő díjképző összegekre.

Az induló szolgáltatási díjak meghatározása a szerződéskötéskor érvényes hatósági és egyéb (pl. hő-, villamos energia, tüzelőanyag) árak alapján történt, ezért azok átváltozásból adódó aktualizálását az e pontban foglaltak szerint kell elvégezni.

Minden hődíj- és gázárváltozáskor, de legalább évente egy alkalommal (szeptember 1-jén) új távhődíjak kerülnek meghatározásra.

- Ennek első lépéseként az elsődleges tarifák új értékeit kell megállapítani. Ez az előző évi értékek alapján, a szerződésben előre rögzített mechanizmus szerint történik.
- A származtatott tarifák új értékei a rögzített módon számítandóak az elsődleges díjtételek alapján.
- A módosított díjtételek és a hozzájuk tartozó értékesítésre tervezett mennyiségek szorzatával számított árbevételek összege nem haladhatja meg a díjmechanizmus alapján meghatározott díjtételek és a hozzájuk tartozó értékesítésre tervezett mennyiségek szorzatával számított árbevételek összegét.

A díjelszámolás rendszere megfelel az árak megállapításáról szóló többször módosított 1990. évi LVXXXVII. törvényben, valamint a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvényben előírtaknak.

A megállapításra kerülő díjaknak meg kell felelniük a következő kerekítési és oszthatósági szabályoknak:

- légtérfogat alapú alapidíjaknak (Ft/légm³/év) 12-vel kell oszthatónak lenni két tizedes pontossággal,
- hőteljesítmény alapú alapidíjaknak (Ft/MW/év) 12-vel kell oszthatónak lenni egész számra kerekítve,
- a hődíjakat (Ft/GJ) egész számra kell kerekíteni.

6.2.1. Az ármegállapításhoz kapcsolódó alapfogalmak

Fogyasztási

lakossági fűtési energia egységára	E_{1L}
Közületi fűtési energia egységára	E_{1K}
HMV energia egységára	H_{MV}

Alapidíjak

Éves aladíj egységára lakossági	SZ_{2L}
Éves aladíj egységára közületi	SZ_{2K}

Fűtéshez szükséges mért hőmennyiség	Q_{E1}
HMV-hez szükséges mért hőmennyiség	Q_{E2}
Lakások légköbméter adatai	M^3_L
Közületi légköbméter adatai	M^3_K
Lakossági %	$\%_L$
Közületi %	$\%_K$

- ◆ **Az alapidj havi ellenértéke:** $SZ_A=(SZ_{2L} \times m^3_{1L} + SZ_{2K} \times m^3_K)/12 + \text{ÁFA}$
- ◆ **A fűtési fogyasztási hőenergia-szükségletének éves díja:**
 $SZF=E1L \times QE1 \times \%L + E1K \times QE1 \times \%K + \text{ÁFA}$
- ◆ **A HMV hőenergia-szükségletének, az fogyasztás éves ellenértéke:**
 $HMVF=HMV \times QE2 \times \%L + HMV \times QE2 \times \%K + \text{ÁFA}$

6.2.2. Árváltozások

Fogalmak:

Előző évi árak

Fűtés

lakossági alapidj	$A_{\text{lak előző év}}$	[Ft./ lm^3]
Közületi alapidj	$A_{\text{köz. előző év}}$	[Ft./ lm^3]
Fűtés fogyasztási díj	$F_{\text{fogydij előző év}}$	[Ft./GJ]
HMV fogyasztási díj	$HMV_{\text{fogyelőző év}}$	[Ft./GJ]
KSH fogyasztói árindex	Inf.-stat %	[%]
Aktuális alapidj lakossági egységár	$\text{Á}'_{\text{lak alapidj}}$	[Ft./ lm^3]
Aktuális alapidj közületi egységár	$\text{Á}'_{\text{köz. alapidj}}$	[Ft./ lm^3]
Aktuális fűtésfogyasztási lakossági egységár	$\text{Á}'_{F \text{ lak}}$	[Ft./GJ]
Aktuális fűtés fogyasztási közületi egységár	$\text{Á}'_{K \text{ köz}}$	[Ft./GJ]
Aktuális HMV fogyasztási díj	$\text{Á}'_{\text{HMV}}$	[Ft./GJ]

- ◆ **A lakossági fűtési és HMV energia alapidj egység változási számítás:**

$$\text{Á}'_{\text{lak alapidj}}=(1+\text{Inf. stat \%}) \times A_{\text{lak előző év}} + \text{ÁFA}$$

- ◆ **A közületi fűtési és HMV energia alapidj egység változási számítás:**

$$\text{Á}'_{\text{köz. alapidj}}=(1+\text{Inf. stat \%}) \times A_{\text{köz előző év}} + \text{ÁFA}$$

- ◆ **A lakossági fűtési energia fogyasztási egységár változási számítás:**

$$\text{Á}'_{F \text{ lak}}=(1+\text{Inf. stat \%}) \times F_{\text{lak. fogydíj előző év}} + \text{ÁFA}$$

- ◆ **A közületi fűtési energia fogyasztási egységár változási számítás:**

$$\text{Á}'_{K \text{ köz}}=(1+\text{Inf. stat \%}) \times F_{\text{köz. fogydíj előző év}} + \text{ÁFA}$$

- ◆ **A lakossági és közületi HMV energia fogyasztási egységár változási számítás:**

$$\text{Á}'_{K \text{ köz}}=(1+\text{Inf. stat \%}) \times HMV_{\text{fogy előző év}} + \text{ÁFA}$$

A Szolgáltató a fűtés, HMV felhasználás ellenértékét és az alapdíjakat havonta számlázza, a főelszámolási mérőn mért tényleges felhasználás alapján

A Szolgáltató egyben számlázza ki az összes hő fogyasztást, valamint az összes fűtött légköbméter szerinti alapdíjakat. A Szolgáltató számlamellékletben a Felhasználó tájékoztatására megadja az egyes lakások és közületek fogyasztási és alapdíj értékeit.

6.2.3. Költségfedezeti elv

A díjrendszer által elérhető bevétel biztosítsa, hogy a Társaság ésszerű üzemeltetési költségei, valamint a szükséges és indokolt befektetései megfelelően megtérüljenek, beleértve a hatékony és gazdaságos működéshez szükséges kockázat és a fejlesztések fedezetének biztosítását is.

6.2.4. Költségminimalizálási elv

A díjrendszer segítse elő és tegye lehetővé a szolgáltatások biztonságos ellátását, a ráfordítások hatékony igénybevételét, a hőenergia racionális és takarékos felhasználását.

Egyaránt érvényesüljön a fogyasztó és a távhőszolgáltató érdeke és mindez a lehető legalacsonyabb költségszinten valósuljon meg.

6.2.5. Együttműködési elv

A díjrendszerek legyenek könnyen alkalmazhatók, egyszerűek és közérthetők, szolgálják a távhőszolgáltató-fogyasztó együttműködés fejlesztését, tegyék lehetővé az információk szabad hozzáférhetőségét és kölcsönös felhasználását.

7. A SZOLGÁLTATÁS ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA

A szolgáltatott, illetőleg vételezett távhőmennyiség elszámolásával és a díjfizetéssel kapcsolatos szabályokat – a **Tszt.** 43-47. §-ában foglaltak szem előtt tartásával – az önkormányzat a díjalkalmazási feltételekben állapítja meg. A mérés szerinti távhőszolgáltatásért a felhasználó alapdíjat és hődíjat, (a továbbiakban együtt: távhőszolgáltatási díj) fizet. A távhőszolgáltatási díjról kiállított számlák megfizetésének esedékessége (azaz a fizetési határidő) a számla keltétől számított 15 nap.

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

A **Tszt.** 3. §-a alapján a pontos fogalom-meghatározásokat az 1.1. fejezet tartalmazza.

7.1. A HŐDÍJ ALAPJÁUL SZOLGÁLÓ FELHASZNÁLÁS MEGHATÁROZÁSA

A folyamatos távhőszolgáltatásban részesülő felhasználó, ill. díjfizető a mért és ténylegesen felhasznált hőmennyiség után hődíjat fizet.

Az elszámolásra kerülő hődíj

- a távhőszolgáltató saját hőtermelő létesítményeinek közvetlen és közvetett energiaköltségeiből,
- a távhőszolgáltató által vásárolt energia és energiahordozó költségeiből, valamint
- a távhőellátó rendszer üzemi hővesztéséből és szükségszerűen felmerülő víz (hőhordozó) veszteségéből

áll össze.

A **Tszt.** 43. §-a alapján a szolgáltatott és a felhasznált távhő díjának elszámolása hiteles hőmennyiségmérés alapján történik.

A hődíjat a közüzemi szerződés szerinti felhasználó ellátását szolgáló hőközpontban felszerelt, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő hitelesített hőmennyiség-mérővel mért hőmennyiség után a tárgyhót követően, havonta utólag kell megfizetni.

7.1.1. A mérés módja

Elszámolási mérők helye

Az elszámolás alapjául szolgáló mérőeszközök beépítési helyét az Önk. rendben meghatározott helyen (**Tszt.** 43. § (2)), a műszaki előírásoknak megfelelően a felhasználó alakítja ki.

A távhőszolgáltató a felhasznált távhő mennyiségét

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

hiteles hőmennyiségmérővel méri és számolja el.

A szolgáltatói hőközpontban történő hőmennyiségmérés esetén a szolgáltatott távhő elszámolásának alapja a hőközpontban a hiteles hőmennyiségmérőn mért hőmennyiség, a hőfogadó állomáson elhelyezett egyéb mérőműszer pedig a szolgáltatói hőközpontban lévő hőmennyiségmérő költségmegosztója. Teljesítmény-lekötéses szerződéskötés esetén a felmerült tényleges teljesítmény-igénybevétel ill. a lekötött teljesítménytúllépés megállapítása szintén a hiteles hőmennyiségmérő adatai alapján történik.

A hőfogadó állomáson a költségmegosztást szolgáló egyéb mérőműszereket az alkalmazott mérőeszközre vonatkozó beépítési követelmények betartásával kell felszerelni.

A **TKSZ** 17.4. pontja szerint a távhőszolgáltató köteles tájékoztatni a felhasználót a hőmennyiségmérés meghatározott helyéről. A felhasználó jogosult ellenőrizni, hogy a mérőeszköz beépítésének helye megegyezik-e az **Önk. rend.**-ben meghatározottakkal.

A mérők felszerelése, karbantartása

Az elszámolás alapjául szolgáló hőközponti hőmennyiségmérők és a hőközponti használati melegvízmérők, továbbá a **Tszt.** 43. § (4) bekezdése szerinti költségmegosztó mérőműszerek, valamint a nyomáskülönbség és térfogatáram határoló készülék a távhőszolgáltató tulajdonát képezik, amelyek beszerzéséről, felszereléséről, időszakonkénti hitelesítéséről, javításáról, szükség szerinti cseréjéről (a továbbiakban: fenntartásáról) a távhőszolgáltató a saját költségén gondoskodik. (**TKSZ** 17.1. pontja)

A távhőszolgáltató a hőközpontban illetve hőfogadóban felszerelt mérőeszközök esetében a hőfogyasztásmérő-kör elemeit (integrátor, vízmérő és hőérzékelő pár) és a használati melegvíz felhasználást mérő hidegvízmérőt, valamint a nyomáskülönbség és térfogatáram határoló készüléket a mérőeszköz e célra kialakított helyén illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából kötelezően zárjeggyel látja el.

A fogyasztott távhőmennyiség meghatározására illetve elszámolására használt mérőműszerek felszereléséről, leszereléséről illetve cseréjéről a távhőszolgáltató a 2/C melléklet szerinti mérésügyi jegyzőkönyvet vesz fel, a mérőműszer adatainak és a zárjegyek azonosító számainak feltüntetésével.

A mérők leolvasása

A **TKSZ** 17.3. pontja szerint az elszámolás alapjául szolgáló mérők leolvasása a távhőszolgáltató feladata. A mérők leolvasását és fenntartását a felhasználó köteles lehetővé tenni.

A távhőszolgáltató a hőfogyasztásmérő és hőközponti vízmérő műszerek leolvasását, ahol ennek feltételei adóttak, távleolvasás útján végzi, ahol ennek feltételei nincsenek meg, továbbra is helyszíni leolvasás történik. A leolvasott és elszámolt mérőállásokhoz a felhasználó képviselője kérésére az ügyfélszolgálatokon hozzáférhet.

Amennyiben a felhasználó a fenti lehetőségen túl a mérőállás helyszíni ellenőrzését igényli, akkor a **TKSZ** 17.3. pontja a távhőszolgáltató köteles biztosítani, hogy a felhasználó képviselője a hőmennyiségmérők mérőállását időszakonként ellenőrizze. A Felhasználó ilyen irányú igényét képviselője útján az illetékes területi ügyfélszolgálaton jelentheti be.

A hőmennyiségmérő műszer alkalmas arra, hogy a (MW-os) hőtéljesítmény lekötéssel szerződött felhasználók (ekkor a hőközpont nem a távhőszolgáltató tulajdonában van) nyomon tudják követni a távhőszolgáltató által biztosított hőtéljesítmény mértékét.

A mérők ellenőrzése

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

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 mérők cseréje

A mérőeszközök 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 képviselőjével nem sikerül kapcsolatba lépni a mérőcserét illetően.

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

A meghibásodás időszakának illetve a mérőműszerrel nem mért időszak elszámolására 7.1.1. fejezetben leírtakat kell alkalmazni.

7.1.2. Az elszámolandó hőfelhasználás meghatározása

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

A használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiséget 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 közműves ivóvíz felmelegítéséhez szükséges hőmennyiség szorzata adja.

A hőközpontban 1 m³ közműves ivóvíz felmelegítéséhez szükséges hőmennyiséget a távhőszolgáltató állapítja meg. Az 1 m³ közműves 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 képviselőjét az év október 31-éig írásban köteles tájékoztatni. Az újonnan megállapított fajlagos hőmennyiséget az október havi hőfelhasználás elszámolásától kezdődően kell alkalmazni.

A fent leírtak képlettel:

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

Ahol: a hőközpontban mért primer össz-hőmennyiség: ΣQ [GJ]
 a használati **melegvíz** (HMV) termelésre felhasznált
 hidegvíz-mennyiség: ΣM_{HMV} [m³]

A szolgáltató ezen (fajlagos) érték segítségével határozza meg az adott elszámolási időszak melegvízre vonatkozó hőmennyiségét (Q_{HMV}):

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

A felhasználók által **fűtési célra elfogyasztott hőmennyiség** az Önk. díjr. 5. §-ának 6. bekezdésében foglaltak alapján a felhasználási helyet ellátó hőközpontban, hőfogadó állomáson a fűtési célra és a használati melegvíz készítés céljára elfogyasztott, hiteles hőmennyiségmérővel mért összes hőmennyiség, valamint a használati melegvíz-készítés céljára elfogyasztott hőmennyiség különbségeként kerül meghatározásra.

Képlettel $Q_f = \Sigma Q - Q_{HMV}$

[GJ] Ahol: fűtési célra elfogyasztott hőmennyiség: Q_f
 a hőközpontban mért primer össz-hőmennyiség: ΣQ
 [GJ] a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiség: Q_{HMV}
 [GJ]

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

7.1.3. Hőmennyiség szétosztása felhasználói hőközpontok esetében

Felhasználói hőközpontnak minősülnek azok a hőközpontok, amelyek egy épületet vagy építményt látnak el távhővel (fűtéssel és/vagy melegvízzel). Összhő-szolgáltatás esetén (fűtés és melegvíz) a szolgáltató a primer oldalon mért hőmennyiséget fűtési és HMV részre a 7.1.2. pontban ismertetett módon osztja szét

7.1.4. Hőmennyiség szétosztása szolgáltatói hőközpontok esetében

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

A fűtési és HMV előállításához szükséges hőmennyiség felhasználási helyenkénti (épületenkénti) meghatározása

A hőfogadóban levő hiteles mérők alapján meghatározott fűtési és melegvíz céljára felhasznált hőmennyiségek épületekre való tovább osztása 'n' db épületből álló csoport esetén az alábbiak szerint történik:

Amennyiben az épületenkénti szekunder almérők fűtési hőfogyasztásai:

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

Az épületenkénti szekunder mérők HMV víz m^3 adatai:

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

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

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

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

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

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

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

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

7.1.5. Mérőmeghibásodás, méréskimaradás esetén az adott időszakra eső felhasználások meghatározása

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

Méréskimaradás esetén a méretlen időszak fogyasztásának meghatározására szintén az előbbi módszer alkalmazandó.

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

7.2. FELHASZNÁLÁSI HELYEKRE MEGHATÁROZOTT HŐFELHASZNÁLÁS ELSZÁMOLÁSA HŐKÖZPONTI MÉRÉS ESETÉN

A felhasználási helyekre meghatározott hőfogyasztás elszámolását a felhasználó, felhasználói közösség és a szolgáltató között létrejött közüzemi szerződésben rögzítettek, és az Önk. díjr.-ben előírtak alapján köteles a szolgáltató elszámolási időszakonként végrehajtani.

Az elszámolás történhet hővételezési helyekre (épületrészekre) történő szétosztással és szétosztás nélkül.

Szétosztásos elszámolási módban a szolgáltató azokkal a felhasználókkal, felhasználói közösséggel állapodhat meg, ahol a felhasználási helyhez több hővételezési hely tartozik. Tehát az egyéb felhasználók esetében a szétosztás nélküli elszámolás alkalmazható.

7.2.1. Szétosztással történő elszámolás

Amennyiben a felhasználási hely összhővel (fűtéssel és melegvízzel) ellátott, akkor a felhasználási helyre meghatározott fűtésre jutó hőmennyiségből az egyes fűtéssel ellátott hővételezési helyekre (épületrészekre) jutó fűtési hőfogyasztás meghatározása a fogyasztói közösség által a közüzemi szerződés mellékletében megadott felosztási százalékok arányában történik. A felhasználási helyre meghatározott melegvízre jutó hőmennyiségből az egyes melegvízzel ellátott hővételezési helyekre (épületrészekre) jutó melegvíz hőfogyasztás meghatározása a fogyasztói közösség által a közüzemi szerződés mellékletében megadott felosztási százalékok arányában történik. A számlákon a külön-külön épületrészre jutó fűtési illetve az épületrészre jutó melegvíz hődíj kerül kiterhelésre.

Abban az esetben, ha az össz-hővel ellátott felhasználási hely képviselője csak egyféle díjfelosztásról rendelkezik, akkor azt a díjfelosztást kell alkalmazni mind a fűtési hődíj, mind a melegvíz hődíj díjfizetők közötti felosztásakor.

Amennyiben a felhasználási hely csak fűtéssel ellátott, akkor a felhasználási helyre meghatározott fűtésre jutó hőmennyiség az egyes fűtéssel ellátott hővételezési helyekre a fogyasztói közösség által a közüzemi szerződés mellékletében meghatározott felosztási százalékok arányában történik és a számlákon épületrészre jutó hőfogyasztásként kerül kiterhelésre.

Amennyiben a felhasználási hely csak melegvízzel ellátott, akkor a felhasználási helyre meghatározott melegvízre jutó hőmennyiség az egyes melegvízzel ellátott hővételezési helyekre a fogyasztói közösség által a közüzemi szerződés mellékletében meghatározott felosztási százalékok arányában történik és a számlákon épületrészre jutó hőfogyasztásként kerül kiterhelésre.

Abban az esetben, ha a felhasználó a hődíj díjfizetőnkénti felosztásáról nem rendelkezik, a távhőszolgáltató a felhasználó által fűtésre és melegvíz készítéshez felhasznált hőmennyiség díját az egyes épületrészek légtérfogata arányában osztja fel az Önk. díjr. értelmében.

7.2.2. Szétosztás nélkül történő elszámolás

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

7.3. HŐFELHASZNÁLÁS ELSZÁMOLÁSA ÉPÜLETRÉSZENKÉNTI MÉRÉS ESETÉN

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

A hőmennyiségmérők leolvasására és az elszámoló számla benyújtására évente egy alkalommal kerül sor. A közbenső időszakban a távhőszolgáltató részszámlázásos módszert alkalmaz.

A felhasználókat ellátó hőközpontban mért hőmennyiség és az egyes épületrészekben mért hőmennyiségek összessége közötti díjkülönbözetet a tulajdonosi közösségnek kell megfizetnie.

7.4. AZ ENERGIATÁMOGATÁS ÉRVÉNYESÍTÉSE

A lakosság energiafelhasználásáról szóló 231/2006. (XI. 22.) számú Kormányrendelet alapján a támogatás szociális alapon jár, ami a Magyar Államkincstártól igényelhető az egy fogyasztási egységre jutó jövedelem alapján. A szolgáltató kötelezettsége, hogy a számlán külön soron érvényesítse az energiatámogatást, amely a számla végösszegét csökkenti.

A hivatkozott kormányrendeletben meghatározott, jövedelemtől függő rászorultságot a Magyar Államkincstár vizsgálja a hozzá benyújtott kérelmek alapján, és határozatban rögzíti a támogatás mértékét. A Magyar Államkincstár a támogatási határozatokat írásban a kérelmezőnek megküldi. Csepeli Hőszolgáltató Kft a hibátlan támogatási határozatokat rögzíti a rendszerében, a hibásakat pedig a beérkezéssel megegyező adatstruktúrában, kiegészítve a hibakódokkal, visszaküldi az Államkincstárnak.

Az energiatámogatás kimutatására és elszámolására az egyéb kötelezettségek között önálló számlacsoport került megnyitásra.

A számlakibocsátást követően a 231/2006. (XI. 22.) Kormányrendelet 10. §-ának (2) bekezdése szerint a Csepeli Hőszolgáltató Kft jogosultsági kategóriánként kimutatást állít össze az érintett számlák darab számáról, valamint az érvényesített, visszaigényelendő támogatás összegéről a tárgyidőszakban és a jogosultsági időszakban összesen.

7.5. ALAPDÍJ ELSZÁMOLÁSA

Az alapidíj a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetőségéért és a távhőszolgáltatás igénybevételéért fizetendő, 1 léghőméterre, illetve 1 MW-ra megállapított díj.

Az alapidíj, ha a hőközpont a távhőszolgáltató tulajdonában van, az épületnek, épületrésznek közüzemi szerződésben meghatározott légtérfogata (légm³) után naptári évre fizetendő éves díj (Ft/légm³/év).

A felhasználó, amennyiben az alapidíjszámítás alapjául figyelembe vett légtérfogat adatokkal nem ért egyet, a távhőszolgáltatónál kezdeményezheti az épület egészére, vagy egy részére vonatkozóan a légtérfelmérést. Az egyes díjfizetők kizárólag saját épületrészekre (lakásokra, üzlethelyiségekre) vonatkozóan kérhetik a felmérést.

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

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

Amennyiben a hőközpont a távhőszolgáltató tulajdonában van és a távhőszolgáltatás

- csak fűtési célú, akkor fűtési alapidíjat,
- csak vízfelmelegítés-szolgáltatás célú, akkor vízfelmelegítési alapidíjat,
- csak melegvíz-szolgáltatás célú, akkor víz és szennyvízdíjat is tartalmazó melegvíz-alapidíjat,
- fűtési- és vízfelmelegítés-szolgáltatás célú, akkor együttes távhőszolgáltatási alapidíj A-t,
- fűtési- és melegvíz-szolgáltatás célú, akkor együttes víz és szennyvízdíjat is tartalmazó távhőszolgáltatási alapidíj B-t

fizet a felhasználó, illetőleg a díjfizető a távhőszolgáltatónak.

Az alapidíj, ha a hőközpont nem a távhőszolgáltató tulajdonában van, a közüzemi szerződésben lekötött legnagyobb hőtéljesítmény (MW) után naptári évre fizetendő éves díj (Ft/MW/év).

Ha a **Tszt.** 44. § (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően díjszétosztás történik, valamint ha a hőközpont a távhőszolgáltató tulajdonában van, akkor a díjfizető, illetőleg a felhasználó az alapidíjat a tulajdonában álló épületrész légtérfogata (légm³) után, ha a hőközpont nem a távhőszolgáltató tulajdonában van akkor pedig a tulajdonát képező épületrészre légtérfogat-arányosan jutó hőtéljesítmény (MW) után fizeti.

A felhasználó, illetőleg a díjfizető az alapdíj 1/12 részét a tárgyhónapban, 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 alapdíjat meg kell fizetnie.

7.6. KÉSEDELMES FIZETÉS

Amennyiben fogyasztó a számla összegét a fizetési megállapodásban rögzített, vagy a számlán feltüntetett határidőig nem fizeti meg, a távhőszolgáltató levélben szólítja fel a tulajdonost a díj kiegyenlítésére.

Amikor a fogyasztó, vagy a számlavezetéssel megbízott pénzügyintézet a fizetési határidőig nem fizeti meg a számla összegét, a távhőszolgáltató jogosult késedelmi kamatot felszámítani. A kamat összegét a késedelmi kamat időtartama alatt érvényes jogszabályi rendelkezések alapján kell kiszámítani. A kamatfizetési kötelezettség kezdő időpontja az számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti. Késedelmes fizetés esetén a fogyasztói befizetésekből először a járulékos költségeket, majd a tőketartozásokat kell jóváírni, függetlenül a kötelezett ettől eltérő rendelkezésétől.

Amennyiben a fogyasztó a távhőellátás díját a felszólítás ellenére sem fizeti meg, a távhőszolgáltató a jogszabályi előírások szerint korlátozhatja, illetve szüneteltetheti a szolgáltatást.

7.7. A FIZETÉSI HÁTRALÉKOK BEHAJTÁSA

A behajtási folyamat elemei:

- a fogyasztói hely tulajdonosának értesítése,
- a közös képviselő tájékoztatása
- a fogyasztókkal való személyes kapcsolatfelvétel, a hátralék rendezésére vonatkozó fizetési megállapodások megkötése,
- egyenlő havi részletekben történő díjfizetés megállapodás alapján,
- részösszegű kifizetések elfogadása,
- részletfizetési megállapodás, ha a fogyasztó a tartozás 50 %-át és a behajtás során felmerült költségeket (VH költség, illeték) egy összegben kifizeti,
- fizetési meghagyás kibocsátásának kezdeményezése,
- végrehajtási eljárás megindítása, jelzálogjog bejegyeztetése.

A hátralék jogi eszközökkel történő behajtásának kezdeményezése előtt figyelembe kell venni:

- az adott időszakra nyilvántartott követelést,

- a fogyasztó fizetési készségét,
- a behajtás költségeit
- a fogyasztó által felajánlott biztosítékokat.

A késedelmesen fizető fogyasztónak kell megfizetnie a behajtási eljárás során felmerülő költségeket is. A fogyasztót a késedelmes fizetés miatt a többlet költségekről tájékoztatni kell. Az ügyfélszolgálati irodában ki kell függeszteni a leggyakoribb járulékos költségeket tartalmazó tájékoztatást.

8. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI

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

A távhőszolgáltató a fűtési időszak (az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időszak) alatt köteles a tulajdonában és kezelésében levő berendezéseket olyan állapotban tartani, hogy a felhasználó szerződésben meghatározott fűtési igénye kielégíthető legyen. A fűtési időszakon kívül, a távhőszolgáltató a saját kezelésében levő hőközpontok esetén a felhasználó kérésére akkor biztosítja a fűtést, ha azt a hőközponti berendezések állapota lehetővé teszi.

A távhőszolgáltató a felhasználó távhőigényét a közüzemi szerződésnek megfelelően teljesíti, és a szerződésben megjelölt hőhordozó közeg paramétereit az ott rögzített tűréshatárok között tartja. Ha a távhőszolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paramétereinek mindkét fél számára bizonyíthatóan eltérnek a Közüzemi szerződés Üzemviteli megállapodásában meghatározott értékektől, a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz, amit az köteles kivizsgálni. Jogos reklamációt a **Tszt. 50. §-a** alapján kell rendezni.

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 Csepeli Hőszolgáltató Kft a PTK előírásainak megfelelő kártérítésre kötelezett.

8.1. HŐÁTALAKÍTÁS NÉLKÜLI TÁVHŐENERGIA SZOLGÁLTATÁS (FELHASZNÁLÓI TULAJDONÚ HŐKÖZPONT)

A MW alapidíjas felhasználók esetén a hő- (ill. hőtéljesítmény-) átadás a hőközpont létesítése idején a távhőrendszerre érvényes névleges hőfoklépcső figyelembevételével meghatározott, a külső levegő-átlaghőmérséklet függvényében változó hőfokú primer forróvíz tömegáramának biztosítása útján történik. (A fűtési időszakon kívül a tömegáram nem haladhatja meg a fűtési időszakét.)

A felhasználói tulajdonú hőközpont üzemeltetése és fenntartása (karbantartás, javítás, felújítás) – külön megállapodás hiányában – a Felhasználó feladata. A felhasználói tulajdonú hőközpont illetve épületrészenkénti távhőszolgáltatás esetén a felhasználó a szerződésben külön megállapodhat a

távhőszolgáltatóval a saját tulajdonú hőközpont vagy hőfogadó üzemeltetésére a külön megállapodás keretében meghatározott díj ellenében. A felhasználói tulajdonú hőközpontok eltérő műszaki megvalósítása miatti eltérésekből adódóan az üzemeltetés minőségi követelményeit az üzemeltetésre kötött megállapodásban kell rögzíteni.

8.2. HŐÁTALAKÍTÁSSAL MEGVALÓSULÓ SZOLGÁLTATÁS (TÁVHŐSZOLGÁLTATÓI TULAJDONÚ HŐKÖZPONT)

A felhasználónak joga van, a lekötött hőtéljesítménynek is megfelelően, a hőellátás mértékét és egyéb jellemzőit, a fűtési célú hőellátás megkezdését, befejezését, a napok, napszakok szerinti változását a hőközpont 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. (**Tszt.** 43. § 6. bekezdés)

Fűtési időszakon kívül a távhőszolgáltató a fűtési célú hőellátást abban az esetben biztosítja, ha az a fűtési időszakon kívüli szükséges karbantartási munkák elvégzését nem akadályozza. (**TKSZ** 12.1.)

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

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

A felhasználási helyen belüli egyes épületrészek kívánt mértékű fűtése és melegvízzel való ellátása érdekében a **Felhasználó feladata**, hogy a tulajdonában levő fogyasztói berendezések (fűtési alapvezetékek, felszállók, légtelenítő vezetékek, egyedi légtelenítők, elzárók, szabályozók, radiátorok, használati melegvíz- és melegvíz-cirkulációs alapvezetékek, felszálló-elzárók, melegvíz-szolgáltatással összefüggő hidegvízvezetékek, stb.) üzemképes állapotban tartásáról, (felújításáról, karbantartásáról) és működéséről 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, illetőleg az indokolatlanul nagy hőfelhasználás csökkentésére a Távhőszolgáltató a Fogyasztó kérésére – a megoldást is megjelölő – térítésmentesen szakmai segítséget nyújt.

A felhasználói berendezések meghibásodása esetén a hibák kijávítása érdekében az épület (épületrészek) fűtési hálózatának ürítése a távhőszolgáltató kizárólagos joga, amelyet:

június 1. és augusztus 31. között valamint szeptember 1. és május 31 között (tehát az év bármely időszakában) az épületrész tulajdonosa (díjfizető), vagy a Fogyasztó képviselője vagy az üzemviteli megállapodásban megjelölt Megbízott, írásban rendelhet meg a távhőszolgáltatótól.

A szolgáltatás teljesítése során, a megfelelő tömörségű szivárgásmentes épületfűtési hálózat megléte esetén a távhőszolgáltató feladata az üzemeltetéséhez szükséges feltöltöttség biztosítása és a központi légtelenítés elvégzése. (Központi légtelenítő az a berendezés, mely legalább egy felszálló vezeték légtelenítését szolgálja, az épület közös területén van, és közvetlen hozzáférhetősége mindenkor biztosított.)

Meghibásodás esetén az ürítés, illetve töltés elvégzése térítésmentes, ha a hibaelhárítást is a távhőszolgáltatótól rendelik meg. Egyéb esetekben a tevékenység költségét a megrendelő, a távhőszolgáltató felé az Üzemviteli Megállapodásban leírt módon egyenlítheti ki. A feltöltéshez szükséges víz díját a Felhasználó/Megrendelő fizeti.

A hőellátás mértékét, a napok, napszakok szerinti változását illetően a Felhasználó az Üzemviteli Megállapodásban rendelkezhet arról, hogy a hőfogadóból fűtéssel ellátott helyiségek (lakószobák, irodák illetve egyéb helyiségek) egy adott napszakon belül illetve azon kívül átlagosan milyen hőmérsékletűek legyenek, illetve a hőfogadóból melegvízzel ellátott helyiségek használati melegvíz hőfoka átlagosan milyen hőmérsékletű legyen. A Felhasználó max. 60 °C hőmérsékletű használati melegvizet igényelhet.

A Felhasználó által közölt igénynek a távhőszolgáltató csak a hőközponti berendezések szabályozóinak beállításával tud eleget tenni. A melegvíz hőfokszabályozót, illetve a külső hőmérséklet által vezérelt, szabályozott üzemmódú, automatikus működésű fűtési szabályozó alapértékét a Távhőszolgáltató úgy állítja be, hogy a rendelkezésre álló hőmennyiség a Felhasználó által megadott hőmérsékleti értékek biztosítására legyen elegendő.

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

Az épület, az egyes épületrészek tényleges hőmérsékletét az épület hőtehetetlensége, valamint a fogyasztói berendezések állapota, üzemeltetése is befolyásolja. Az előzőek miatt a **Távhőszolgáltató nem felelős** a hőmérsékleti értékeknek az épületen, épületrészeken belüli eltéréseiért.

Az épületben kialakult hőmérsékleti értékek figyelemmel kísérése, ellenőrzése a Felhasználó feladata. A távhőszolgáltató ellenőrző helyiség-hőmérséklet mérést nem végez.

A Megállapodás szerinti hőmérsékleti értékek módosítása iránti igényt, valamint az igényelt és a tényleges átlagos hőfok eltérése miatt a szabályozó alapérték módosítási igényét, a Felhasználó Megbízottja írásban közölheti a távhőszolgáltatóval. A távhőszolgáltató a módosítást legkésőbb két munkanapon belül elvégzi, és a változtatást a hőközpontban lévő Hőközpont Üzemi Naplóban rögzíti. Ezt követően, további észrevétel hiányában, a módosítási igényt teljesítettnek tekintendő.

A Felhasználó megbízottja kérésére az üzemi naplót a helyszínen megtekintheti illetve annak fénymásolatát igényelheti.

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

Igény esetén a Távhőszolgáltató a műszaki adottságok figyelembe vételével lehetővé teszi, hogy a **Felhasználó – Üzemviteli Megállapodásban rögzített – megbízottja kezelhesse a hőközponti fűtésszabályzó berendezés azon kezelőszervét**, amely a fűtés mértékének korlátozott mértékű hőközponti módosítására alkalmas. Ilyenkor az ügyfelektől a Távhőszolgáltatóhoz érkező, a beállítás okozta hiányos, vagy nem megfelelő szolgáltatásra vonatkozó panaszok a Megbízott felé kerülnek továbbításra.

A melegvíz hőmérsékletének beállítását, valamint a fűtés leállításához, illetve beindításához szükséges kapcsolásokat a Felhasználó Üzemviteli Megállapodásban megadott igényének megfelelően a **távhőszolgáltató** végzi.

A fűtési célú hőellátás megkezdését, befejezését illetően a Felhasználó az Üzemviteli Megállapodásban a következő lehetőségeket választhatja:

1. Amennyiben a hőközpont műszaki feltételei azt lehetővé teszik, *a fűtési időszak megadott napjától megadott napjáig terjedő időszakban* a Távhőszolgáltató - a hőközpont fűtési berendezéseinek és vezérlőinek "szabályozott fűtési készenléti" helyzetbe kapcsolásával, az épület közvetlen közelében érzékelt külső hőfok alapján - a felhasználó által megadható külső hőmérséklet elérésekor a fűtést megkezdi, illetve az a feletti hőmérséklet esetén befejezi.

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

2. *Október 15-e és április 15-e között:* a Távhőszolgáltató az üzemviteli megállapodásban rögzített mértékű, szabályozott üzemmódú fűtési szolgáltatást végez. Ezen időszakban a fűtés szolgáltatás kikapcsolása iránti igényt a Megbízott írásbeli nyilatkozattal jelentheti be a Távhőszolgáltatónak. Ez esetben a fűtés leállításából származó, a fogyasztói hálózatban keletkezett károkért a Távhőszolgáltató nem tehető felelőssé.
3. *Szeptember 15. és október 14-e, ill. április 16. és május 15-e között:* a Távhőszolgáltató az Országos Meteorológiai Szolgálat által a részére a tárgy nap reggelén adott, a Budapestre előre jelzett napi súlyozott középhőmérséklettől függően a fűtést a Felhasználó által megadott hőfok, vagy az alatti hőmérséklet esetén megkezd, illetve egy ennél (min 3°C-al) magasabb, szintén a Felhasználó által megadott hőfok, vagy e feletti hőmérséklet esetén befejezi.
4. Az épületfűtés műszaki és üzemviteli hátteréből adódóan a fűtés megkezdése és befejezése közötti külső hőmérséklet-különbség min. 3 °C.
5. *Október 15-e és április 15-e között:* a Távhőszolgáltató az üzemviteli megállapodásban rögzített mértékű, szabályozott üzemmódú fűtési szolgáltatást végez. Ezen időszakban a fűtés szolgáltatás kikapcsolása iránti igényt a Megbízott írásbeli nyilatkozattal jelentheti be a Távhőszolgáltatónak. Ez esetben a fűtés leállításából származó, a fogyasztói hálózatban keletkezett károkért a Távhőszolgáltató nem tehető felelőssé.
6. *Szeptember 15. és október 14-e, ill. április 16. és május 15-e között:* a Távhőszolgáltató a fűtést a Felhasználó megbízottjának írásban közölt eseti megrendelésére 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 távhőszolgáltató a vételezni kívánt távhő mértékére, az annak változtatására, a fűtési célú távhő szolgáltatásának megkezdésére és a befejezésére vonatkozó igényeket a hőközpontban, valamennyi érintett felhasználóra kiterjedően azonos módon és mértékben elégíti ki. Ezért az ugyanazon hőközpontból ellátott felhasználók az előzőekről a távhőszolgáltatóval kötött üzemviteli megállapodás keretében csak egységesen, a közösen kijelölt megbízottjuk útján rendelkezhetnek. (Önk. rend. 9. §-a)

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

- a fűtési célú távhőszolgáltatást 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

fűtésszabályozó működtetésével folyamatosan teljesíti, és annyi hőmennyiséget szolgáltat, amennyi az üzemképes felhasználói berendezések rendeltetésszerű működése mellett: a lakószobákban, irodahelyiségekben – a hőközponttól ellátott helyiségek összességét tekintve – átlagosan + 22°C eléréséhez szükséges.

- a használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatást folyamatosan teljesíti és annyi hőmennyiséget szolgáltat, amennyi az üzemképes felhasználói berendezések rendeltetésszerű működése mellett, folyamatos vételezésnél, a kifolyóknál mérve, legalább + 40°C használati melegvíz-hőmérséklet eléréséhez szükséges.

9. PANASZÜGYEK KEZELÉSE

Panasz:

Természetes vagy jogi személy és egyéb gazdálkodó szervezet által jelzett, a szolgáltató üzleti, vagy üzemi tevékenységével kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez, szolgáltatáshoz, vagy a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció.

- **Jogos panasz:** Szolgáltató nem tett eleget a hatályos jogszabályokban előírtaknak, illetve szerződésben vállalt kötelezettségeinek.
- **Megalapozatlan panasz:** A szolgáltató maradéktalanul teljesítette, amit a szerződésben vállalt, és a hatályos jogszabályok szerint járt el.

A bejelentés történhet:

- szóban (személyesen vagy telefonon), és írásban (levél, e-mail, stb.).

Közérdekű bejelentés

A közérdekű bejelentés olyan körülményre, hibára vagy hiányosságra hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetve megszüntetése a közösség érdekeit szolgálja.

9.1. PANASZÜGYEK KEZELÉSE

Az ügyfelek a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszukkal, észrevételeikkel a távhőszolgáltató ügyfélszolgálati irodájához, a Diszpécser-szolgálatához, a szolgáltató vezetőjéhez, a távhőszolgáltató tulajdonosához vagy a fogyasztói érdekképviselői szervekhez fordulhatnak. A beérkezett panaszokat a szolgáltató nyilvántartásba veszi.

- 13 A **Tszt.** az ügyfél-reklamációk kezelésének felügyeletét az önkormányzatok jegyzőjétől a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Közép-magyarországi regionális Felügyelőisége (1052 Budapest Városház u. 7.) hatáskörébe helyezte át, amelynek hatásköreit részletesen a Tsztv 8§ (1 bekezdésének a), c), és e) pontjai rendezik (megvizsgálja a hatósági árakra vonatkozó rendelkezések megtartását, és az ezzel kapcsolatos díjfizetői számlapanaszokat; ellenőrzi, hogy a távhőszolgáltató az Fgytv.-ben és a Tsztv. 11. §-ában előírt módon eleget tesz-e az ügyfélszolgálat működtetésére vonatkozó kötelezettségének; a Tsztv. 43. § (1) bekezdésében előírtak betartatása érdekében a hőközpontban és a hőfogadó állomáson ellenőrzi a szolgáltató által alkalmazott mérőeszközök (hőmennyiségmérők, vízmérők, hőmérők) hitelesítésének érvényességét).

A bejelentéseket, panaszokat az ügyfelek különböző csatornákon keresztül juttathatják el a távhőszolgáltatóhoz, személyesen (ügyfélszolgálati iroda), telefonon (telefonos ügyfélszolgálaton, illetve hibabejelentés esetén a Diszpécser-szolgálat), postai úton és elektronikus úton eljuttatott levélben.

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

Amennyiben a fogyasztó a panaszbejelentést nem az illetékes szervezetenél tette, úgy a bejelentést a fogadó szervezet továbbítja azt, az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező szervezet felé, illetve az elutasítást indokolással ellátva 15 napon belül a panaszosnak átadja vagy megküldi írásban.

Az esetben a fogyasztó a kapott válasszal nem ért egyet, vagy panaszait nem orvosolták, úgy a szolgáltató köteles a panaszos figyelmét felhívni, hogy

- ismételt bejelentéssel élhet,
- sérelmének elintézését kérheti a szolgáltató tulajdonosától,
- segítséget kérhet a fogyasztóvédelmi érdekképviseleti szervezettől,
- a távhőszolgáltatásról szóló jogszabályokban megjelölt hatóságoktól kérheti sérelmének orvoslását,
- polgári peres eljárást kezdeményezhet.

Az ügyfelek levélben is kérhetnek felvilágosítást, illetve kezdeményezhetik ügyeik intézését, valamint az ügyfélbejelentéseket, észrevételeket elektronikus úton is eljuttathatják a Csepeli Hőszolgáltató Kft e-mail címére.

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

Amennyiben az ügyfél a panasz bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Fogyasztóvédelmi Főosztályához (1088 Budapest, József krt.6.) fordulhat.

9.2. MINŐSÉGI REKLAMÁCIÓ

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 távhő folyamatos és meghatározott teljesítményű 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 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 Csepeli Hőszolgáltató Kft a Ptk. előírásainak megfelelő kártérítésre kötelezett.

9.3. SZÁMLAREKLAMÁCIÓ

A fogyasztó a benyújtott számla ellen kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére nincs halasztó hatálya, ha a számla összege az előző év azonos időszakára vetített díj kétszeresét nem haladja meg.

A távhőszolgáltató a felhasználó, díjfizető által benyújtott kifogást köteles megvizsgálni, és indokoltság esetén a számla korrekcióját elvégezni, és jogtalan számlázás esetén pedig díjjóváírásról gondoskodni. Amennyiben a számlareklamáció nem jogos, a távhőszolgáltató köteles erről, illetve a panaszt érintő elszámolási, számlázási kérdésről részletes felvilágosítást adni az ügyfél részére.

Ha a fogyasztót visszatérítés illeti meg, a távhőszolgáltató a díjkülönbözetet az írásos értesítővel egy időben, de legkésőbb 8 munkanapon belül korrekciós számla alapján köteles jóváírni.

Ha a fogyasztónak nincs tartozása a visszatérítés összege készpénzben kifizethető, vagy átutalható.

Ha a fogyasztónak van tartozása, a visszatérítés összegét a hátralék csökkentésére kell elszámolni.

Ha a szolgáltató az írásos értesítést követő 8 munkanapon belül a visszatérítés összegét nem írja jóvá, a jogszabályban meghatározott kamatot, valamint a másik fél igazolt költségeit köteles megtéríteni.

Ha a távhőszolgáltatónak felróható okból téves, vagy elmaradt számlázás történt és emiatt a távhőszolgáltatót díjkülönbözet illeti meg, a távhőszolgáltatás díját korrekciós számlán feltüntetett fizetési határidőig vagy egyedi megállapodásban részletezett módon egyenlítheti ki a fogyasztó. A részletfizetési megállapodással módosított fizetési határidő nem haladhatja meg a téves vagy elmaradt számlázás időtartamát.

Késedelmes fizetésnek számít, ha a fogyasztó a számla esedékessége, vagy a módosított határidő után egyenlíti ki a számla összegét.

9.4. KIFOGÁS AZ ELSZÁMOLÓ MÉRŐVEL SZEMBEN

Az elszámolási alapul szolgáló mérők hiteles állapotban tartásáról annak tulajdonosa (azaz általában a szolgáltató) köteles gondoskodni.

Az elszámolási mérő meghibásodására utaló felhasználói bejelentéseket, eseményeket nyilvántartásba kell venni, a mérést és a mérőket a lehető legrövidebb (10 munkanap) időn belül felül kell vizsgálni, és a meghibásodás jellegétől függően az intézkedéseket meg kell tenni.

A távhőszolgáltató a tulajdonában levő hőfogyasztás- illetve hőközponti használati melegvízmérő meghibásodása esetén, annak cseréjéről, a hiba kivizsgálását követő 5 munkanapon belül intézkedik.

A mérő cseréjének menetét a 7.1. fejezet tartalmazza.

A meghibásodás időszakának illetve a mérőműszerrel nem mért időszak elszámolására 7.1.1. 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 megfelelőségét és a mérés technológiai helyének az **Önk. rend.**-ben foglaltak szerinti megfelelőségét 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 mérő vizsgálatával felmerült minden költség és a mérőcsere költsége a távhőszolgáltatót terheli. Ha a vizsgálat szerint a mérő helyesen működik, illetőleg a megengedett hibahatárt nem lépi túl, az előző költségeket a távhőszolgáltató jogosult a felhasználóra áthárítani. A mérőcsere költségének mindenkori mértékéről a fogyasztó a távhőszolgáltató ügyfélszolgálatánál tájékozódhat.

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

10. AZ ÜZEMI ESEMÉNYEK RENDSZERE

10.1. HIBABEJELENTÉS

A Szolgáltató a Hőenergia szolgáltatási szerződésen alapuló szolgáltatási kötelezettsége körében vállalja, hogy a helyszínen lévő alkalmazottjának, vagy a Megrendelőnek sürgős hívására vasár - és ünnepnapokon éjjel - nappal egyaránt, haladéktalanul megkezdje a bejelentett hiba elhárítását és a lehető legrövidebb időn belül (max. 5 óra) működésbe hozza a kijavított berendezést, visszaállítja a normál üzemi állapotot úgy a fűtésben, mind a használati melegvíz ellátásban. Ha a normál üzemi állapot helyreállítása az azonnali hibaelhárítás keretében nem lehetséges, az Szolgáltató jogosult megtenni a szükséges sürgős intézkedéseket annak érdekében, hogy a berendezés állapotát a további esetleges rongálódástól megóvja.

A hiba bejelentése történhet személyesen, telefonon, levélben a távhőszolgáltató központjában (ügyfélszolgálatán) munkaidőben és szerződés alapján a FŐTÁV Zrt Dél-budapesti üzemegységének ügyfélszolgálati irodájában, illetve diszpécsterszolgálatánál telefonon, folyamatosan /0-24 óráig/ lehet bejelenteni.

10.1.1. A hiba elhárításának rendje

A bejelentett hibákat rangsorolni kell, és elhárításukról a következő sorrendben kell gondoskodni:

- A bejelentett hiba élet-, vagy vagyonbiztonságot veszélyeztet. Az elhárítását azonnal, de legkésőbb a hiba bejelentését követő 1 órán belül meg kell kezdeni.
- A hiba több lakóépületben, vagy lakásban okoz szolgáltatás kiesést. A javítást azonnal, de legkésőbb a bejelentés időpontjától számított 4 órán belül meg kell kezdeni.
- A bejelentett hiba egy lakást érint. A javítást lehetőleg 08-21 óra között, a bejelentővel egyeztetett időpontban meg kell kezdeni.

10.2. HIBÁBÓL EREDŐ SZÜNETELTETÉS

- Szolgáltatói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén az eljárás az **Önk. rend.** szerint történik.
- Az előző pontban leírt eljárást kell alkalmazni abban az esetben is, ha a szüneteltetést más közüzemi szolgáltató okozza, azzal az eltéréssel, hogy a távhőszolgáltató elszenvedett, bizonyított kárait az okozó közműszolgáltató felé tovább kell hárítani.

- Fogyasztói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén a távhőszolgáltatást teljesítettnek kell tekinteni.
- A távhőszolgáltatási berendezéseken végzett, előre tervezhető karbantartási és felújítási munkák miatt szükségessé váló szüneteltetés esetén a fogyasztók előzetes kiértékelését /legalább 8 nappal korábban/ biztosítani kell.

11. ENERGIAGAZDÁLKODÁS, ENERGIAHATÉKONYSÁG

A társaság kiemelt jelentőséget tulajdonít a gazdaságos energia felhasználásnak, valamint a veszteségek csökkentésének.

A felhasználói igények maradéktalan kielégítése mellett a távhőszolgáltató és (áttételesen) a távhőfelhasználó alapvető érdeke, hogy a távhőellátás a lehető legkisebb mértékű tőkeráfordítással és energia-felhasználással valósuljon meg.

A távhőszolgáltató e kötelezettségének oly módon tesz eleget, hogy

- az egyes felhasználói közösségek által a közüzemi szerződés mellékletét képező Üzemviteli Megállapodásban meghatározott fűtöttséget (20-25 °C) állít elő és használati melegvíz (40-50 °C) szolgáltatást biztosít, illetve hőmennyiséget szállít.

A felhasználó képviselőjének – a Közüzemi Szerződés Üzemviteli Megállapodás című mellékletében foglalt – igényére a távhőszolgáltató:

- az optimális energia-felhasználás szempontjainak figyelembevételével
 - 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 fűtés intenzitásának korlátozott mértékű módosítására alkalmas

A távhőszolgáltató hőenergia takarékossgal kapcsolatos, gyakorlati tevékenységei során a következő szempontok érvényesülnek:

- A fogyasztók igényeit a lehetséges legkisebb primer tömegárammal és a legnagyobb hőmérsékletlépcsővel kell kielégíteni.
- A szolgáltatói berendezéseket és eszközöket olyan műszaki színvonalon kell tartani, hogy az előző feltétel teljesíthető legyen.
- A primer menetrend lehető legpontosabb igazítása az időjárási viszonyokhoz és a fogyasztói igényekhez.
- Új és felújításra kerülő hőközpontoknál elsődleges szempont a gazdaságos hőfelhasználást biztosító hőközpontok létesítése. Ennek érdekében társaság folyamatos fejlesztési munkát végez.
- A fogyasztók gazdaságos energiafelhasználásban való részvételének vonzóvá tétele, a felhasználói berendezések műszaki színvonalának emelésével, korszerűsítésével.
- A meglévő vezetékek folyamatos karbantartásával a hálózati veszteségek csökkentése.
- Távhőrendszer kiterhelésének növelése.

12. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS ÉS KÖRNYEZETVÉDELEM

A társaság célkitűzése, hogy a minőség teljes körű garantálásával kiérdemelje a felhasználók, a társaság munkavállalóinak, valamint tulajdonosainak megalábatlanságát.

Társaságunk felismerve a minőségi szolgáltatás és a környezetvédelem jelentőségét a mai gazdasági életben, valamint tevékenységeink környezeti hatásait a városra, tudatosan állást foglalt a minőségi és környezetbarát tevékenység mellett, amely biztosítja a megfelelő munkakörülmények, szolgáltatások, és egyben a gazdaságos működés megteremtésének és folyamatos javításának feltételeit. Annak érdekében, hogy társaságunk egésze ezen alapelvek szerint működjön, elköteleztük magunkat az integrált, MSZ EN ISO 9001: 2001 és MSZ EN ISO 14001: 1997 szabványokon alapuló minőség- és környezetközpontú irányítási rendszer jövőbeni bevezetésére, a környezetirányítási rendszerének az MSZ EN ISO 14001: 2005 szabvány szerinti továbbfejlesztésére és alkalmazására, amelyet dokumentálunk, megismertetünk munkavállalóinkkal, és a munkavégzés során folyamatosan érvényesítünk.

A távhőszolgáltatás terén a fenntartható fejlődést kívánjuk megvalósítani. Ennek érdekében elvárjuk, hogy munkavállalóink és partnereink tegyenek meg mindent a környezeti és természeti értékek megóvásáért. A társaság vezetése elkötelezett amellett, hogy ennek a szemléletnek mind a szervezeti, mind pedig a tárgyi és képzési feltételei adottak legyenek. Folyamatos tájékoztatással, gyors és pontos információáramlással támogatjuk munkavállalóink munkavégzését, a munkatársak folyamatos oktatásával és képzésekkel törekszünk a környezeti vészhelyzetekre való megfelelő reagálásra.

Mindezek figyelembe vételével elköteleztük magunkat a jogi és egyéb követelmények betartására, teljesítményünk folyamatos javítására és a környezetszennyezés megelőzésére.

Céljainkat:

- az üzembiztos, fogyasztói igényekhez igazodó és takarékos üzemvitellel,
- a hatékony költségtakarékos gazdálkodással,
- a stabil pénzügyi háttérrel,
- a lakossági fogyasztói rendszerek korszerűsítésének támogatásával,
- valamint jó műszaki állapotú eszközeink segítségével

valósítjuk meg.

A bevezetésre tervezett integrált irányítási rendszerünk hatásos és ellenőrzött működtetése érdekében munkatársaink minőség szemléletének, valamint környezeti tudatosságának állandó figyelemmel kísérésére és fejlesztésére köteleztük el magunkat, és mindent elkövetünk, hogy szakértelmünket a

minőség és környezetvédelem iránti igényességünket képzéssel, információk beszerzésével folyamatosan gyarapítsuk.

A hőszolgáltatási szektoron belül, a fűtési piacon a távhőszolgáltatás a legkörnyezetkímélőbb ellátási mód.

A **Csepeli Hőszolgáltató Kft.** kétszeresen is elkötelezett a környezet védelme mellett. Egyrészt, előbbiek okán egy, a környezeti terhelést csökkentő technológiát képvisel, másrészt e technológián belül is mindent megtesz, hogy az elkerülhetetlen környezeti terhelést a minimálisra csökkentse.

Célunk és elkötelezettségünk a felhasználók olyan minőségű szolgáltatással való ellátása, hogy ragaszkodjanak társaságunk tevékenységéhez, valamint hogy úgy irányítsuk és működtessük hogy társaságunk neve egyben garanciát jelentsen a szolgáltatás folyamatos minőségi biztosítása.

14 MELLÉKLETEK JEGYZÉKE

1. SZ. MELLÉKLET

MŰSZAKI CSATLAKOZÁSI FELTÉTELEK

- A. HŐFELHASZNÁLÓK MŰSZAKI CSATLAKOZÁSI FELTÉTELEI A CSEPELI HŐSZOLGÁLTATÓ Kft VHF RENDSZEREIHEZ
- B. ÉPÜLETRÉSZENKÉNTI (LAKÁSONKÉNTI) HŐMENNYISÉGMÉRÉS SZERINTI ELSZÁMOLÁS RENDSZERÉBE TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁS MŰSZAKI FELTÉTELEI

2. SZ. MELLÉKLET

ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS MELLÉKLETEI

- A. ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI
- B. ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS ÜZEMVITELI MEGÁLLAPODÁS
- C. MÉRÉSÜGYI JEGYZŐKÖNYV (HŐMENNYISÉGMÉRŐ SZERELÉSÉRŐL ILL. LEOLVASÁSÁRÓL)
- D.1. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DÍJ SZÁMLÁZÁSÁNAK FELTÉTELEI EGYÖSSZEGŰ DÍJFIZETÉS ESETÉN
- D.2. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DÍJ SZÁMLÁZÁSÁNAK FELTÉTELEI DÍJFIZETŐNKÉNTI DÍJFIZETÉS ESETÉN
- E. ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI ÉPÜLETRÉSZENKÉNTI HŐMENNYISÉGMÉRÉS SZERINTI TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSRA

3. SZ. MELLÉKLET

EGYEDI KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS MELLÉKLETEI

- A. EGYEDI KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI
- B. EGYEDI KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS ÜZEMVITELI MEGÁLLAPODÁS
- C. MÉRÉSÜGYI JEGYZŐKÖNYV (HŐMENNYISÉGMÉRŐ SZERELÉSÉRŐL ILL. LEOLVASÁSÁRÓL)
- D. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DÍJ SZÁMLÁZÁSÁNAK FELTÉTELEI

4. SZ. MELLÉKLET

A LAKÁS ÉS NEM LAKÁS CÉLJÁRA SZOLGÁLÓ HELYISÉGEK LÉGTÉRFELMÉRÉSE

5. SZ. MELLÉKLET

TÁVHŐELLÁTÁSSAL KAPCSOLATOS JOGSZABÁLYOK

