

**BUDAPESTI TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ ZÁRTKÖRŰEN
MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

ÜZLETSZABÁLYZAT

**HATÁLYBALÉPÉS IDŐPONTJA:
2011. NOVEMBER 1.**

BUDAPEST, 2011. NOVEMBER 1.

TARTALOMJEGYZÉK

TARTALOMJEGYZÉK	2
MELLÉKLETEK ÉS FÜGGELÉKEK JEGYZÉKE	3
ELŐSZÓ	5
1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA	6
2. RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK	7
3. A TÁRSASÁG	14
4. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS	15
5. ÁRAK ÉS DÍJAK ÁTLÁTHATÓSÁGA	16
6. DÍJMEGÁLLAPÍTÁS	18
7. ENERGIAGAZDÁLKODÁS, ENERGIATAKARÉKOSSÁG	21
8. KÖRNYEZETVÉDELEM	22
9. KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL ÉS A FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL, ADATVÉDELEM	24
10. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	27
11. TÁJÉKOZTATÁS	30
12. REKLAMÁCIÓK, PANASZÜGYEK KEZELÉSE	33
13. TÁJÉKOZTATÁS A FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉSRE	36
14. FELHASZNÁLÁSI HELYEK, CSATLAKOZÁSOK LÉTESÍTÉSE	39
15. A TÁVHŐELLÁTÓ RENDSZER BŐVÍTÉSE, ÚJ FELHASZNÁLÓ TÁVHŐELLÁTÁSBA KAPCSOLÁSA, KIKAPCSOLÁS A TÁVHŐRENDSZERBŐL, CSATLAKOZÁSI DÍJ	44
16. A SZOLGÁLTATÓ FELÜLVIZSGÁLATI, ELLENŐRZÉSI JOGOSULTSÁGA	50
17. ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉSEK	52
18. EGYEDI KÖZÜZEMI SZERZŐDÉSEK	58
19. A SZOLGÁLTATOTT TÁVHŐ ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA	61
20. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI	76
21. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA	82
22. HŐ- ÉS TÜZELŐANYAG BESZERZÉS, ENERGIAKERESKEDELMI SZERZŐDÉSEK	85

MELLÉKLETEK ÉS FÜGGELÉKEK JEGYZÉKE

1.SZ. MELLÉKLET

HŐFELHASZNÁLÓK MŰSZAKI CSATLAKOZÁSI FELTÉTELEI A FŐTÁV ZRT. TÁVHŐELLÁTÓ RENDSZEREIHEZ

2.SZ. MELLÉKLET

ÉPÜLETRÉSZENKÉNTI (LAKÁSONKÉNTI) HŐMENNYISÉGMÉRÉS SZERINTI ELSZÁMOLÁS RENDSZERÉBE TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁS MŰSZAKI FELTÉTELEI

3.SZ. MELLÉKLET

ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS

A. ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

B. ÜZEMVITELI MEGÁLLAPODÁS

C. MÉRÉSÜGYI JEGYZŐKÖNYV (HŐMENNYISÉGMÉRŐ SZERELÉSÉRŐL, ILLETVE LEOLVASÁSÁRÓL)

D1. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DÍJ SZÁMLÁZÁSÁNAK FELTÉTELEI EGYÖSSZEGŰ DÍJFIZETÉS ESETÉN

D2. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DÍJ SZÁMLÁZÁSÁNAK FELTÉTELEI DÍJFIZETŐNKÉNTI DÍJFIZETÉS ESETÉN

E. ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI ÉPÜLETRÉSZENKÉNTI HŐMENNYISÉGMÉRÉS SZERINTI TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSRA

4.SZ. MELLÉKLET

EGYEDI KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS MELLÉKLETEI

A. EGYEDI KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

B1. ÜZEMVITELI MEGÁLLAPODÁS

B2. ADOTT NAPTÁRI ÉVRE VONATKOZÓ „MELLÉKLET”

C. MÉRÉSÜGYI JEGYZŐKÖNYV (HŐMENNYISÉGMÉRŐ SZERELÉSÉRŐL, ILLETVE LEOLVASÁSÁRÓL)

D1. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DÍJ SZÁMLÁZÁSÁNAK FELTÉTELEI EGYÖSSZEGŰ DÍJFIZETÉS ESETÉN

D2. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DÍJ SZÁMLÁZÁSÁNAK FELTÉTELEI DÍJFIZETŐNKÉNTI DÍJFIZETÉS ESETÉN

5.SZ. MELLÉKLET

5.A. A LAKÁS ÉS A NEM LAKÁS CÉLJÁRA SZOLGÁLÓ HELYSÉGEK LÉGTÉRFELMÉRÉSE

5.B. FELMÉRÉSI LAP, SZÁMÍTÁSI MÓDSZER

6.SZ. MELLÉKLET

**A BUDAPESTI TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
TERÜLETI EGYSÉGEI, KÖZPONTI ÜGYELETI SZOLGÁLATA ÉS AZ
ÜGYFÉLSZOLGÁLTATOK ELÉRHETŐSÉGEI**

ELŐSZÓ

Az 1998. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról előírásainak megfelelően a Budapesti Távhőszolgáltató Részvénytársaság (FŐTÁV Rt.) kérelmére Budapest Főváros Főjegyzője a Távhőszolgáltatás nyújtására és a Távhőtermelő létesítmények működtetésére FŐTÁV Rt. részére 1999. október 8-án a kérelemben meghatározott módon és feltételekkel engedélyt adott. A kérelem és az engedély "B" melléklete az Üzletszabályzat, mely az engedély elválaszthatatlan részét képezi.

A 2005., 2008 és 2011. években a távhőszolgáltatás jogszabályi háttere jelentősen megváltozott, ezért szükségessé vált a Távhőszolgáltatás nyújtására vonatkozó, 1999. október 8-tól hatályos működési engedély "B" melléklete, az Üzletszabályzat módosítása.

Ugyancsak jogszabályi változás miatt megváltozott a Társaság jogszabályi besorolása: a Részvénytársaság Zártkörűen Működő Részvénytársasággá alakult. Így a korábbi Budapesti Távhőszolgáltató Részvénytársaság (FŐTÁV Rt.) Budapesti Távhőszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaságként (FŐTÁV Zrt.) működik a továbbiakban.

1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA

A 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról **(Tsz.)** szerint az üzletszabályzat a működési engedélyt kiadó Budapest Főváros Főjegyzője által jóváhagyott és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság által véleményezett szabályzat, amely szabályozza a FŐTÁV Zrt. működését, és meghatározza a FŐTÁV Zrt. kötelezettségeit és jogait, szabályozza a FŐTÁV Zrt. és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint FŐTÁV Zrt-nek a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdek-képviselői szerveivel való együttműködését.

Jelen üzletszabályzat hatálya a FŐTÁV Zrt. működési engedélyében meghatározott működési területére, illetve a FŐTÁV Zrt-től hőt vételező, valamint szerződéses jogviszonyban álló felhasználókra terjed ki. Az üzletszabályzat a működési engedély elválaszthatatlan részét képezi, annak "B" melléklete.

A FŐTÁV Zrt. az üzletszabályzatot évente felülvizsgálja, és indokolt esetben módosítja azt. A Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelőség által véleményezett üzletszabályzat módosításokat a Budapest Főváros Főjegyzője hagyja jóvá és helyezi hatályba.

Az üzletszabályzat határozatlan ideig érvényes.

2. RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

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

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

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

TKSZ: az 157/2005 (VIII. 15.) Korm. rendelet 3. sz. mellékletével 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.: a 84/2005 (XII. 16.) Főv. Kgy. számú rendelet a lakossági távhőszolgáltatási díjakról, az áralkalmazási és díjfizetési feltételekről, valamint a távhőszolgáltatási csatlakozási díjakról;

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

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

Fgytv.: az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

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

Az üzletszabályzat által definiált fogalom-meghatározások *dólt betűvel* kerültek leírásra.

Fogalom-meghatározások

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

2. **díjfizető: (Tsz.)** 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: (Tsz.)** a távhőtermelő létesítmény létesítésére, távhőtermelésre, valamint a távhőszolgáltatásra engedéllyel rendelkező;

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

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

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

6/a. a teljesítési hely: (TKSZ)

- hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a csatlakozási pont,
- épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a felhasználói vezeték-hálózaton elhelyezett hiteles hőmennyiségmérő felhasználó felőli oldala;

7. **felhasználó: (Tsz.)** a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben 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 épületrésztében 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.

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

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

7/c. **külön kezelt intézmény: (Tsz.)** az egyéb felhasználók közül a központi költségvetési szerv, a központi költségvetési szerv költségvetési intézménye, a helyi önkormányzat, a helyi önkormányzat költségvetési intézménye, valamint a normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézmény.

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

9. **felhasználói vezetékhálózat: (Tsz.)** 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;

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

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

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

13. **hőhordozó közeg átalakítása: (Tsz.)** a hőhordozó közeg fizikai jellemzőinek megváltoztatása;

14. **hőközpont: (Tsz.)** 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.

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

14/b. szolgáltatói hőközpont: (Tszt.) 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;

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

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

16. szabálytalan vételezés: (Tszt.) a távhő felhasználásáról szóló közüzemi szerződés nélküli távhőfogyasztás vagy a távhőnek szerződészegő módon történő vételezése;

17. szolgáltatói berendezés: (Tszt.) 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: (Tszt.) 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: (Tszt.) 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;

19/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.

felhasználói fűtési vezetékhalózat 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 vezetékhalózat hőhordozó közegét a felhasználó biztosítja.

19/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-vezetékhalózat 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;

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

19/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 vezetékhalózat elhelyezett hiteles hőmennyiségmérővel méri;

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

21. távhőtermelő: (Tsz.) az a gazdálkodó szervezet, amely távhő termelésére engedélyt kapott;

22. távhőtermelő létesítmény: (Tsz.) az erőmű távhőszolgáltatási célra hő termelő létesítménye, távhőt előállító fűtőmű, kazántelep, kazán, hulladékégető mű, geotermikus energiát távhőszolgáltatás céljára kitermelő vagy más megújuló energiát (pl. biokazán, hőszivattyú, napkollektor) és hulladékhőt hasznosító távhőtermelő berendezés;

23. távhővezeték-hálózat: (Tszt.) 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;

*23/a. **változó hőmérsékletű forróvízrendszer (VHF):** amelyben az előremenő forróvíz hőmérsékletét az időjárásfüggő fűtési hőigény függvényében szabályozzák;*

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

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

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

24. üzletszabályzat: (Tszt.) a távhőszolgáltató által készített azon dokumentum, 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:

*25/a. **alapdíj:** 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 alapdíj** vagy **hőteljesítmény-lekötési alapdíj**.*

*25/aa. **légtérfogati alapdíj:** ha a hőközpont a távhőszolgáltató tulajdonát képezi, akkor a közüzemi szerződésben meghatározott épület, épületrész **elszámolási légtérfogata** (légm³) és az ott meghatározott alapdíj egységár (Ft/légm³/év) szorzataként kiadódó összeg (Ft/év). A távhőszolgáltatás módja ill. célja szerint az alapdíj egységár különböző: csak fűtési célú, vagy csak vízfelmelegítés szolgáltatási célú, vagy csak melegvíz-szolgáltatási célú, vagy fűtés és vízfelmelegítés-szolgáltatás célú, vagy fűtési és melegvíz-szolgáltatás célú alapdíj egységárat kell figyelembe venni a közüzemi szerződésben meghatározott távhőszolgáltatási célnak megfelelően.*

*25/aaa. **elszámolási légtérfogat:** az épületnek, épületrésznek a közüzemi szerződésben meghatározott légtérfogata, (légm³), amelynek meghatározását vita vagy igény esetén a 5. sz. melléklet szerint kell ellenőrizni ill. szükség szerint korrigálni.*

25/ab. **hőteljesítmény-lekötési 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).

25/aba. **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.

25/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**.

25/ba. **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, valamint a külön kezelt intézményekre. 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 gyermekocsi- és kerékpártároló helyiség, a gépkocsitároló, a központi berendezések helyiségei, a közös pince- és padlástérség.

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

3. A TÁRSASÁG

A fővárosi távhőszolgáltatás feladatainak ellátására Budapest Főváros Tanácsa VB. 1960-ban megalapította a társaság jogelődjét a Fővárosi Távfűtő és Melegvízszolgáltató Vállalatot, későbbi nevén a Fővárosi Távfűtő Műveket. A tanácsi alapítású állami vállalat vagyonátadással a Fővárosi Önkormányzat tulajdonába került, és 1992 év végén elnevezésének változatlanul hagyása mellett fővárosi önkormányzati vállalattá alakult. Ezt követően 1994. június 1-jei hatállyal, az önkormányzati vállalatból a kizárólagos tulajdonos Fővárosi Önkormányzat, Budapesti Távhőszolgáltató Részvénytársaság néven gazdasági társaságot hozott létre, amelynek jegyzett tőkéje 28.359.900.000.- forint. A társaság határozatlan időtartamra alakult. A társaság a törvényi előírások megváltozása miatt "Zártkörűen működő részvénytársasággá" alakult, így az elnevezése is "Budapesti Távhőszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság"-ra változott. A társaság rövid neve FŐTÁV Zrt. A részvénytársaságot a Fővárosi Bíróság, mint cégbíróság Cg. 01-10-042582 számon, 1994. október 21-én vette nyilvántartásba, majd a Zártkörűen Működő Részvénytársasággá történt átalakulását 2006. 02. 10-én jegyezte be. A Fővárosi Közgyűlés által meghozott 1981/2011. (VI. 22.) számú határozat következtében a Társaság egyedüli részvényese jelenleg a BVK HOLDING Budapesti Városüzemeltetési Központ Holding Zártkörűen Működő Részvénytársaság, mely egyszemélyes zártkörűen működő részvénytársaságként működik, és egyedüli részvényese Budapest Főváros Önkormányzata, amelynek tulajdonosi jogait a Fővárosi Közgyűlés gyakorolja.

A társaság rendelkezik a **Tszt.**-ben előírt távhőtermelő létesítmények működtetésére és a távhő szolgáltatására vonatkozó működési engedéllyel. A működési engedély kelte: 1999. október 8.

A társaság ügyvezetését a Fővárosi Közgyűlés által megválasztott vezérigazgató látja el. A Felügyelő Bizottság tagjainak kétharmadát ugyancsak a Fővárosi Közgyűlés, míg egyharmadát az üzemi tanács jelöli ki a társaság munkavállalóinak sorából a társaságnál működő szakszervezet véleményének meghallgatása után.

A társaság fő tevékenysége a fővárosra kiterjedően a TEÁOR'08 besorolás szerint a 35.30. szám alatti gőzellátás, légkondicionálás. Ennek keretében a saját hőtermelő berendezéseiben előállított, valamint az erőművektől és egyéb hőtermelőktől, hulladékhasznosítóktól vásárolt hőenergiát a saját távhővezeték- hálózatán juttatja el felhasználókhoz.

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

4. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS

A Társaság minőségirányítási rendszerét a korábbi évek során kialakított irányítási rendszer, és további szabványosított irányítási rendszerek integrálásával hozta létre, és működteti. (integrált irányítási rendszer)

A Társaság arra törekszik, hogy a jogszabályokban meghatározott keretek és követelmények betartásával a felhasználók igényeit a biztonság és a környezet védelmének biztosításával kielégítse. További cél a Társadalom igényeinek való megfelelés.

A Társaságnál akkreditált szervezet által tanúsított, integrált minőség-, környezetközpontú-, biztonság és egészségvédelmi irányítási rendszer kiépítése történt meg, amely a felhasználók jobb kiszolgálása érdekében biztosítja az igényeik felmérését és pontosítását, és a minőség folyamatos javítását, a biztonságos munkavégzést és a környezet védelmét a távhőszolgáltatás valamennyi területén és folyamatában. Megtörtént a hegesztés minőségirányítási rendszerének tanúsítása is. A FŐTÁV Zrt. az alábbi irányítási szabványoknak felel meg: ISO 9001, ISO 14001, MSZ 28001, ISO 3834.

A Társaság rendszeresen felülvizsgálja teljes működését (integrált irányítási rendszerét).

Az integrált irányítási rendszer rendszeres felülvizsgálata elősegíti a folyamatok dokumentáltságát, és a folyamatos fejlesztést. A rendszeres felülvizsgálatokat (auditokat) képzett szakemberek végzik, az eredményeket az integrált irányítási rendszerbe visszacsatolva.

Az integrált irányítási rendszer működtetése lehetővé teszi minden elemének a felhasználóval való szerződéskötéstől a szolgáltatás fenntartását, biztonságát és a környezet védelmét garantáló folyamatokon keresztül az alkalmazottak oktatásáig, a megfelelő szabályozások szerinti összehangolt működést, a felügyeletet, a szolgáltatás folyamatos, egyenletes, jó minőségű, biztonságos és környezetkímélő biztosítását.

A Társaság munkafolyamatainak dokumentálását, visszaellenőrizhetőségét az SAP integrált vállalatirányítási- és információs rendszer segíti. A működtetett modulok elsősorban a műszaki működést, controllingot, könyvelést, eszközgazdálkodást, anyaggazdálkodást, beruházás menedzsmentet, felhasználók folyószámláinak naprakész vezetését, illetve a számlázás és ügyfélkapcsolati tevékenység korszerű, gyors és hatékony végzését támogatják.

5. ÁRAK ÉS DÍJAK ÁTLÁTHATÓSÁGA

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

5.1. Az alapdíj

Az alapdíj a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetőségéért és a távhőszolgáltatás igénybevételéért fizetendő, 1 léghőméterre, illetve 1 MW-ra (megawattra) megállapított díj.

Az alapdíj

a) a **TKSZ** 2.1.1.2. pontja szerinti hőátalakítással megvalósuló távhőenergia-szolgáltatás esetén az épületnek, épületrésznek közüzemi szerződésben meghatározott légtérfogata (légh³) után,

b) a **TKSZ** 2.1.1.1. pontja szerinti hőátalakítás nélküli távhőenergia-szolgáltatás esetén a közüzemi szerződésben lekötött legnagyobb hőteljesítmény (MW) után naptári évre fizetendő éves díj (Ft/légh³/év vagy Ft/MW/év).

Az alapdíj-bevétel nyújt alapvetően fedezetet a szolgáltatás állandó költségeire (pl. a műszaki berendezések, eszközök fenntartására, működtetésére, egyéb üzemeltetési és működési költségekre és ráfordításokra) amelyek a szolgáltatás biztosítása érdekében indokoltan és a hőfogyasztástól függetlenül felmerülnek.

5.2. A hődíj

A hődíj a felhasználó által vételezett (felhasznált) hőmennyiség után fizetendő, 1 GJ-ra (gigajoule-ra) megállapított díj.

A hődíj-bevétel nyújt alapvetően fedezetet a szolgáltatás változó költségeire (pl. vásárolt hőenergia, vásárolt földgáz, -fűtőolaj, egyéb tüzelőanyag, villamos-energia), amelyek a hőfogyasztással arányosan változnak.

5.3. A lakossági és külön kezelt intézményi távhőszolgáltatási díj alkalmazása

A lakossági és a külön kezelt intézményi felhasználók részére a 6.1. pont szerint megállapított árakat kell alkalmazni. Az áralkalmazási és a díjfizetési feltételeket miniszteri és önkormányzati rendeletek szabályozzák.

5.4. A nem lakossági távhőszolgáltatási díj alkalmazása

Szolgáltató a nem lakossági felhasználók részére a 6.3. pont szerint meghatározott árakat alkalmazza. Az áralkalmazási és díjfizetési feltételekre a lakossági és a külön kezelt intézményi felhasználók áralkalmazási és díjfizetési feltételeit szabályozó miniszteri és önkormányzati rendeletek az irányadóak.

5.5. A csatlakozási díj

A szolgáltató új vagy növekvő távhő-igénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre a 6.2. pont szerint megállapított csatlakozási díjat kérhet.

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

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

6. DÍJMEGÁLLAPÍTÁS

A távhő legmagasabb hatósági árának megállapításával kapcsolatos szabályokat a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: **Tszt.**) és az árak megállapításáról szóló 1990. évi LXXXVII. törvény (a továbbiakban: **Ámt.**) tartalmazza.

6.1. A lakossági felhasználók és a külön kezelt intézmények részére alkalmazott távhőszolgáltatási díjak megállapításának szabályai

A lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját - mint legmagasabb hatósági árat - (a továbbiakban együtt: ár) és azok szerkezetét a Magyar Energia Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) javaslatának figyelembevételével az energiapolitikáért felelős miniszter rendeletben állapítja meg. Az ár megállapításakor rendelkezni kell arról, hogy az ár mikor lép hatályba, e rendelkezésnek visszamenőleges hatálya nem lehet.

A Hivatal a javaslata kialakításához bekéri a Fővárosi Önkormányzat képviselőtestületének ármegállapítással, árváltoztatással kapcsolatos állásfoglalását. A képviselőtestület a Hivatal által megjelölt, 30 napnál nem rövidebb határidőn belül adja meg állásfoglalását. A 30 napos határidőbe a képviselőtestület állásfoglalása kiadásának időtartama nem számít be.

Az energetikai tárgyú törvények módosításáról szóló 2011. évi XXIX. törvény 223. §-ával megállapított, a **Tszt.** 60. § (2) bekezdés *b)* pontjában foglalt felhatalmazás alapján megalkotott rendelet hatálybalépéséig a 2011. március 31-én alkalmazott árakat kell alkalmazni.

A lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás díját a költségekre, árakra, díjakra vonatkozó összehasonlító elemzések felhasználásával, a következő szempontokra is figyelemmel kell meghatározni:

- a) ösztönöznie kell a távhő biztonságos és legkisebb költségű termelését és szolgáltatását, a gazdálkodás hatékonyságának javítását, a kapacitások hatékony igénybevételét, a szolgáltatás minőségének folyamatos javítását, valamint a távhővel való takarékoskosságot;
- b) figyelembe kell venni a folyamatos termelés és a biztonságos szolgáltatás indokolt költségeit, beleértve a szükséges tartalékkapacitáshoz kapcsolódó költségeket, a távhőtermelő létesítmény bezárásával, elbontásával kapcsolatos környezetvédelmi kötelezettségek teljesítésének indokolt költségeit, valamint a kapcsolt és a megújuló energiaforrással történő energiatermelés kimutatható környezetvédelmi és gazdasági előnyeit.

6.2. A távhőszolgáltatási csatlakozási díj megállapításának szabályai

Az **Ámt.** melléklete I. Legmagasabb ár pontjának „B) Szolgáltatások” alpontjában 40.30.90.0. SZTJ szám alatt szereplő „távhőszolgáltatás csatlakozási díját” a települési

önkormányzat - a fővárosban a Fővárosi Önkormányzat - képviselő-testülete rendeletben állapítja meg a következők szerint:

A távhőszolgáltatás csatlakozási díját úgy kell meghatározni, hogy az a hatékonyan működő vállalkozó szükséges és indokoltan felmerült ráfordításaira és a működéséhez szükséges nyereségre fedezetet biztosítson, és a legkisebb költség elvének érvényre juttatása érdekében e vállalkozásokat gazdálkodásuk hatékonyságának és az általuk nyújtott szolgáltatás minőségének folyamatos javítására ösztönözze.

A távhőszolgáltatás csatlakozási díjának megváltoztatását a távhőszolgáltató kezdeményezi. A távhőszolgáltató a kezdeményezésében köteles részletesen és teljes körűen alátámasztani, hogy az adott díj megváltoztatását mely körülmények és milyen mértékben indokolják.

A távhőszolgáltató a csatlakozási díj megváltoztatására irányuló kezdeményezést a Hivatalnak megküldi, amely közigazgatási hatósági eljárás keretében harminc napon belül dönt arról, hogy a díj a távhőszolgáltató által alátámasztott megváltozása esetén megfelel-e a **Tszt.** 57. § (3) bekezdésében meghatározott követelményeknek.

A Hivatal eljárása során ügyfélnek minősül

- a) a távhőszolgáltató,
- b) a távhőszolgáltatás csatlakozási díjával összefüggésben díj-megállapítási hatáskörrel rendelkező helyi önkormányzat.

A távhőszolgáltató a csatlakozási díj megváltoztatására irányuló kezdeményezését a Hivatalnak a jogerős határozatával együtt küldi meg a díj-megállapítási hatáskörrel rendelkező helyi önkormányzatnak.

A helyi önkormányzat a távhőszolgáltatás csatlakozási díját megállapító rendeletét a távhőszolgáltató olyan, kezdeményezésével azonos tartalommal adhatja ki, amelyről a Hivatal jogerős határozatban megállapította, hogy az megfelel a **Tszt.** 57. § (3) bekezdésében meghatározott követelményeknek. A távhőszolgáltatás csatlakozási díját a helyi önkormányzat úgy is meghatározhatja, hogy az alacsonyabb legyen, mint a távhőszolgáltató kezdeményezésében foglalt alkalmazásával érvényesítendő ár.

Ha a Hivatal az ügyintézési határidőn belül nem hoz határozatot, akkor a helyi önkormányzat a távhőszolgáltatás csatlakozási díját megállapító rendeletét a távhőszolgáltató kezdeményezésével azonos tartalommal kiadhatja.

A Hivatal hivatalból indult közigazgatási hatósági eljárás keretében ellenőrizheti, hogy a távhőszolgáltatás csatlakozási díja megfelel-e a **Tszt.** 57. § (3) bekezdésében meghatározott követelményeknek. Ha a Hivatal az eljárása során azt állapítja meg, hogy a távhőszolgáltatás csatlakozási díja nem felel meg a **Tszt.** 57. § (3) bekezdésében meghatározott követelményeknek, a **Tszt.**-ben meghatározott egyéb jogkövetkezmények alkalmazásán túl a távhőszolgáltatót felszólítja, hogy az kezdeményezze a díj megváltoztatását, illetve a helyi önkormányzat távhőszolgáltatás

csatlakozási díját megállapító rendeletének vizsgálata érdekében a helyi önkormányzatok törvényességi ellenőrzéséért felelős szervhez fordul.

6.3. A nem lakossági felhasználók részére alkalmazott távhőszolgáltatási díjak meghatározásának, megváltoztatásának szabályai

A mindenkor érvényes nem lakossági távhőszolgáltatási díjak meghatározásának, illetve megváltoztatásának szabályait a Fővárosi Önkormányzat és a FŐTÁV Zrt. között érvényben lévő Együtműködési Megállapodás díjmechanizmus című melléklete tartalmazza. Szolgáltató köteles az árváltozást legalább 15 nappal megelőzően az új nem lakossági (nem háztartási) díjakat legalább két országos napilapban, hirdetményben, illetve honlapján közzétenni, és az új díjakat tartalmazó első számla kibocsátásával egy időben a felhasználókat, díjfizetőket tájékoztatni.

7. ENERGIAGAZDÁLKODÁS, ENERGIATAKARÉKOSSÁG

A felhasználói igények maradéktalan kielégítése mellett a távhőszolgáltató és (rajta keresztül áttételesen) a távhőfelhasználó alapvető érdeke, hogy a távhőellátás mindenkor a megszokott illetve a lehető legmagasabb színvonalon a lehető legkisebb mértékű tőkeráfordítással és energiafelhasználással 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) és a kívánt hőmérsékletű használati melegvíz (40-50 °C) szolgáltatást biztosít, illetve hőmennyiséget szállít a szolgáltatás folyamatosságára, illetve a lehető legrövidebb üzemszünetekre törekedve.

A távhőszolgáltató hőenergia takarékoskossággal kapcsolatos, gyakorlati tevékenységei közé tartozik a hőtermeléssel összefüggésben a saját hőtermelő berendezéseinek a tüzelési (telepi) hatásfok mindenkori, lehető legmagasabb szinten tartása éppúgy, mint a Felhasználókat ellátó távhőhálózaton történő hőszállítás tekintetében a vezetérendszer hőveszteségének - technikai lehetőségek határán belüli, illetve a költségminimalizálás érdekében a gazdasági optimum által megengedett - lehető legalacsonyabb értéken tartása, illetve a felhasználói hőközpontok korszerűsítésénél a Felhasználói igények elsődlegessége mellett az energetikai szempontok hangsúlyos figyelembevétele.

A felhasználói energiafelhasználás optimalizálása érdekében a felhasználó feljogosított képviselőjének kérésére a távhőszolgáltató:

- az optimális energiafelhasználás szempontjainak figyelembevételével a Közüzemi Szerződés "Üzemviteli Megállapodás" című mellékletében foglaltak szerint
 - beállítja a hőközpontban a kívánt mértékű fűtési szintet, illetve annak naponként és napszakonként eltérő programját, vagy
 - lehetővé teszi a felhasználó hőszolgáltatási megbízottja számára a hőközponti fűtésszabályozó berendezés olyan mértékben történő kezelését, amely a fűtés intenzitásának korlátozott mértékű módosítására alkalmas,
- az energia-felhasználással kapcsolatos kérdésekben térítésmentes tanácsadással áll rendelkezésre a takarékoskossági lehetőségeket érintően, a fűtési rendszerek korszerűsítése, a felhasználói rendszerek szabályozása, az építészeti és épületgépészeti átalakítások, felújítások területén
- a felhasználási adatok térítésmentes közlésével, elemzésekkel hozzájárul az épületenkénti takarékoskodás lehetőségének feltárásához.

8. KÖRNYEZETVÉDELEM

A fűtési célú energiaszolgáltatás piacon a távhőszolgáltatás a környezetet legjobban kímélő, ellenőrizhető ellátási mód. A távhőszolgáltató rendszer alkalmas a különböző primer tüzelőanyagokból, különböző módokon előállított hőenergiát összegyűjteni, és a felhasználókhoz elszállítani oly módon, hogy a lakókörnyezetben, a közvetlen lélettérben gyakorlatilag nincs füstgáz kibocsátás. A távhőszolgáltatással ellentétben az egyedi fűtési rendszerek használata nagy mennyiségű, nem ellenőrzött kibocsátású, jelentős számú kéményt igényel az égéstermékek elvezetésére, amelyeknél a károsanyag-kibocsátás a lakóhely és a lakott légtér közvetlen közelében, általában kis magasságban történik.

A távhőszolgáltató rendszer alkalmas

- villamos energiatermeléssel kapcsoltan termelt hőenergia,
- hulladékégető művekben előállított hőenergia,
- ipari hulladék hő,
- hőszivattyú által előállított hő,
- geotermikus hő,
- kazánokban előállított hő,
- gázmotoros erőművek által előállított hő együttes és egymástól független hasznosítására.

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

Így a hőtermelés mind költség, mind környezetterhelés szempontjából optimalizált.

A **Tszt. Vhr. 3. § (1)** bekezdése előírja, hogy a távhőtermelő létesítmény létesítési és a távhőtermelői működési engedély iránti kérelemnek tartalmaznia kell a megújuló energiahordozó felhasználására vonatkozó vizsgálat eredményét, tehát minden új létesítésnél meg kell vizsgálni, hogy lehet-e alkalmazni megújuló energiát.

Kapcsolt energiatermeléssel 30% füstgázkibocsátás-csökkenés érhető el; a geotermikus hő felhasználás csak elhanyagolható levegőszennyezéssel jár; az ipari hulladék hő hasznosítása teljes egészében kibocsátás-csökkenést eredményez; a hőszivattyú hajtására földgázt vagy villamos energiát használnak, de mivel a hőszivattyú a bevitt energiának többszörösét állítja elő hőként, így ez a megoldás is levegőszennyezés csökkenést eredményez; a szeméttégetés a talajszennyezést (hagyományos deponálás) csökkenti miközben a káros anyagok kibocsátott mennyisége nem változik. Bio tüzelőanyag alkalmazása esetén a CO₂ kibocsátás/megkötés egyenlege nulla körüli.

A környezet védelme érdekében szükséges CO₂ kibocsátás csökkentés nem lenne teljesíthető a távhő alkalmazása nélkül.

Hőtermelő létesítményeinkben a tüzelőanyagok elégetésekor a helyhez kötött légszennyező forrásokból kibocsátott szennyezőanyag komponenseinek mennyisége a 4/2011.(I.14.) VM. rendelet és a 10/2003 (VII.11) KvVM rendelet által meghatározott határértékek alatt marad.

A fűtőművekben, kazánházakban a tüzelőberendezések hatásfok és tüzeléstechnikai vizsgálata minden évben folyamatosan történik. A vonatkozó jogszabályban előírt levegőtisztaság-védelmi vizsgálatokat - mely magában foglalja a károsanyag-kibocsátási és összetételi vizsgálatokat is – telepített műszerekkel egész évben folyamatosan, akkreditált laboratóriummal végeztetjük. A mérési és adatszolgáltatási jegyzőkönyveket minden évben a Közép-Duna-Völgyi Környezetvédelmi Természetvédelmi és Vízügyi Felügyelőség - mint elsőfokú hatóság - ellenőrzi. Természetesen új hőtermelő létesítmény üzembe helyezésénél, vagy a meglévő berendezések felújítása esetén betartandó az előírt kibocsátási határérték. A Társaság 3 létesítményben folyamatos füstgáz emisszió mérő rendszert üzemeltet 0-24 órában.

A FŐTÁV Zrt. kiemelten kezeli, hogy a hőtermelő létesítményeiben üzemelő tüzelőberendezéseken elvégzésre kerülő karbantartási, felújítási munkák mindenkor az elérhető legmagasabb technikai színvonalon valósuljanak meg.

A FŐTÁV Zrt. nagy hangsúlyt fektet a berendezések zajkibocsátásának 27/2008 (XII.3) KvVM-EÜM együttes rendelet szerinti határérték alá történő csökkentésére.

Technológiai fejlesztésekkel és egyéb beruházásokkal több Társasági tulajdonú fűtőmű zajterhelését jelentősen csökkentettük.

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

9.1. KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL ÉS A FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL

A FŐTÁV Zrt. a távhőszolgáltatásról szóló törvényben foglalt általános, valamint a Kormány rendeletében foglalt részletes szabályok szerint, a Fővárosi Önkormányzat által kiadott rendelet figyelembevételével együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviselletekkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben:

megismerje azok véleményét;

tájékoztassa azokat tervezett intézkedéseiről;

visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről.

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

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

- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelősége)
- Gazdasági Versenyhivatal
- Országgyűlési Biztosok Hivatala
- Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)
- Magyar Energiafogyasztók Szövetsége (MEFOSZ)
- Lakásszövetkezetek és Társasházak Érdekvédelmi Szakmai Szövetsége (LÉTÉSZ)
- Lakásbérlők és Lakók Egyesülete (LABE)
- Lakásszövetkezetek és Társasházak Országos Szövetsége (LOSZ)
- Magyar Társasházak Országos Szakmai Szövetsége (MTOSZSZ)
- Panel Érdekképviselői Egyesület

budapesti szervezetei vagy a budapesti felhasználók érdekképviselőire felhatalmazott képviselői.

A FŐTÁV Zrt. közzétesz minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot, amelyek a felhasználó és a távhőszolgáltató kapcsolatára vonatkoznak, illetve a fogyasztóvédelmi érdekképviseltek számára hasznos információként szolgálhatnak.

A FŐTÁV Zrt., mint szolgáltató a fogyasztóvédelmi szervek, felhasználói érdekképviseltek illetékességébe tartozó, a felhasználókat érintő kérdésekben köteles

együttműködni, a közérdekű adatokat - kivéve üzleti titkot - hozzáférhetővé tenni, a felhasználókat érintő tervezett intézkedésekről tájékoztatást adni. Közérdekű adatnak tekintendők az *1992. évi LXIII. törvény előírásainak megfelelő adatok*.

A társadalmi érdekképviselő a felhasználó által kezdeményezett egyéni ügyiratokba csak a felhasználó beleegyezésével tekinthet bele. A tudomására jutott adatokat köteles az üzleti titokra érvényes módon kezelni.

A FŐTÁV Zrt. a felhasználók tájékoztatása érdekében elektronikus információrendszert (honlapot: www.fotav.hu) működtet, a honlapon található információkhoz való hozzáférést az ügyfélszolgálati irodákban is lehetővé teszi. Ezen kívül közösségi portál felületen is tájékoztatjuk ügyfeleinket az aktualitásokról.

A távhőszolgáltatás aktuális kérdéseiről a FŐTÁV Zrt. havi rendszeres tájékoztatást ad valamennyi díjfizetőnek a számlákkal együtt kézbesített ("FŐTÁV Hírlevél" című) hírlevélben.

A felhasználói érdekképviselőkkel való együttműködés a fentiekben fel nem sorolt érdekképviselőkre is kiterjed, amelyek megfelelnek az Fgytv. 2.§. e) pontja szerinti feltételeknek.

9.2. Személyes adatok védelme

FŐTÁV Zrt. 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, telefonszámra, e-mail címre 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 közbiztonság bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak; *e)* a bírósági

végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a végrehajtónak, és *f)* a szolgáltatás fejlesztését célzó kutatások egyéb harmadik félnek.

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.

10. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Társaságunk ügyfélkapcsolati tevékenységét a Kapcsolati és üzletfejlesztési igazgatóság látja el. Hozzárendelten működnek cégünk ügyfélszolgálati irodái, a contact center, a fogyasztói reklamáció és a fogyasztói csoport. Az ügyfelek a távhőszolgáltatással kapcsolatos összes kérdésükkel, bejelentéseikkel, észrevételükkel, reklamációikkal, panaszukkal **személyesen, telefonon, levélben, e-mailben, faxon,** valamint **interneten** tudnak az igazgatósághoz fordulni.

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

Telefonon történő ügyintézés esetén contact centerünk a 06-40-200-108-as kék számon áll az ügyfelek rendelkezésére. Az ügyfélszolgálati ügyek intézésére szintén a honlapon szereplő nyitvatartási időben van lehetőség, azonban az azonnali beavatkozást igénylő szolgáltatási panaszok bejelentésére 24 órás műszaki hibabejelentést biztosítunk. A contact center külföldről a 0036-1-700-7140-es számon érhető el.

Az ügyfélszolgálatok és a contact center elérhetőségei jelen Üzletszabályzat 6. számú mellékletében találhatóak.

Az ügyfélszolgálatok tevékenységei:

1. Tájékoztatás

A személyes (valamint telefonon, levélben, e-mailben, faxon a díjfizetők, a felhasználói közösségek képviselői és érdeklődők részéről beérkező) ügyfélmegkeresések kapcsán széleskörű tájékoztatás a közüzemi szerződéssel, elszámolással, számlázással, beszedéssel és behajtással, szolgáltatással, fűtéskorszerűsítéssel kapcsolatban, az érvényes jogszabályoknak megfelelően.

2. Felhasználói szerződések kötése, módosítása

- Általános közüzemi szerződések megkötésével, módosításával kapcsolatos ügyintézés, díjfelosztási adatok megadása
- Az üzemviteli megállapodások megkötése és módosítása
- Fűtési hődíj utólagos elszámolására vonatkozó szerződés megkötése, módosítása a felhasználói közösség képviselőjével
- Alapdíjkedvezményekre vonatkozó szerződés megkötése a felhasználói közösség képviselőjével
- Választható tarifa megállapodások megkötése
- Internetes ügyintézésre, adatszolgáltatásra vonatkozó megállapodás megkötése, módosítása

3. Törzsadat módosítások

- Díjfizető változással kapcsolatos tájékoztatás és ügyintézés
- Díjfizető adatainak módosulása (számlázási cím módosítása, névmódosítás)
- Közös képviselő / Fűtési megbízott változás átvezetése

4. Számlázással kapcsolatos megkeresések kezelése

- Számlatételekkel kapcsolatos megkeresések
- Számlareklamációk kezelése
- Számlamásolat kiállítása
- Egyenletes díjfizetésre vonatkozó szerződés megkötése, ezzel kapcsolatos megkeresések kezelése

5. Beszedéssel, behajtással kapcsolatos megkeresések kezelése

- Folyószámla egyeztetés, folyószámla egyenleg kiadása
- Részletfizetési megállapodás megkötése
- Ügyfél-befizetések, illetve a jóváírások kifizetésének ügyintézése
- 0-ás igazolás kiállítása, csekk kiadása
- Alaptevékenységen kívüli szolgáltatásokra vonatkozó eseti számlák kiállítása, befizetése
- Különböző fizetési módokkal kapcsolatos tájékoztatás és ügyintézés

6. Szolgáltatási és szerviz-megkeresések kezelése

- A szolgáltatás minőségével, energetikával, karbantartással, egyéb szolgáltatással kapcsolatos megkeresések esetén ügyintézés
- A szolgáltatás beindításával/leállításával (fűtés beindítás/leállítás) kapcsolatos ügyintézés
- Szerviz (felhasználói fűtési rendszeren, épületen belül végzendő tevékenység) megkereséssel kapcsolatos ügyintézés

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

8. Levélások kapcsolatos megkeresések, bejelentések kezelése

Bármely csatornán beérkező ügyfélmegkeresés rögzítésre kerül a FŐTÁV Zrt. informatikai rendszerében, így a megkeresések visszakereshetőek.

11. TÁJÉKOZTATÁS

A FŐTÁV Zrt. a felhasználókat, a díjfizetőket - a folyamatos és aktív, a Társaság szervezeti egységei közvetlen kommunikációján, közösségi portál felületen, a BVK (Budapesti Városüzemeltetési Központ) közreműködésével médián keresztül, és egyéb kiadványokon keresztüli kommunikációs tevékenységén túl - négy további kommunikációs csatornán tájékoztatja rendszeresen:

- Honlap - naponta ill. időszakosan frissítve
- "FŐTÁV Hírlevél" - havi rendszerességgel a számla mellé megküldve
- Számla hátoldala - havi rendszerességgel
- Ügyfélszolgálati irodákon kihelyezett LCD monitorokon

A honlap (www.fotav.hu) tartalma

Legaktuálisabb hírek, távhővel kapcsolatos érdekességek, szolgáltatási területet, vezetékhálózatot bemutató térkép, időjárás előrejelzés. E-mailküldés, és on-line ügyfélszolgálati felület.

A FŐTÁV Zrt-ről szóló információk

- Gazdasági és műszaki adatok
 - o A **Tszt. Vhr.** által előírt adatok.
 - Az előző két üzleti évben távhőszolgáltatással kapcsolatban elért, az eredmény-kimutatásban szereplő árbevételre és egyéb bevételekre vonatkozó információk (a felhasználóhoz legközelebb eső felhasználási mérő alapján),
 - Az előző két üzleti évben biztosított távhőszolgáltatás költségeire vonatkozó információk,
 - Az előző két üzleti évi teljesítménygazdálkodásra vonatkozó információk,
 - Az előző két üzleti évben támogatott jogi személyek neve és a támogatás összege,
 - Az előző két üzleti évben aktivált, a szolgáltató tulajdonában lévő beruházásokra vonatkozó információk,
 - Az előző üzleti év végére vonatkozó felhasználó, épület, hőközpont és egyéb információk,
 - Érdekeltségek más társaságokban
 - Az előző év végén hőközpontokban légtérfogat, lekötött teljesítmény és költsége
 - Az előző évben az elszámolási mérések helyét jelentő hőközpontokban elszámolt fogyasztás

- Az előző évben az elszámolási mérések helyét jelentő hőközpontokban elszámolt fogyasztás költsége
 - o Hőközpontok havi fogyasztási adatai lekérdezhető
 - o Hőforrásokra, fogyasztókra, távvezetésekre, ellátott kerületekre vonatkozó legfontosabb adatok
 - o Menedzsmentre, szervezeti felépítésre vonatkozó ismertető
 - o Tarifatáblázat
 - o Üzletszabályzat, éves jelentések
 - o Referenciák, képek, logó variációk
 - o A távhőszolgáltatással kapcsolatos pályázatok adatait
 - o Fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói társadalmi érdekképviseletek elérhetőségei
 - o Álláslehetőségek, pályázat beküldési lehetőség e-mailen
 - o Linkek más közműtársaságokhoz, szervezetekhez
- A távhőszolgáltatás bemutatása
- Közbeszerzéssel kapcsolatos információk
- Energiaszerződések

Aktuális információk, közlemények a sajtó és az érdeklődők részére, FŐTÁV Magazin és FŐTÁV Hírlevél letölthető változata.

Lakossági felhasználóknak szóló információk

- Ügyfélszolgálatok címei, központi telefonos ügyfélszolgálat telefonszáma, fax szám, e-mail cím, postai levelezési cím
- Adatmódosítással, számlázással, beszedéssel, szolgáltatással kapcsolatos tipikus ügyek leírása. Űrlapletöltési lehetőségek.
- Távhővel kapcsolatos gyakori kérdések és azok válaszai
- Díj, elszámolás, számla és kedvezményismertető
- Szerviz-szolgáltatások leírása
- Korszerűsítési tájékoztató, költségcsökkentési lehetőségek
- ÖKOPlusz megtakarításokról információk

Potenciális fogyasztók tájékoztatása

- A megújuló távhő és a korszerű berendezések bemutatása
- Díjak, elszámolás és versenyképes ajánlat ismertetése

- Csatlakozási folyamat, kontakt-személyek és tipikus ügyek bemutatása

Euroheat & Power (európai távhő szövetség)

- A szervezet bemutatása
- Hírek, események közzététele

MATÁSZSZ bemutatása

Minőség és környezetirányítási rendszerrel, politikával kapcsolatos információk

Az internetező elküldheti véleményét a honlapról.

Tartalomjegyzék, keresés és betűméret állíthatósági funkciók.

A FŐTÁV Hírlevél tartalma

A felhasználókat érintő, érdeklő, a távhőszolgáltatással kapcsolatos, aktuális információk.

A számla hátoldalának tartalma

Számlamagyarázat, illetve a számlázással kapcsolatos információk.

12. REKLAMÁCIÓK, PANASZÜGYEK KEZELÉSE

Az ügyfelek a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszukkal, észrevételeikkel a távhőszolgáltató bármelyik ügyfélszolgálati irodájához, a contact centerhez, a szolgáltató vezetőjéhez, a távhőszolgáltató tulajdonosához vagy a fogyasztói érdekképviselői szervekhez fordulhatnak. A beérkezett panaszokat a szolgáltató nyilvántartásba veszi. Az ügyfélszolgálatok és a contact center elérhetőségei jelen Üzletszabályzat 6. számú mellékletében találhatóak.

Az ügyfél-reklamációk kezelésének felügyelete – a **Tszt.** 8 §-a, a Fgytv. 45/A §-a, valamint a 225/2007 Korm.rend. a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról 7 §-a és 8 §-a alapján - Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének hatáskörébe tartozik.

A bejelentéseket, panaszokat az ügyfelek különböző csatornákon keresztül juttathatják el a távhőszolgáltatóhoz, személyesen (ügyfélszolgálati irodák), telefonon (contact center), postai és a társaság honlapján feltüntetett e-mail címek valamelyikére elektronikus úton eljuttatott levélben.

A panasz kivizsgálását az a szervezeti egység köteles elvégezni, amelyik a panasz elbírálására, a megfelelő minőségű távhőszolgáltatás teljesítésére illetékességgel rendelkezik. A több szervezeti egységet érintő reklamációk, panaszok kezelését és ezzel kapcsolatosan az ügyfélnek írt válaszlevél összeállítását a kapcsolati és üzletfejlesztési igazgatóság koordinálja az érintett szervezeti egységekkel történő együttműködés mellett. A Fgytv. 17/B § (5) bekezdése szerint az írásos panaszokat a távhőszolgáltató a panasz beérkezésétől számított 15 naptári napon belül köteles kivizsgálni és a válaszlevelet postázni.

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

A távhőszolgáltató köteles a panaszok, észrevételek kivizsgálását és az orvoslásukhoz szükséges intézkedéseket elvégezni. Kivételt képez az online felületen működő véleményláda funkció, amelynek kizárólagos célja az internetes ügyfélszolgálati felület fejlesztésére vonatkozó ügyféljavaslatok összegyűjtése.

Amennyiben az ügyfél a panasz bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, a **Tszt.**-ben meghatározott illetékességi területeknek megfelelően fordulhat

- a Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelőségéhez (1052 Budapest, Városház u. 7.) a **Tszt.** 11. § (2) bekezdésében, a 36. §-ban, a 40. § (2) bekezdésében, a 43. § (1)-(4) bekezdésében, a 46. §-ban, valamint az 53. §-ban foglalt rendelkezések lakossági felhasználóval, illetve természetes személy díjfizetővel szembeni megsértése esetén;
- Budapest Főváros Főjegyzőjéhez (1052 Budapest, Városház u. 9-11.) az üzletszabályzatában foglaltak nem betartásával kapcsolatosan,

- a Magyar Energia Hivatalhoz (1081 Budapest, II.János Pál pápa tér 7.) a távhőtermelő és távhőszolgáltató működési engedélyében előírt követelmények, feltételek nem betartása esetén.

Fentiekén túl - tekintettel arra, hogy eljárási jogosultsággal rendelkezik – az ügyfél a Budapesti Békéltető Testülethez (1016 Budapest, Krisztina krt.99. III/310) is fordulhat.

12.1. Számlareklamáció

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

12.2. Mérőreklamáció

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

Az elszámolási mérő meghibásodására utaló felhasználói bejelentéseket, eseményeket nyilvántartásba kell venni, a mérést és a mérőket a lehető legrövidebb (2 hét) időn belül felül kell vizsgálni, és a meghibásodás jellegétől függően az intézkedéseket meg kell tenni.

A mérőeszközök felszereléséről, leszereléséről, illetve cseréjéről a szolgáltató a nála nyilvántartott adatok alapján előzetesen értesíti 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 mérőcserét illetően nem sikerül felvenni a kapcsolatot a felhasználó képviselőjével.

A leszerelt, felszerelt illetve cserélt mérőeszközök adatait a távhőszolgáltató jegyzőkönyvben 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 távhőszolgáltató tulajdonában vagy fenntartásában lévő, az elszámolás alapját képező mérőeszköz mérésügyi megfelelőségét és a mérés technológiai helyének megfelelőségét a felhasználó kérésére a távhőszolgáltató köteles a külön jogszabályban meghatározott szervvel megvizsgáltatni. Amennyiben 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. Amennyiben a vizsgálat szerint a mérő helyesen működik,

illetőleg a megengedett hibahatárt nem lépi túl, az előző költségeket a távhőszolgáltató a felhasználóra áthárítja.

12.3. Szolgáltatási-minőség elégtelenségi kifogások

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

Az egyéb felhasználó és a távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közüzemi szerződést köt a 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, illetve az önkormányzat rendeletében meghatározott díjvisszatérítés illeti meg.

A távhőszolgáltató a - szóban és írásban tett - bejelentéseket regisztrálja, a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálja, és indokolt esetben a szükséges intézkedéseket megteszi. Az általa okozott - távhőellátási minőségi hiba miatt bekövetkezett - káreseményeknél a FŐTÁV Zrt. a Ptk. előírásainak megfelelő kártérítésre kötelezett.

13. TÁJÉKOZTATÁS A FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉSRE

13.1. Előzetes tájékoztatás

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 mellékelte iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével a szükséges műszaki, gazdasági követelményeket, az esetleg fizetendő csatlakozási díj összegét, az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségességét és eljárás módját, valamint a tervező kérésére a felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez szükséges adatokat.

13.2. Igénybejelentés a felhasználó részéről

A távhőhálózatra csatlakozni szándékozó új és meglévő, a korábbinál nagyobb hőtéljesítményt igénylő felhasználási hely tulajdonosa konkrét igényét, és az igénylő adatait az alábbi tartalommal kell a távhőszolgáltatónak bejelentenie.

Igénybejelentéskor az adatszolgáltatásnak az alábbiakat kell tartalmaznia:

- magánszemély esetén (tulajdonos neve, állandó lakcíme, elérhetősége, levelezési címe),
- lakóközösség esetén (közös képviselő neve, címe, elérhetősége, a lakóközösség képviselőjére vonatkozó meghatalmazás),
- üzleti ügyfelek esetén (cég neve, cég címe, cég képviselőjének neve, elérhetősége, cégbírósági, vagy nyilvántartási azonosító adatok; pénzügyi megnevezése; pénzügyi számlaszám; adószám),
- amennyiben az igénylő a tulajdonos(ok) képviselője, akkor a képviseletre feljogosító irat,
- a felhasználási hely adatai (cím, hrsz., megnevezés, hőfogadó, illetve hőközpont ingatlanon belül történő elhelyezkedése), a távhő felhasználásának célját (fűtés,

- használati melegvíz ellátás , technológiai cél, hőhordozóval együttes igénybevétel),
- fűtési csúcshőigény [kW],
 - használati melegvíz készítés csúcshőigény [kW],
 - egyéb célú csúcshőigény [kW],
 - tervezett fűtött légtérfogat (lm^3),
 - 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,
 - a távhőszolgáltatás jellege a díjszabás megállapításához; egyéb adatok, igények,

A csatlakozási igényt cégszerűen aláírt, írásbeli kérelemben kell bejelenteni

13.3. Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről

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

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

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

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

Ha az igénybejelentő az igénybejelentés visszaigazolásában, illetőleg a **TKSZ** 6. pont szerinti megállapodásban (előszerződés) foglalt kötelezettségeket teljesítette, a távhőszolgáltató az e pontban foglaltak teljesítéséről szóló igazolások beérkezésétől számított 30 napon belül köteles a közüzemi szerződés tervezetét az igénybejelentő részére átadni.

Ha a közüzemi szerződés tervezetének elkészítéséhez szükséges, fenti igazolások nem állnak a távhőszolgáltató rendelkezésére, abban az esetben a távhőszolgáltató köteles az érdekelteket a hiányzó igazolások pótlására felhívni, az igazolások beérkezésétől

számított 15 napon belül. Ebben az esetben a 30 napos határidő az igazolások pótlásának teljesítésével kezdődik.

Ha az igénybejelentő a szerződéstervezetet a kézhezvételtől számított 30 napon belül aláírva nem küldi vissza a távhőszolgáltatónak, vagy arról érdemben nem nyilatkozik, a távhőszolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

13.4. 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,
- a csatlakozási díj - amennyiben van - mindenkori összege (az **Önk. díjr.** 9. §-a szerint);
- a szükséges létesítmények finanszírozási feltételei,
- a szolgáltatás díjára vonatkozó jogszabály, ill. üzletszabályzati feltételek megjelölése,
- az esetlegesen megegyezésen alapuló egyedi feltételek, időpont, ameddig a távhőszolgáltató az ajánlatban foglaltakhoz kötve van (mely nem lehet rövidebb 60 napnál).

13.5. Az igénylő nyilatkozata az ajánlat elfogadásáról

Az igénylő a csatlakozási ajánlat érvényességi idején belül írásban közli a távhőszolgáltatóval módosítási igényeit, vagy az ajánlat elfogadását.

Módosított igénybejelentés esetén a műszaki-gazdasági feltételek megváltozása miatt az ajánlat tartalma és az érvényességi határidők módosulhatnak, melyről a távhőszolgáltató az igénylőt értesíti. Az új ajánlat elfogadása esetén megkötésre kerül mindkét fél jogait és kötelezettségeit tartalmazó távhőszolgáltatási előszerződés.

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, megállapodáshoz köthető indokolt és arányos költségeit.

14. FELHASZNÁLÁSI HELYEK, CSATLAKOZÁSOK LÉTESÍTÉSE

14.1. Csatlakozási pont meghatározása

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

14.2. Csatlakozások létesítése

Új felhasználási hely a távhőrendszerre felhasználói hőközponttal csatlakozhat.

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

Az új felhasználási hely létrehozásában vagy a többletjeljesítmény lekötésében érdekelt építető vagy megbízottja (tervező, kivitelező; a továbbiakban együtt: érdekelt) a távhőszolgáltatás, illetőleg a többletjeljesítmény 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 az 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 díjmentesen felülvizsgálni. A lakóépületek és a vegyes célra használt épületek felhasználói hőközpontjainak üzembe helyezési eljárásához a távhőszolgáltatót legalább 5 munkanappal azt megelőzően meg kell hívni, mely során a távhőszolgáltató köteles közreműködni. A közreműködésért díj nem számítható fel. Az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel csak a távhőszolgáltató által vagy a távhőszolgáltató közreműködésével kapcsolható össze (**Tszt. 54. § (3)-(5)**).

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

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) jelen szabályzat szerinti előzetes igénybejelentés, valamint az új vagy módosítani kívánt berendezések meglévő rendszerhez történő csatlakoztatási tervének benyújtását követően 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 jelen szabályzat szerinti előzetes igénybejelentés, valamint az új vagy módosítani kívánt berendezések meglévő rendszerhez történő csatlakoztatási tervének benyújtását követően csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával létesíthet olyan új felhasználói berendezést, amely az összhőteljesítmény-igényt növeli.

14.3. 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 azok a tulajdonjogi határ felhasználói oldalán kerülnek elhelyezésre.

14.4. Elszámolási mérőberendezés

14.4.1. Hőfogyasztásmérő

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

A távhőszolgáltató a felhasznált távhő mennyiségét az önkormányzat képviselő-testületének rendeletében 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 az MKEH erre vonatkozó szabályzata szerinti 4. vagy 5. osztályú hitelesített hőmennyiségmérőt kell alkalmazni.

Az elszámolás alapjául szolgáló hőközponti hőmennyiségmérők és hőközponti használati melegvízmérők, továbbá a **Tszt.** 43. § (4) bekezdése szerinti költségmegosztó mérőműszerek a távhőszolgáltató tulajdonát képezik, amelyek javításáról, időszakonkénti hitelesítéséről, 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 készít.

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 joghatású 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 melegvízfogyasztást pedig a szintén épületenként beépített vízmérővel (vízmérővel) mérik. A szolgáltatói hőközpontban regisztrált összes melegvíz-fogyasztásból számított (19. fejezet szerint) vízmelegítésre fordított hőmennyiség szétosztása az épületenkénti melegvíz mennyiségek arányai szerint, a fűtésre jutó hőmennyiség pedig az épületenként beépített hőfogyasztásmérők 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.

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

14.4.2. 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 és korlátozók beszerzésének, hitelesítésének és felszerelésének költsége hőközponti mérés esetén a távhőszolgáltatót terheli. **(TKSZ 13.4.)**

A mérőeszközök és korlátozók 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 előírásokról a Felhasználó kérésére a Távhőszolgáltató köteles díjmentesen tájékoztatást adni.

Ha a mérőeszköz és korlátozó beépítési helyének kialakítása nem felel meg a műszaki előírásoknak a távhőszolgáltató a mérőeszköz és korlátozó 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 távhőszolgáltatás, illetve a hiteles mérés és elszámolás nem kezdhető meg.

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

14.4.3. 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 épületrészében saját költségükön megvalósítják a felhasználói berendezés ehhez szükséges átalakítását, az elszámolás alapjául szolgáló mérőeszközök beépítési helyének a műszaki előírásoknak megfelelő kiépítését, valamint biztosítják a távhő mennyiségének hiteles mérésére alkalmas mérőeszköz távhőszolgáltató általi felszerelését, illetve a hiteles mérés feltételeinek folyamatos fenntartását. **(Tsz. 43. § (5) bekezdése illetve a TKSZ 13.3. és 13.4. pontjai)**

Épületrészenkénti mérés

Épületrészenként a mérőeszközök beépítési helyét a hiteles mérés megvalósítása érdekében a mérőre vonatkozó beépítési követelmények betartásával úgy kell kialakítani, hogy az az adott épületrész egészének hőfelhasználását mérje. A mérőhely kialakításához a távhőszolgáltató által mindenkor alkalmazott hiteles mérőműszerek beépítésére vonatkozó műszaki előírásokról 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 távhőszolgáltatás, illetve a 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 melegvíz-mennyiségmérők 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 helyén illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából a FŐTÁV Zrt. illetékes munkatársainak zárjeggyel kell ellátnia, és azt a mérő felszereléséről készült mérésügyi jegyzőkönyvön (3/C. sz. melléklet) fel kell tüntetni.

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

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

15. A TÁVHŐELLÁTÓ RENDSZER BŐVÍTÉSE, ÚJ FELHASZNÁLÓ TÁVHŐELLÁTÁSBA KAPCSOLÁSA, KIKAPCSOLÁS A TÁVHŐRENDSZERBŐL, CSATLAKOZÁSI DÍJ

15.1. Új felhasználó bekapcsolása a távhőrendszerbe, kereskedelmi szerződés

A távhőhálózatra csatlakozni szándékozó új és meglévő, a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő felhasználási hely tulajdonosának igénybejelentésére a távhőszolgáltató köteles az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről és lehetőségeiről ajánlatot adni, a legkedvezőbb és leggazdaságosabb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni. A távhőszolgáltató a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű csatlakozási díjat kérhet.

A potenciális hőigénylő részére megküldött ajánlat elfogadását követően Társaságunk távhőszolgáltatási előszerződést készít elő, mely a felek jogait és kötelezettségeit tartalmazza.

Az előszerződés egyedi szerződés, mely tartalmazza a kereskedelmi megállapodást: ár, árkövetés, lekötött teljesítmény, csatlakozási ütemezés, jogi ill. a létesítés egyéb feltételeit.

A felhasználási hely kialakítása, a távhőrendszerre való csatlakozás fizikai megvalósulása után, a felek általános, vagy egyedi közüzemi szerződést kötnek.

15.2. A felhasználó csatlakozásának műszaki feltételei

A felhasználói berendezéseket úgy kell létesíteni és üzemeltetni, hogy az a távhőrendszer biztonságát, más felhasználó vételezését ne veszélyeztesse. Ennek érdekében a távhőszolgáltató előírja a felhasználó távhőrendszerre való csatlakoztatásának műszaki feltételeit (*1. sz. melléklet*).

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

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

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

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

15.3. A felhasználó csatlakozásának jogi feltételei

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

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 díjmentesen felülvizsgálni. Az üzembe helyezési eljáráshoz a távhőszolgáltatót meg kell hívni, abban a távhőszolgáltató díjmentesen közreműködni köteles.

Az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel a távhőszolgáltatási előszerződésben meghatározott feltételek mellett - csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze, a távhőfogyasztás mérésére és elszámolására alkalmas hiteles mérőeszköz és a távhő vételezését korlátozó eszköz, berendezés egyidejű felszerelésével. Az elszámolás alapjául szolgáló mérőeszközök beépítési helyét az Önk. rendeletben meghatározott helyen (**Tszt.** 43. § (2)), a műszaki előírásoknak megfelelően a felhasználó alakítja ki. A hőközpontban vagy hőfogadó állomáson elhelyezett mérőeszközt a távhőszolgáltató üzemelteti.

A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt felhasználó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával - melyről a megkeresés kézhezvételétől számított 30 napon belül kötelest felhasználót értesíteni - létesíthet új felhasználói berendezést, helyezhet át, alakíthat át és - a közüzemi szerződés felmondásának esetét kivéve - szüntethet meg meglévő felhasználói berendezést. A hozzájárulás megtagadását indokolni kell.

A felhasználói berendezések kivitelezője a bekapcsolás előtt köteles írásban nyilatkozni, hogy a felhasználói vezetékhalózatot a műszaki előírásokban és a vonatkozó szabványokban foglaltaknak megfelelően készítette el.

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

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

Az ingatlan tulajdonosának távhőellátását szolgáló bekötő vezeték az adott ingatlanon - tulajdonosi hozzájárulással - vezetékjogi engedély és kártalanítás nélkül létesíthető. A hozzájárulás nem vonható vissza.

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

A felhasználói hőközpontot és a hőfogadó állomást, valamint az összekötő vezetékét magában foglaló helyiség, épületrész használatáért a tulajdonos a távhőszolgáltatótól térítésre nem tarthat igényt.

A felhasználói hőközpont üzemeltetésére kötött szerződés tartalma kiterjedhet a hőközpont és a hőfogadó állomás működtetésén túl az épületben lévő épületrészek hőellátására is.

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

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

15.4.1. Ideiglenes szüneteltetés, felfüggesztés

A felhasználó akkor kezdeményezheti a szolgáltatás ideiglenes szüneteltetését, amennyiben az általa használt teljes épületet átépíti, vagy a szüneteltetés egyéb indoka áll elő. A szolgáltatás ideiglenes szüneteltetését írásban kell kérnie.

Az ideiglenes szüneteltetés időtartamára a felhasználó az alapdíjat fizetni tartozik.

A távhőszolgáltató akkor kezdeményezheti a szolgáltatás ideiglenes szüneteltetését, amikor azt előre tervezett módon a felhasználóval előzetesen egyeztetni.

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

- a szerződésben meghatározott hőteljesítményt túllépi, a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti,
- mérőeszközt, vagy a korlátozó eszközt, illetve a mérőeszköz vagy korlátozó eszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy - amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó / díjfizető állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított - ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be,
- a mérőeszköz és/vagy korlátozó eszköz befolyásolásával, vagy megkerülésével - ideértve a mérőeszköz és/vagy korlátozó eszköz, vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását - távhőt vételez,
- a távhő díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg,
- a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget,
- a távhő vételezését nem a **Tszt.** 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésben, illetve az **Önk. rend.** 1920. §-ban foglaltaknak megfelelően szünteti meg.

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

15.4.2. Végleges kikapcsolás

Végleges kikapcsolásra a közüzemi szerződés a tulajdonos részéről történő 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. Ebben az esetben az általános vagy egyedi közüzemi szerződést felmondónak a hőközpont áthelyezéséig túrési kötelezettsége van.

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

A közüzemi szerződést a felhasználási hely egészére kiterjedően, a tulajdonos írásbeli bejelentésével 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 ingatlanok 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)

15.4.3 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 általános illetve az gyedi 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 melegvízszolgáltatási 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.

16. A SZOLGÁLTATÓ FELÜLVIZSGÁLATI, ELLENŐRZÉSI JOGOSULTSÁGA

A lakossági felhasználó igényének kielégítéséhez szükséges felhasználói hőközpont kivitelezési tervét a távhőszolgáltató köteles 30 napon belül felülvizsgálni. A terveknek tartalmilag az Üzletszabályzatban és mellékleteiben megfogalmazott valamennyi műszaki feltételnek meg kell felelni. A felülvizsgálat során tett, a terv hiányosságaira vonatkozó észrevételeket az igénybejelentő köteles figyelembe venni. A folyamatos és biztonságos szolgáltatást biztosító távhőszolgáltatói ajánlásokat az igénybejelentőnek mérlegelnie kell, és a távhőszolgáltató bevonásával az általa szükségesnek vélt körben egyeztetnie kell. A távhőszolgáltató a műszaki feltételeknek teljes mértékben megfelelő terveket hagyja jóvá. A hőközpont kivitelezését jóváhagyott tervek birtokában lehet megkezdeni.

A felhasználói hőközpont és a hőfogadó állomás üzembe helyezési eljárásához a távhőszolgáltatót meg kell hívni, az eljárásokban a távhőszolgáltató megbízott képviselője által köteles részt venni.

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 annak elvégzésére felhasználót kötelezheti. Ha megállapítja, hogy a felhasználói berendezés az előírásoknak nem felel meg, a bekapcsolást megtagadhatja, feltételhez kötheti, illetőleg köteles azt megtagadni.

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

A felhasználói berendezések primer rendszerei elemeit, beleértve a hőcserélő tömörségét a szolgáltató jogosult ellenőrizni. 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 kikapcsolni.

A szolgáltató jogosult a saját költségén felszerelt, elszámolás alapjául szolgáló mérőeszközök működését és a mérő felszerelése során - az illetéktelen beavatkozás megakadályozása érdekében - elhelyezett zárjegyek sértetlenségét ellenőrizni. A szolgáltató jogosult a sérült zárjegyeket - mindkét fél érdekében - a mérő helyes működésének ellenőrzését követően lecserélni. A zárjegyek cseréjéről a szolgáltató előzetesen értesíti a felhasználó általa nyilvántartott képviselőjét. A sérült zárjegyek cseréjéről jegyzőkönyvet kell felvenni, melyet a felhasználói közösség képviselőjével kell aláíratni. Amennyiben a távhőszolgáltató nem tudja a jegyzőkönyvet a felhasználó képviselőjével aláíratni, azt a felhasználó képviselőjének postán juttatja el.

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 19.2.5. 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. díjr**-ben meghatározott mértékű pótdíj fizetendő.

17. 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.

A távhőszolgáltató és a felhasználó között az általános közüzemi szerződés megkötésével polgári jogi szerződéses jogviszony jön létre, amelyből eredő vagyoni igények, követelések, illetve jogviták elbírálására a fogyasztóvédelmi hatóság nem jogosult.

Az általános közüzemi szerződés általános feltételeit a 3/A.sz. melléklet tartalmazza.

17.1. Hőközponti mérés szerinti lakossági szolgáltatásra vonatkozó Általános Közüzemi Szerződés

17.1.1. Szerződés megkötése

- A szerződés megkötésének feltétele, hogy a felhasználói közösség képviselője rendelkezzen 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 megkötö 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 érvényességének kezdeti 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.

17.1.2. 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 és a hőmennyiségmérés helye;
- a felhasználási hely hőigényét meghatározó jellemzők, (légtérfogat, hőteljesítmény);
- a távhő díjának elszámolására szolgáló mérők helyének megjelölése, azonosító adatai;
- a teljesítés helye
- 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.

17.1.3. 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 D1 és D2. jelű mellékletei:

A távhőszolgáltatási díj számlázásának feltételei

Tartalma: I. rész

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

II. rész

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

17.1.4. A szerződés időbeli hatálya, módosítási, felmondási lehetőségei

A szerződés *határozatlan időre szól*.

A szerződés a díjszétosztást tartalmazó D1 és D2 jelű mellékletei a felhasználó képviselőjének a szolgáltató részére történő írásbeli közlésével a közlést követő második hónaptól módosul.

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

Amennyiben a szerződés érvényességi ideje alatt a távhőszolgáltatási tevékenység jogi szabályozása, illetőleg az áralkalmazás jogszabályi feltételei megváltoznak, a szerződésnek a változással érintett részei helyébe az új jogszabály rendelkezései lépnek. A jogszabályi változásokról távhőszolgáltató a távhőszámlával havi rendszerességgel megküldött hírlevél útján tájékoztatja a felhasználókat.

Egyéb esetben a Felek a szerződést közös megegyezéssel módosíthatják.

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

17.2. Épületrészenkénti mérés szerinti lakossági szolgáltatásra vonatkozó Általános Közüzemi Szerződés

17.2.1. 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 megköti a közüzemi szerződést;

- A szerződés érvényességének kezdeti 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.

17.2.2. 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, hőtéljesítmény);
- a távhő díjának elszámolására szolgáló mérő helyének megjelölése, azonosító adatai;
- a teljesítés helye;
- az épület hőközpontjának azonosító adatai, tulajdonosa, üzemeltetője;
- szolgáltató kötelezettségei;
- a távhő mennyiségi, minőségi követelményei;
- fizetési feltételek, valamint az elszámolásra, díjfizetésre vonatkozó rendelkezések (hatósági ár);
- 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.

17.2.3. 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.

17.2.4. A szerződés időbeli hatálya, módosítási, felmondási lehetőségei

A szerződés *határozatlan időre szól*.

Amennyiben 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.

Egyéb esetben a Felek a szerződést közös megegyezéssel módosíthatják.

A Távhőszolgáltató és a Felhasználó között létrejött előszerződés a közüzemi szerződés elválaszthatatlan része. Ennek megfelelően, a felhasználó a közüzemi szerződést 30 napos felmondási időpontra a **Tszt.** 38. § (1)-(3) bekezdésében és az előszerződésben foglalt feltételekkel, a **TKSZ** 27.1., 27.2., 27.3. pontjaiban szabályozott módon mondhatja fel.

18. EGYEDI KÖZÜZEMI SZERZŐDÉSEK

Az egyéb (nem lakossági) felhasználóval kötendő Egyedi Közüzemi Szerződés esetében is a szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség terheli, de ilyen megegyezés hiányában automatikusan az Általános Szerződési feltételek lépnek hatályba.

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

18.1. 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.

18.2. 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
- szükség szerint az üzemvitellel kapcsolatos megállapodások.

18.3. A szerződés időbeli hatálya és módosítási, felmondási lehetősége

A szerződés hatálya határozott vagy határozatlan idejű.

A Távhőszolgáltató és a Felhasználó között létrejött előszerződés a közüzemi szerződés elválaszthatatlan része.

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

Ekkor az alapidíj 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 valamint az előszerződésben foglaltak alapján mondhatja fel.

18.4. A szerződés mellékletei

Egyedi Közüzemi Szerződés A. jelű melléklete:

Egyedi Közüzemi Szerződés Általános Szerződési feltételei

Egyedi Közüzemi Szerződés B1. és B2. jelű melléklete:

B1. jelű melléklet: Egyedi Közüzemi Szerződés Üzemviteli megállapodás **(TKSZ 2.1.1.2. pontja szerinti hőátalakítással megvalósuló szolgáltatás esetén)**

B2. jelű melléklet: 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 D1 és D2. jelű mellékletei:

A távhőszolgáltatási díj számlázásának

feltételei Tartalma: I. rész

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

II. rész

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

19. A SZOLGÁLTATOTT TÁVHŐ ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA

19.1. Felhasználók csoportosítása

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

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

19.2. A hődíj alapjául szolgáló felhasználás meghatározása

A szolgáltatott és a felhasznált távhő díjának elszámolása hiteles hőmennyiségmérés alapján történik a **Tszt.** 43. §-a, a **TKSZ** 17. és 18. pontja, valamint a 83/2005 Föv. Közgy. rendelet 17. és 18. §-a, illetve a 84/2005 Föv. Közgy. rendelet 17. és 18. §-a szerint.

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.

19.2.1. A mérés módja

Elszámolási mérők helye

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

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. Hőteljesítmény-lekötés alapú szerződéskötés esetén a felmerült tényleges teljesítmény-igénybevétel, ill. a lekötött teljesítménytűllépés 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 távhőszolgáltató a felhasználót kérésre köteles tájékoztatni a hőmennyiségmérés meghatározott helyéről. A felhasználó jogosult ellenőrizni, hogy a mérőeszköz beépítésének helye megegyezik-e az önkormányzat rendeletében meghatározottakkal. (**TKSZ** 17.4. pontja)

A mérők felszerelése, karbantartása

Az elszámolás alapjául szolgáló hőközponti hőmennyiségmérők és a hőközponti használati melegvízmérők, továbbá a költségmegosztó (**Tszt.** 43. § (4)) 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 a hőfogadóban felszerelt mérőeszközök esetében a hőfogyasztásmérőt (integrátor, vízmérő és hőérzékelő pár) és a használati melegvíz felhasználást mérő hidegvízmérőt, valamint a nyomáskülönbség és térfogatáram határoló készüléket illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából kötelezően zárjeggyel látja el az eszközök e célra kialakított helyén.

A fogyasztott távhőmennyiség meghatározására, illetve elszámolására használt mérőműszerek felszereléséről, leszereléséről illetve cseréjéről a távhőszolgáltató a **3/C vagy 4/C melléklet** szerinti mérésügyi jegyzőkönyvet vesz fel, a mérőműszer adatainak és a zárjegyek azonosító számainak feltüntetésével.

A mérők leolvasása

Az elszámolás alapjául szolgáló mérők leolvasása a távhőszolgáltató feladata. A mérők leolvasását és fenntartását a felhasználó köteles lehetővé tenni. (**TKSZ** 17.3.)

A távhőszolgáltató a hőfogyasztásmérő és hőközponti vízmérő műszerek leolvasását, ahol ennek feltételei adottak, távleolvasás útján végzi, ahol ennek feltételei nincsenek meg, továbbra is helyszíni leolvasás történik. A leolvasott mérőállások és az elszámolt fogyasztás a számlákon megtalálható, de ezeket a felhasználó képviselője az ügyfélszolgálatokon is megtekintheti.

Amennyiben a felhasználó a fenti lehetőségen túl a mérőállás helyszíni ellenőrzését igényli, azt képviselője útján az illetékes területi ügyfélszolgálaton kérheti, amelyet a távhőszolgáltató köteles biztosítani. (**TKSZ** 17.3.).

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

A mérők ellenőrzése

A távhőszolgáltató a mérő működését a leolvasott mérőállásokból számított fogyasztási

értékek alapján rendszeres időközönként (alapvetően havonta) felülvizsgálja, és az alapján szükség esetén a helyszínen ellenőrzi. Az ellenőrzés során észlelt meghibásodás esetén gondoskodik a mérő lehető legrövidebb időn, de legfeljebb 5 munkanapon belül történő cseréjéről.

A mérőműszer működésével kapcsolatos felhasználói észrevételek, bejelentések kezelésének módját a 12. fejezet tartalmazza.

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

A mérők cseréje

A mérőeszközök felszereléséről, leszereléséről, illetve cseréjéről a szolgáltató előzetesen értesíti a felhasználó képviselőjét. A fogyasztás hiteles mérése a felhasználó és a távhőszolgáltató közös érdeke, ezért a távhőszolgáltató akkor is elvégzi a mérő cseréjét, amennyiben a felhasználó képviselőjével többszöri kísérlet után sem sikerül kapcsolatba lépni a mérőcserét illetően.

A leszerelt, felszerelt illetve cserélt mérőeszközök adatait a távhőszolgáltató a 3/C vagy 4/C melléklet szerinti jegyzőkönyvben 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 vagy képviselteti magát, akkor a csere tényéről a távhőszolgáltató telefonon, vagy írásban (elektronikus vagy postai úton) értesíti a felhasználó képviselőjét.

A meghibásodás időszakának, illetve a mérőműszerrel nem mért időszak elszámolására 19.2.5. fejezetben leírtak alkalmazandók.

19.2.2. Az elszámolandó hőfelhasználás meghatározása

A távhőszolgáltató a saját tulajdonában lévő hőközpontból történő ellátás esetén a fűtés és a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőt a következők szerint külön határozza meg és számlázza. (Tsz. 43. §(3), TKSZ 18.)

A használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiséget a felhasználási helyet ellátó hőközpontban beépített hiteles vízmennyiség-mérőn mért használati melegvíz-mennyiség és az adott hőközpontban **1 m³ közműves ivóvíz** felmelegítéséhez szükséges hőmennyiség szorzata adja. (Önk. díjr. 5. §-ának (6))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/víz³). Ezt a fajlagos hőmennyiséget a távhőszolgáltató évente szeptember 30-ig köteles hőközpontonként felülvizsgálni és újra megállapítani.

Ennek megtörténtéről a távhőszolgáltató a felhasználó képviselőjét írásban és a honlapján tájékoztatja. Az évente előzőek szerint megállapított fajlagos hőmennyiséget az október havi hőfelhasználás elszámolásától kezdődően kell alkalmazni.

A fent leírtak képlettel:

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

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

Fűtött elszámolási időszak esetén a Szolgáltató ezen (fajlagos) érték segítségével határozza meg az adott elszámolási időszak melegvízre jutó hőmennyiségét (Q_{HMV}):

$$Q_{HMV} = M_{HMV \text{ időszak}} \times f_{HMV \text{ aktuális}}$$

Fűtött elszámolási időszak esetén a **fűtési célú hőmennyiség** 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. (**Önk. díjr.** 5. §-ának (6))

Képlettel: $Q_{fűtés} = \Sigma Q - Q_{HMV}$

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

Amennyiben az adott fogyasztói közösség vagy csak fűtési, vagy csak HMV szolgáltatással van ellátva, (ilyen eset a nyári időszak is, amikor csak HMV szolgáltatás van) úgy a primer oldalon mért hőmennyiség felosztása szükségtelen, ezért ilyenkor a hiteles hőfogyasztásmérőn mért hőmennyiség kerül elszámolásra az adott szolgáltatásnak megfelelően.

19.2.3. 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 19.2.2. pontban ismertetett módon osztja szét

19.2.4. 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 épületenként elfogyasztott hőmennyiségek meghatározásának érdekében további költségsztó méréseket valósíthat meg.

Ennek megfelelően a fent említett elszámolás alapjául szolgáló primer hőmennyiségmérés és a hőközponti használati melegvíz célú (HMV) termeléshez felhasznált hidegvíz összes mennyiségének mérése mellett – a költségek megosztása céljából – a mérhető minden egyes ellátott **felhasználási hely** (épület) fűtési hőfogyasztását, és a HMV épületenkénti (víz) mennyiségét is hiteles mérés (mérésekkel) határozza meg.

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:

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

(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 épületenként számlázandó szolgáltatói hőközpontban megállapított melegvíz célú (HMV) hő, a mérés (mérésekkel) meghatározott fogyasztott melegvíz célra (HMV) felhasznált 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 a hőközpontra számított HMV hőmennyiség $1m^3$ HMV vízmennyiségre eső hőmennyiségével.)

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 a felhasználási helyek számlázott légtérfogatának arányában kerül meghatározásra. (**Tsz.** 44. § (1) Önk. díjr. 5. § (3))

19.2.5. Mérő-meghibásodás, méréskimaradás esetén az adott időszakra eső felhasználások meghatározása

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

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 az egy hőközpontból ellátott felhasználók a hőközpontban mért hőmennyiség egymás közötti szétosztásáról külön megállapodhatnak, és együttes jóváhagyásukkal írásban kérhetik az ez alapján történő elszámolást. Megegyezés hiányában 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. **(TKSZ 23.2. pontja)**

19.3. 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.

19.3.1. 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 díjfizetők részére a számlákon az épületrészre jutó fűtési illetve az épületrészre jutó melegvíz hődíj külön-külön kerül elszámolásra.

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 fűtési hődíj vagy 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 melegvíz hődíj vagy 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.

19.3.2. 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.

19.4. 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.

Az épületrészekben felszerelt hőmennyiségmérők leolvasására havonta kerül sor. A hőfogyasztás a számlákon összevontan hődíj elszámolásként kerül kiterhelésre a felhasználó részére. A felhasználókat ellátó hőközpontban mért hőmennyiség és az egyes épületrészekben mért hőmennyiségek összessége közötti díjkülönbözet nem kerül meghatározásra.

19.5. Utólagos fűtési hődíj elszámolás

Az utólagos fűtési hődíj elszámolás esetén a FŐTÁV Zrt. a fűtési költségmegosztókkal teljes körűen felszerelt épületekben a már elszámolt hőfogyasztást, lakásonként újra szétosztja és elszámolja a fűtési költségosztók adatai alapján.

A fűtési hődíjak újbóli szétosztására vonatkozó szerződés akkor köthető, ha a felhasználói közösség és a FŐTÁV Zrt. között Általános Közüzemi Szerződés van

érvényben, valamint az épületrészek (lakások, üzlethelyiségek) valamennyi fűtési hőleadó berendezésére teljes körűen felszerelésre kerültek a műszaki előírásoknak megfelelő, működőképes fűtési költségosztók.

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

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

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

A FŐTÁV Zrt. az elszámolási időszak lejártát követően az új díjszétosztási arányok közlésére adatbekérő lapot küld a felhasználó képviselője részére. Az adatbekérő lapon a felhasználó képviselője megadja az új szétosztási arányokat, és azt visszajuttatja a távhőszolgáltatónak. A FŐTÁV Zrt. az adatbekérő lap megküldésével egyidejűleg a képviselő rendelkezésére bocsátja azon épületrészek jegyzékét, ahol az elszámolási időszak alatt díjfizető változás következett be. Ezen lakások esetében hődíjkülönbözet nem számolható el, új díjszétosztási arányként is a havi hődíjelszámolások során figyelembe vett díjszétosztási arányokat kell alkalmazni, az adatbekérő lapon szerepeltetni.

A FŐTÁV Zrt. az adatbekérő lap beérkezését követően kimutatást készít, amely havi bontásban tartalmazza az egyes díjfizetőknél az új díjszétosztási arányoknak megfelelő hőfelhasználását, a részükre adott időszakokra már elszámolt hőfelhasználást és ezek különbségét. Amennyiben a képviselő a kimutatást a szerződésben meghatározott határidőre aláírásával igazoltan visszaküldi a FŐTÁV Zrt. részére, a távhőszolgáltató a hődíjkülönbözeteket az elszámolási időszak utolsó napján nyilvántartott díjfizetők részére jóváírás vagy terhelés formájában érvényesíti.

19.6. Az energiatámogatás érvényesítése

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

A Magyar Államkincstár a támogatási határozatokat elektronikus úton FŐTÁV Zrt-nek átadja.

A számlakibocsátást követően a 289/2007. (X. 31.) Kormányrendelet szerint a FŐTÁV Zrt. a szociális alapú támogatásról jogosultsági kategóriánként kimutatást állít össze az érintett számlák darab számáról, valamint az érvényesített, visszaigényelendő támogatás összegéről a tárgyidőszakban és a jogosultsági időszakban összesen.

19.7. Alapdíj elszámolása

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

Az alapdíj, 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 alapdíjszámítás 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 5. számú melléklete tartalmazza.

Amennyiben a hőközpont a távhőszolgáltató tulajdonában van és a távhőszolgáltatás

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

fizet a felhasználó, illetőleg a díjfizető a távhőszolgáltatónak.

Az alapdíj, ha a hőközpont nem a távhőszolgáltató tulajdonában van, a közüzemi szerződésben lekötött legnagyobb hőteljesítmény (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 alapdíjat** a tulajdonában álló épületrész légtérfogata (légm³) után, ha

a hőközpont nem a távhőszolgáltató tulajdonában van akkor pedig a tulajdonát képező épületrészre – más megállapodás hiányában – légtérfogat-arányosan jutó hőteljesítmény (MW) után fizeti.

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

19.8. Számlázás rendje

Számlaadási kötelezettség, követelések benyújtása

A számlákra vonatkozó jogszabály előírásainak betartásával szolgáltató, felhasználási helyenként, a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről havonta számlát állít ki.

A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal (bevételi pénztárbizonylat, átvételi elismervény, pénzügyi egyenlegértékesítő, átvételt igazoló postabélyegző stb.) együtt tekinthető kiegyenlítettnek.

- Havonkénti mérés alapján történő számlázás

A felhasználó/díjfizető alapesetben a havi számlájában utólag fizeti meg a hőközpontban hitelesen mért hőmennyiség díjának ellenértékét, a szétosztással történő számlázás esetén a hőközponti hőmennyiség felosztása épületrészekre/lakásokra a közüzemi szerződés mellékletében a felhasználó képviselője által megadott felosztási százalékok arányában történik.

Ebben az esetben a havi számla az éves alapdíj 1/12 részét is tartalmazza, amelyet a felhasználó/díjfizető előre fizeti meg a távhőszolgáltatónak.

- Egyenletes díjfizetéssel (részszámlázással) történő számlázás éves elszámolás mellett

A felhasználónak/díjfizetőnek lehetősége van a szolgáltatóval írásban megállapodást kötnie a távhőszolgáltatási díjak részszámlázással történő fizetésére vonatkozóan. A szolgáltató abban az esetben köteles biztosítani ezt a lehetőséget, ha a felhasználónak/díjfizetőnek 90 napon túli távhődíj hátraléka nincs, és ennek a feltételnek a megállapodás érvényességi ideje alatt folyamatosan megfelel.

Részszámlázás esetében a felhasználó/díjfizető az év november 30-ig tartó hónapjaiban a megállapodást megelőző teljes naptári évben mért hőfelhasználás alapulvételével havi azonos mértékű hőfelhasználást tartalmazó részszámlák alapján részfizetést teljesít. A

fűtési célú hő és használati melegvíz-készítési célú hő részmenntételeket külön kell megállapítani. A fűtési célú hő részmenntétele az előző teljes naptári év 12 havi tényfogyasztásának - a tervezett átlaghőmérséklettel, fűtött napok számával korrigált - 1/12 része. A használati melegvíz-készítési célú hő részmenntétele az előző teljes naptári év 12 havi tényfogyasztásának 1/12 része. Amennyiben nem áll rendelkezésre a fentiek szerinti tényfogyasztás úgy részszámlázással történő fizetésre megállapodás nem köthető. A részszámlákban számlázott távhőszolgáltatási díjak és a tényleges mért hőfelhasználás - díjszétosztás esetén abból az épületrészére jutó hányad – különbözetét a szolgáltató minden év december hónapban elszámoló számlában elszámolja. Az elszámoló számla külön-külön tartalmazza a fűtési célú és használati melegvíz-készítési célú hődíj-, valamint az alapidj-különbözetet.

A kibocsátott számla lehet:

- Számla
- Végszámla
- Részszámla
- Elszámoló számla
- Rendező számla
- Utólagos elszámoló számla
- Stornó számla

A számlák a hődíj elszámolási időszakot követő hónap 20-a és 25-e között kerülnek kiállításra.

A számlák fizetési határideje egyéb megállapodás hiányában a számlán feltüntetett időpont.

Abban az esetben, ha a számlázás megkezdéséig a pénzügyintézet nem küld értesítést a felhasználó/díjfizető és a pénzügyintézet között létrejött megállapodásról (felhatalmazásról), a számlához készpénz-átutalási megbízást (csekket) kell mellékelni.

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

Ha felhasználónak/díjfizetőnek nincs tartozása, akkor a negatív előjelű számla összegét a fizetési határidőig, a felhasználó/díjfizető fizetési módjával megegyező módon kell visszafizetni. A postai vagy a banki utalás előkészítésének időpontjáig felhasználó/díjfizető vagy meghatalmazással rendelkező képviselője az összeget az ügyfélszolgálat pénztárában is felveheti.

Számlák kézbesítése

Papír alapú, nyomdai úton előállított számlák esetében:

Ha a felhasználó/díjfizető a felhasználási hely címével megegyező számlázási, illetve levélcímre kéri a kézbesítést, akkor a szolgáltató a kibocsátott számlákat –saját kézbesítési tevékenységgel- a fizetési határidő előtt legalább 8 nappal korábban, a fogyasztó levélszekrényébe kézbesíti. Ha felhasználó/díjfizető a felhasználási hely

címével nem megegyező számlázási, illetve levélcímre kéri a kézbesítést, akkor a számlák elkészítését követő munkanapon a postára adásnak meg kell történnie.

Elektronikus számlakibocsátás esetében:

Ha a felhasználó/díjfizető a szolgáltató elektronikus számlakibocsátó partnerével elektronikus számla befogadásra vonatkozó szerződést kötött, akkor részére a számla kibocsátásának napján az e-számla felületen a számlát elérhetővé kell tenni. A számla kibocsátásáról az e-számla partner a felhasználó/díjfizető részére a regisztrációs folyamatkor megadott elektronikus levélcímére üzenetet küld. Sikeres üzenetküldés esetén a számla kézbesítettnek minősül.

19.9. Követelések nyilvántartása

Az alaptevékenység számlázása a felhasználó/díjfizető részére történik. A szolgáltató nyilvántartja a felhasználók vagy díjfizetők analitikus folyószámla adatait, az azonosításhoz, illetve a lejárt határidejű követelések beszedéséhez/behajtásához szükséges adatokat.

A követelések között csak olyan teljesítéssel alátámasztott követelést mutat ki, amit a felhasználó/díjfizető számára – postai, saját kézbesítés vagy elektronikus úton - eljuttatott számla (e-számla) támaszt alá.

19.9.1. Számlák kiegyenlítése

Fizetési határidők

A felhasználói/díjfizetői számlák fizetési határideje a számla keltétől számított 15. naptári nap. Amennyiben ez nem munkanap, akkor az azt követő első munkanap a fizetési határidő.

A csoportos beszedési megbízást adó felhasználók/díjfizetők folyószámla-terhelésének értéknapja a fizetési határidő, vagy az azt megelőző munkanap.

Csoportosan fizető felhasználók/díjfizetői választhatnak ettől eltérő időpontot is, azaz megadhatják, hogy pénzügyi folyószámlájuk terhelése inkább a hónap közepső, vagy harmadik dekádjában történjen.

Mobil telefonnal jóváhagyott beszedés engedélyezés esetén, a számlán jelzett fizetési határidőn túl további 15 napon belül, mint le nem járt határidejű számlát, engedélyezheti a kifizetést az felhasználó/díjfizető.

Fizetési módok

Készpénzfizetés

Ügyfélszolgálati pénztárakban történő készpénzes fizetés során, amennyiben a befizető

rendelkezik arról, hogy a befizetésével mely tartozását kívánja rendezni, úgy a befizetést arra a követelésre könyveli a szolgáltató. Ellenkező esetben a legrégebbi követeléseket egyenlíti ki először.

Bankkártyás fizetés

Ügyfélszolgálati pénztárban, e-számlát, csekket internetes honlapon keresztül (befizetés. hu), illetve az OTP ATM-en is lehetséges a bankkártyás fizetés.

Postai csekken történő fizetés

Csoportos beszedés

Normál csoportos beszedési megbízás esetén a fizetési határidők fejezetben leírt értéknapokra nyújtja be a szolgáltató a számlavezető bankjai felé a beszedési megbízást.

Amennyiben fedezethiány vagy limit túllépés miatt nem teljesült a beszedés, úgy az még egyszer benyújtásra kerül. Második sikertelen kísérlet után a felhasználó/díjfizető részére egy kísérő levélhez csekket mellékel a szolgáltató.

Más ok miatt megghiúsult beszedés esetén (megszűnt a folyószámla vagy visszavonta a felhatalmazást) a felhasználó/díjfizető csekket küld a szolgáltató egy kísérő levéllel, és egyúttal fizetési módját csekkesre állítja.

Mobil telefonnal jóváhagyott csoportos beszedés esetén a számlaterhelésről a felhasználó/díjfizető a mobil telefonjára értesítést kap, és azt jóváhagyva indítja el a szolgáltató a beszedést.

A beérkező befizetéseket minden esetben arra a követelésre könyveli le szolgáltató, amire a felhasználó/díjfizető szánta, amennyiben van ilyen hivatkozás (referencia szám). Amennyiben a befizetés nincs „nevesítve”, úgy először a felhasználó/díjfizető legrégebbi tartozásait egyenlíti ki. Amennyiben tőke-, kamat- és költségkövetelés is van, akkor először a tőkét majd a kamatot és egyéb költségeket csökkenti a befizetett összeggel.

Visszautalások

Jóváíró számla kibocsátása, vagy már kiegyenlített tételre történő ismételt befizetés miatt a felhasználó/díjfizető folyószámlája negatív lehet. Ez esetben a negatív összeget postán, vagy átutalással visszaküldjük az ügyfél részére.

Folyószámlára történik a visszautalás abban az esetben, ha ismert a felhasználó/díjfizető bankszámlaszáma.

Postai címre történik a visszautalás, ha a vevő bankszámla száma ismeretlen.

Szolgáltató postai címre 500 Ft-nál kevesebb összeget nem utal, az aránytalanul magas postaforgalmi költségek miatt. Az ennél alacsonyabb összeg személyesen az

ügyfélszolgálati irodákban felvehető, vagy bankszámla szám megadása esetén utalásra kerül.

Postai címre nagy összegű visszautalás nem történik. Nagy összegnek minősül az 50 ezer forint feletti visszafizetés. Ezekben az esetekben szolgáltató tájékoztató levelet ír felhasználónak/díjfizetőnek, amelyben az összegre való hivatkozással kéri a bankszámla szám megadását, illetve a legközelebb lévő ügyfélszolgálati iroda címének megadásával felajánlja a készpénzes visszafizetést. 100.000,- Ft-ot meghaladó készpénzes visszafizetés csak a Főpénztárban lehetséges.

19.9.2. Hátralékok kezelése

Szociális támogatások

Különböző, szociális rászorultsági alapon – alapítványok és önkormányzatok által - nyújtott támogatások számlában történő érvényesítésével lehetőség van a felhasználók/díjfizetők bizonyos rétegeinek a fizetői körben tartására.

A támogatások a távhőszolgáltatási számla végösszegét, azaz a díjfizető által fizetendő összeget csökkentik. A támogatásokat csak a távhő számla bruttó összegének erejéig lehet felhasználni, az készpénzként nem fizethető ki.

Felszólítási eljárások

Amennyiben egy díjfizető a kötelezettségét a fizetési határidő leteltéig nem rendezi, úgy társaságunk felszólítási eljárás alá vonja.

Lakossági díjfizetők

Ebben a felszólítási eljárásban havi rendszerességgel, egymást követően három felszólító levelet kap a díjfizető, amiben jelezni kell az aktuális hátralék összegét számlánként.

Az eljárás utolsó lépéseként az első lejárt követelés fizetési határidejét követő 120. napon a díjfizető összes tartozása eladásra kerül a szolgáltató leányvállalata, a DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt. (továbbiakban: DHK Zrt) részére, amelynek fő tevékenysége a FŐTÁV Zrt-től megvásárolt lakossági követelések behajtása. A díjfizető teljes körű hátralékkezelését a DHK Zrt. végzi addig, amíg ki nem egyenlítette tartozásait.

Nem lakossági díjfizetők

Nem lakossági díjfizetők esetén a felszólítási eljárás rövidebb, mint a lakossági körben. A fizetési határidő lejártát követően kapják meg az első felszólító levelet a hátralékos díjfizetők, majd egy hónap múlva a másodikat. A levelek tartalmazzák az aktuális hátralékot számlánként.

Amennyiben a második felszólító levélre sem fizet az ügyfél, úgy hátralékának kezelése a legrégebbi számlatartozás fizetési határidejét követő 90. napon a FŐTÁV Zrt. Jogi osztályára kerül, amely szervezet végzi ezt követően a hátralékok behajtását.

Részletfizetési megállapodások

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

- a FŐTÁV Zrt. a felhasználói/díjfizetői díjtartozást a saját követeléseként tartja nyilván,
- a felhasználó/díjfizető illetve a képviseletére jogosult részletfizetési megállapodásban vállalja, hogy:
 - a folyamatos szolgáltatással kapcsolatos fizetési kötelezettségét határidőben, teljes egészében teljesíti,
 - a korábbi díjtartozást a késedelmi kamattal, a részletfizetés időtartama alatt fennálló tőketartozásra felszámított kamattal (megállapodás szerinti kamattal) és az esetleges felmerült járulékos költségekkel megnövelten az előre rögzített részletekben és határidőben megfizeti,
 - a felhasználói/díjfizetői díjtartozást és a késedelmi kamatot egy összegben nem tudja megfizetni.

Részletfizetési engedély kizárólag részletfizetési megállapodás írásba foglalásával adható. A megállapodás létrejöttének tekinthető az is, ha a felhasználó/díjfizető a társaság által írásban közölt részletfizetési feltételeket igazoltan elfogadja.

Részletfizetési megállapodás a felszólítási eljárás bármelyik szakában köthető a felhasználóval/díjfizetővel. Egy felhasználó/díjfizető csak egy élő megállapodása lehet.

Amennyiben a felhasználó/díjfizető a folyamatos szolgáltatással kapcsolatos fizetési kötelezettségét, és/vagy a megállapodás bármelyik részletét határidőben nem teljesíti, a megállapodás külön értesítés nélkül felbomlik és a követelés egy összegben válik esedékessé. A díjfizető a felszólítási eljárás azon lépcsőjére kerül, ahol a megállapodást eredetileg megkötötte.

19.9.3. Követelések értékesítése

Lakossági ügyfelek esetén amennyiben a felszólítási eljárások eredménytelenül zárultak, a FŐTÁV Zrt. a követelését értékesíti DHK Zrt. részére. Mindazon ügyfél összes lejárt határidejű követelése eladásra kerül, akinek van 120 napot elérő késedelmes kötelezettsége.

Az átadások havi rendszerességgel, ütemezetten történnek addig, amíg az ügyfél a hátralékát a DHK Zrt-nél teljes egészében ki nem egyenlíti.

20. 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 távhőszolgáltatás folyamatosságának megszakadását, az észlelt rendellenességeket, hibákat a FŐTÁV Zrt. Contact Center telefonszámán lehet bejelenteni.

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 paraméterei 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 FŐTÁV Zrt. a PTK előírásainak megfelelő kártérítésre kötelezett.

20.1 Hőátalakítás nélküli távhőenergia szolgáltatás (Felhasználói tulajdonú hőközpont)

A MW alaplíjas felhasználók esetén a hő- (ill. hőteljesítmény-) 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.

20.2 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. **(Tsz. 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 gondoskodják, a szolgáltatás teljesítését akadályozó és tudomására jutott hiba elhárítását, vagyont és életet veszélyeztető esetben azonnal, egyéb esetekben 4 órán belül megkezdje.

A felhasználási helyen belüli egyes épületrészek kívánt mértékű fűtése és melegvízzel való ellátása érdekében a **Felhasználó feladata**, hogy a tulajdonában levő felhasználói berendezések (fűtési alapvezetékek, felszállók, légtelenítő vezeték, légtelenítők, elzárók, szabályozók, radiátorok, használati melegvíz- és melegvíz-cirkulációs alapvezetékek, felszálló-elzárók, melegvíz-szolgáltatással összefüggő hidegvízvezetékek, stb.) üzemképes állapotban tartásáról, (felújításáról, karbantartásáról) és működéséről folyamatosan gondoskodják.

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 felhasználói hálózat besabályozása, üzemeltetése.

A Felhasználó tulajdonában és kezelésében lévő felhasználói berendezések nem megfelelő állapotából, besabályozatlanságából, hibáiból adódó ellátási panaszok megszüntetésére, illetőleg az indokolatlanul nagy hőfelhasználás csökkentésére a Távhőszolgáltató a Felhasználó kérésére **szakmai segítséget nyújt.**

A felhasználói berendezések meghibásodása esetén a hibák kijavítása érdekében **az épület (épületrészek) fűtési hálózatának üritése** a Távhőszolgáltató kizárólagos joga, amelyet:

- a) az év bármely időszakában az épületrész tulajdonosa (díjfizető) a Felhasználó képviselője vagy az üzemviteli megállapodásban megjelölt Megbízott írásos hozzájárulásával

- b) az év bármely időszakában a Felhasználó képviselője vagy az üzemviteli megállapodásban megjelölt Megbízott

írásban rendelhet meg a Távhőszolgáltatótól. A megrendelésre végzett ürítés-töltési tevékenységet a Szolgáltató a mindenkori díjszabás szerinti térítés ellenében végzi.

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

A feltöltéshez szükséges víz díját a Felhasználó/Megrendelő fizeti.

A hőellátás mértékét, a napok, napszakok szerinti változását illetően a Felhasználó az Üzemviteli Megállapodásban rendelkezhet. 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 értékek biztosítására legyen elegendő.

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

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

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

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

Amennyiben a Felhasználó megbízottja a szabályozó alapérték beállítás módosítását az előzőeknek megfelelő módon nem kezdeményezte, a hőfogyasztással kapcsolatos kifogásból eredő igény 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 választhatta:

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).

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

Az eseti megrendelésre végzett fűtésszolgáltatás elindítás vagy leállítás szeptember 15 – október 14., illetve április 15 – május 15. között egy alkalommal díjmentes, október 15. és április 15. között minden alkalommal díjköteles

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 felhasználói hálózatban keletkezett károkért a Távhőszolgáltató nem tehető felelőssé.

Szeptember 15. és október 14-e között: a Távhőszolgáltató az Országos Meteorológiai Szolgálat által a részére a tárgynap reggelén adott, a Budapestre előre jelzett napi súlyozott középhőmérséklettől függően a fűtést a Felhasználó által megadott hőfok, vagy az alatti hőmérséklet esetén megkezdi, illetve.

Április 15. és május 15-e között egy ennél (min 3°C-al) magasabb, szintén a Felhasználó által megadott hőfok, vagy e feletti hőmérséklet esetén befejezi.

További be és kikapcsolást a Távhőszolgáltató a Felhasználó megbízottjának írásban közölt eseti megrendelésére díjazás ellenében megkezdi, ill. leállítja. A megrendelés üzemeltetési megfontolások miatt a közlés napját is beszámítva 3 naptári nappal rövidebb időre nem szólhat.

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

Az eseti megrendelésre végzett fűtésszolgáltatás elindítás vagy leállítás szeptember 15 – október 14., illetve április 15 – május 15. között egy alkalommal díjmentes, október 15. és április 15. között minden alkalommal díjköteles. Minden más esetben díjköteles.

3. *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 felhasználói hálózatban keletkezett károkért a Távhőszolgáltató nem tehető felelőssé.

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

Az eseti megrendelésre végzett fűtésszolgáltatás elindítás vagy leállítás szeptember 15 – október 14., illetve április 15 – május 15. között egy alkalommal díjmentes, október 15. és április 15. között minden alkalommal díjköteles. Minden más esetben díjköteles.

A szolgáltatási kötelezettség teljesítését és minőségi követelményeit tartalmazó egységes Üzemviteli Megállapodás:

A Szolgáltató a Felhasználó igényeinek kielégítése céljából a szeptember 15. és október 14. napját is magába foglaló időszakban, szeptember 15. és október 14. napokat magában foglaló tartományban meghatározott naptári napon a hőközpont fűtési rendszerét készenléti állapotba helyezi és ettől a pillanattól kezdődően az Üzemviteli Megállapodásban meghatározott igények kielégítéséhez szükséges mértékben működteti.

A Szolgáltató a Felhasználó igényeinek kielégítése céljából október 15. és április 14. közötti időszakban a hőközpont fűtési rendszerét az Üzemviteli Megállapodásban meghatározott igényeknek kielégítéséhez szükséges módon működteti.

A Szolgáltató a Felhasználó igényeinek kielégítése céljából április 15. napja és május 15. napját is magába foglaló időszakban, április 15. és május 15. napokat magában foglaló tartományban meghatározott naptári napig az Üzemviteli Megállapodásban meghatározott igények kielégítéséhez szükséges mértékben működteti. A meghatározott nappal kezdődően a Szolgáltató a hőközpont fűtési rendszerének készenléti állapotát megszünteti.

Szeptember 15. és október 14-e, ill. április 15. és május 15-e között: a Távhőszolgáltató a fűtést a Felhasználó megbízottjának írásban közölt eseti megrendelésére díjazás ellenében megkezdi, ill. leállítja.

A megrendelés belátható üzemeltetési megfontolások miatt a közlés napját is beszámítva 3 naptári nappal rövidebb időre nem szólhat.

Az eseti megrendelésre végzett fűtésszolgáltatás elindítás vagy leállítás szeptember 15 – október 14., illetve április 15 – május 15. között egy alkalommal díjmentes, október 15. és április 15. között minden alkalommal díjköteles. Minden más esetben díjköteles.

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 hőközpontból 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.

21. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA

A távhőszolgáltató jogosult az élet-, egészség- vagy a 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 az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról az üzletszabályzatban vagy a szerződésben rögzített módon az érintett felhasználókat előre értesíti.

A távhőszolgáltató jogosult az önkormányzat rendeletében foglaltak szerint

- a) az országos tüzelőanyag-hiány miatt a saját távhőtermelői telepein vagy a vele szerződéses jogviszonyban álló távhőtermelőnél fellépő termelés kiesés esetén, vagy
- b) környezetvédelmi érdekből

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

A korlátozás bevezetéséről és annak okairól a 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 károk, 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 kártérítési 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 melegvízszolgáltatási 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 tervet 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 hőteljesítményeket az **Önk. rend.** melléklete és annak 1-5. sz. függeléke tartalmazza.

22. HŐ- ÉS TÜZELŐANYAG BESZERZÉS, ENERGIAKERESKEDELMI SZERZŐDÉSEK

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

E szerződések rögzítik egyebek mellett a lekötött teljesítményért fizetendő teljesítménydíjat, a felhasználásra kerülő tüzelőanyagért vagy hőmennyiségért fizetendő energiadíjat (gázdíjat), illetve hődíjat, valamint a távhőrendszerek által igényelt pótvízért fizetendő pótvízdíja(ka)t, illetve azok egységárait.

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

Az energiakereskedelmi (hővásárlási-hőeladási) szerződések az adott távhőkörzet és távhőtermelő adottságaitól, jellegzetességeitől és energiatermelő berendezéseinek kialakításától függően egyediak.

Általánosságban tartalmazzák:

- a szerződés tárgyát, mely a lekötött hőteljesítmény és/vagy hőmennyiség adásvétele,
- a műszaki paramétereket,
- a díjat, a díjváltoztatás módját,
- a mérés elszámolás módját, a fizetési feltételeket,
- a szerződés, ill. a szerződésben foglaltak megszegésének következményeit (kötbér, kártérítés, egyéb)
- a vis major eseményeket,
- a viták rendezésének módját,
- az együttműködés feltételeit,
- az üzemviteli együttműködés feltételeit,
- a területhasználat feltételeit (saját fűtőművek esetében).

A gázpiacon, illetve a villamosenergia-piacon történő beszerzés kapcsán élünk a piacnyitás nyújtotta verseny előnyeinek a kiaknázásával, és ennek keretében a kereskedők versenyeztetésével.

A liberalizációból származó előnyök realizálása érdekében a gáz, illetve a villamos energia esetében jelenleg éves szerződéseket kötünk, amelyekben a legkisebb összes költség elérésére törekszünk.