

Tartalomjegyzék

Előszó.....	4
1. Általános rendelkezések.....	4
1.1. Az üzletszabályzat tárgya.....	4
1.2. Az üzletszabályzat hatálya.....	4
1.3. Az üzletszabályzat közzététele.....	4
2. A Társaság és a Távhőszolgáltató bemutatása.....	5
2.1. A Társaság legfontosabb adatai.....	5
2.2. Távhőszolgáltató tevékenysége.....	5
2.3. Telephelyek.....	5
2.4. A Társaság szervezeti tagozódása.....	6
2.5. A Társaság munkaszervezete.....	6
2.6. Általános működési feltételek, keretek, ellátási területek.....	6
3. Fogalom meghatározások a távhőszolgáltatásban.....	7
4. Fogyasztási helyek létesítése, bővítése a csatlakozás és bővítés feltételei.....	10
4.1. Előzetes tájékozódás.....	10
4.2. Igénybejelentés a Felhasználó részéről.....	11
4.3. Csatlakozási ajánlat.....	12
4.4. Csatlakozási díj, csatlakozási pont.....	12
4.5. Csatlakozási ajánlat elfogadása.....	13
4.6. Új felhasználói helyek létesítése.....	13
4.7. Meglévő Felhasználó növekvő távhőigényének kielégítése.....	14
4.8. Felhasználói berendezés átalakítására vonatkozó szabályok.....	15
5. Szolgáltatási szerződés.....	16
5.1. Szerződéskötési kötelezettség, szerződéses ajánlat.....	16
5.2. A közüzemi szerződés.....	16
5.3. A közüzemi szerződés tartalmi követelményei.....	18
5.4. A közüzemi szerződés alanyainak jogai és kötelezettségei.....	18
5.5. Közüzemi szerződések felmondása.....	20
5.6. Szerződésszegés és következményei.....	20
6. Ügyfélszolgálati tevékenység.....	20
6.1. Az ügyfélszolgálat feladata.....	20
7. Távhőszolgáltatás árképzési rendszere.....	21
7.1. A távhőszolgáltatásra vonatkozó árképzési elvek.....	22
8. A szolgáltatás ellenértékének elszámolása.....	23
8.1. Alapdíj.....	23
8.2. Hődíj.....	24
8.3. Csatlakozási díj.....	24
8.4. A hődíj alapjául szolgáló hőfelhasználások meghatározása.....	24
8.5. Szolgáltatott távhő díjának elszámolása, fizetése.....	27
8.6. Az energiatámogatás érvényesítése.....	31
8.7. Elszámoló mérők leolvasása, felülvizsgálata, hitelesítése.....	31
8.8. Pótdíj.....	31
8.9. Számlázás rendje.....	31
8.10. Késedelmes fizetés következményei.....	36
9. Az üzemi események rendszere.....	38
9.1. Hibaelhárítás.....	38
9.2. Szolgáltatás kimaradás.....	39

9.3. Korlátozás.....	39
10. Megkeresések, reklamációk, panaszügyek kezelése	39
10.1. Az ügyfélszolgálat és hibafelvétel elérhetőségei és működési rendje	39
10.2. A felhasználói/díjfizetői beadványok	40
10.3. Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezeti egységek, szervezetek	42
10.4. Kifogás a számla ellen.....	43
10.5. Elszámoló mérővel kapcsolatos reklamáció	43
10.6. Elszámolás hibás mérés esetén	44
10.7. Minőségi reklamáció.....	44
11. Kapcsolatok.....	44
11.1. A kapcsolatrendszer jogszabályi háttere.....	44
11.2. A kapcsolattartás és tájékoztatás egyéb módjai	44
11.3. Elérhetőségeink.....	45
12. Energiagazdálkodás, energia hatékonyság	45
13. Minőségirányítás és környezetvédelem	45

Mellékletek

1.sz. melléklet	Általános Közüzeti Szerződés (lakossági felhasználók részére, felhasználói hőközponttal) Szerződés szám: KÁF-0000/20.. <i>Szerződés mellékletek:</i> 1.sz. melléklet Üzemviteli megállapodás 2/A sz. melléklet Távhőszolgáltatási díj számlázásának feltételei épületrészenkénti díjfizetés esetén 2/B sz. melléklet Távhőszolgáltatási díj számlázásának feltételei egyösszegű díjfizetés esetén
2.sz. melléklet	Általános Közüzeti Szerződés (lakossági felhasználók részére, szolgáltatói hőközponttal és hőfogadó állomással) Szerződés szám: KÁSZ-0000/20.. <i>Szerződés mellékletek:</i> 1.sz. melléklet Üzemviteli megállapodás 2/A sz. melléklet Távhőszolgáltatási díj számlázásának feltételei épületrészenkénti díjfizetés esetén 2/B sz. melléklet Távhőszolgáltatási díj számlázásának feltételei egyösszegű díjfizetés esetén
3.sz. melléklet	Egyedi Közüzeti Szerződés (egyéb felhasználók részére) Szerződés szám: KE-0000/20.. <i>Szerződés mellékletek:</i> 1.sz. melléklet Üzemviteli megállapodás 2.sz. melléklet Távhőszolgáltatási díj számlázásának feltételei
4.sz. melléklet	Egyedi Közüzeti Szerződés (üzemi felhasználók részére) Szerződés szám: KÜ-0000/20.

Előszó

A „VKSZ” Veszprémi Közüzemi Szolgáltató Zrt. (továbbiakban: „VKSZ” Zrt., vagy Társaság) a Felhasználók tájékoztatása, a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése és a kiegyensúlyozott Távhőszolgáltató - Felhasználó kapcsolatrendszer kialakítása érdekében készítette el távhőszolgáltatási üzletszabályzatát.

Az üzletszabályzat részletesen meghatározza a „VKSZ” Zrt. távhőszolgáltatási üzletágának (továbbiakban: Távhőszolgáltató) a távhőtermeléssel és távhőszolgáltatással kapcsolatos, érvényben lévő jogszabályok által meghatározott működési kereteit, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, melyek elengedhetetlenül szükségesek a Felhasználó (Díjfizető) és Távhőszolgáltató eredményes együttműködéséhez. Az üzletszabályzat elsődleges feladata a Távhőszolgáltató és a Felhasználók kapcsolatában a távhőszolgáltatással, valamint a hőenergia vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek rögzítése.

Az üzletszabályzat tükrözi a társaság legfontosabb célkitűzését: a szolgáltatói és a felhasználói rendszerek mindenkor műszaki színvonalához igazodó, a felhasználói igényekhez jól alkalmazkodó, megbízható és színvonalas távhőszolgáltatás folyamatos biztosítását.

1. Általános rendelkezések

1.1. Az üzletszabályzat tárgya

A „VKSZ” Zrt. távhőszolgáltatási üzletszabályzata a helyi sajátosságok figyelembe vételével szabályozza a távhőszolgáltatás működését és meghatározza a Távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a Távhőszolgáltató és a Felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a Távhőszolgáltatónak a Felhasználóval, a fogyasztóvédelmi felügyelőségekkel és a társadalmi érdekképviseleti szervezeteivel való együttműködését.

1.2. Az üzletszabályzat hatálya

Jelen üzletszabályzat hatálya „VKSZ” Veszprémi Közüzemi Szolgáltató Zrt. működési engedélyében meghatározott működési területre valamint a Társaságtól hőenergiát vételező, vele szerződéses jogviszonyban álló Felhasználókra (Díjfizetőkre) terjed ki.

Az üzletszabályzat Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzatának Jegyzője által történő jóváhagyás napján lép hatályba, a jóváhagyásban meghatározott feltételekkel, a helyi sajátosságok figyelembevételével és határozatlan időre szólóan jön létre.

Módosítás esetén az üzletszabályzat módosított részei az alapjául szolgáló jogszabályi változás hatályba lépésétől, míg a kizárólag szolgáltató döntési körébe tartozó kérdésekben a módosított üzletszabályzat a jóváhagyást követően, a szolgáltató általi közzétételtől lép hatályba.

Ezen üzletszabályzat hatályba lépésével egyidejűleg a „VKSZ” Zrt teljesjogú jogelődje által készített Hőforg Kft. üzletszabályzata hatályát veszti.

1.3. Az üzletszabályzat közzététele

Az üzletszabályzat – annak mellékleteivel együtt – nyomtatott formában a szolgáltató működési területe szerinti ügyfélfogadásra kijelölt helyen, jól látható módon kell elhelyezni, elektronikus formában pedig a szolgáltató internetes honlapján kell hozzáférhetővé tenni.

Az üzletszabályzatot bárkinek rendelkezésre kell bocsátani, térítés ellenében arról másolat kérhető.

2. A Társaság és a Távhőszolgáltató bemutatása

2.1. A Társaság legfontosabb adatai

A Társaság cégneve:	„VKSZ” Veszprémi Közütemi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Rövidített neve:	„VKSZ” Zrt.
Székhelye:	Veszprém, Házgyári út 1.
Alapító:	Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata
A Társaság jogelődje:	Hőforg Kft.
A cégbejegyzés helye:	Veszprém
A cégbejegyzés időpontja:	2005.06.30.
A cégbejegyzés száma:	19-10-500243
A működés időtartama:	Határozatlan
A működés megkezdésének időpontja:	2005.06.30.
A működési engedély száma:	15.167/5/1999.
Az üzleti év január 01-től december 31.-ig tart.	

2.2. Távhőszolgáltató tevékenysége

Távhőszolgáltató feladatai:

hőenergia termelése, vásárlása, elosztása, értékesítése, fűtés- és használati melegvíz készítés céljára, valamint hőtermelő-, hőelosztó és hőfelhasználó berendezések fenntartása, javítása és üzemeltetése.

Ezekon kívül a Távhőszolgáltató foglalkozik még a hőenergia értékesítéséhez kapcsolódó szolgáltatásokkal, valamint egyéb másodlagos tevékenységekkel is.

2.3. Telephelyek

A Társaság központi telephelye:

Veszprém, Házgyári út 1.
Telefon: 88/545-136
Fax: 88/545-166
E-mail: vkszrt@vkszrt.hu
Honlap: www.vkszrt.hu

A Távhőszolgáltató telephelyei:

Hőszolgáltatási Igazgatóság:

Veszprém, Haszkovó út 11/A
Telefon/fax: 88/425-800
E-mail: hoszolgáltatasi@vkszrt.hu

Diszpécser szolgálat:

Veszprém, Haszkovó út 11/A
Telefon: 88/425-468, 422-018
E-mail: hoszolg.diszpecser@vkszrt.hu

Gazdasági Igazgatóság

Veszprém, Házgyári út 1.
Telefon: 88/545-136
Fax: 88/545-166
E-mail: vkszrt@vkszrt.hu
Honlap: www.vkszrt.hu

Hőszolgáltatási ügyfélszolgálat:

Veszprém, Haszkovó u. 11/A
Telefon: 88/426-277

Zöldsám: 80/949-749

E-mail: hoszolg.ugyfelszolgalat@vkszrt.hu

Távhőtermelő telephelyek:

Stadion úti kazánház:

Veszprém, Stadion u. 23.

Ördögárok úti kazánház:

Veszprém, Ördögárok u. 1.

Cserbát ltp-i kazánház:

Veszprém, Cserbát ltp. 1.

Haszlkovó úti Fűtőmű (Jutasi úti lakótelep):

Veszprém, Haszlkovó út 11/A

2.4. A Társaság szervezeti tagozódása

Közgyűlés:

A Társaság legfőbb szerve a közgyűlés, amely a részvényesek összességéből áll. A közgyűlést a „VKSZ” Veszprémi Közüzemi Szolgáltató Zrt. Igazgatósága hívja össze.

Igazgatóság:

Az Igazgatóság a részvénytársaság képviselő és ügyvezető szerve. Ügyvezetésnek minősül a Társaság irányításával összefüggésben szükséges mindazon döntések meghozatala, amelyek a Gt. vagy az alapszabály alapján nem tartoznak a Közgyűlés vagy más társasági szervnek a hatáskörébe. Az Igazgatóság elnökét közvetlenül a Közgyűlés választja.

Vezérigazgató:

A Társaság operatív munkáját a cégvezető irányítja, valamint az Igazgatóság - mint vezető tisztségviselői testület - munkáját is a cégvezető segíti. Kinevezéséről a Közgyűlés dönt. A cégvezető a vezérigazgatói cím használatára jogosult.

Felügyelő Bizottság:

A Társaság ügyvezetésének ellenőrzését a Felügyelő Bizottság látja el. A Felügyelő Bizottság elnökét a Felügyelő Bizottság tagjai közül közvetlenül a Közgyűlés választja meg.

Könyvvizsgáló:

A Társaság egy könyvvizsgálót alkalmaz. A könyvvizsgáló szervezetre és a könyvvizsgáló személyére az igazgatóság a Felügyelő Bizottság egyetértésével tesz javaslatot a Közgyűlésnek.

2.5. A Társaság munkaszervezete

A Társaság szervezeti felépítése három lépcsős. A szervezeti felépítést, a szervek alá-, fölérendeltségi, vagy mellérendeltségi viszonyait a Szervezeti és Működési Szabályzat mutatja.

2.6. Általános működési feltételek, keretek, ellátási területek

A „VKSZ” Veszprémi Közüzemi Szolgáltató Zrt. a hatályos jogszabályok, a Működési Engedély, az Alapító Okirat, a Szervezeti és Működési Szabályzatban a jelen Üzletszabályzat által meghatározott feltételekkel és keretek között működik.

A „VKSZ” Zrt. távhőtermelői és távhőszolgáltatási működési területe Veszprém közigazgatási területére terjed ki.

A város távhővel ellátott területei:

- Stadion u. páros oldal 24.-től 30.-ig
- Ördögárok u. 1.-től 5.-ig, Stadion u. 1.-től 5.-ig, és az Egyetem utca 14.-től 22. által határolt terület.
- A belvárosban: a Budapest u. – Brusznai u. – Szabadság tér – Buchim utca – Thököly u. – Árva u. – Völgyikút u. – Jutasi út által határolt terület.

- Jutasi úti lakótelepen: Jutasi u. – Haszkovó út – Aradi V.u. – Görgei A.u. – Batthyány u. – Munkácsy M.u. által határolt terület.

3. Fogalom meghatározások a távhőszolgáltatásban

Az üzletszabályzat alkalmazásában irányadó fogalmakat a távhőszolgáltatásról szóló 2005.évi XVIII. törvény (a továbbiakban: **Tszt.**) 3.§-a, a Tszt. végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet (a továbbiakban: **Vhr.**) 3.sz. mellékletét képező Távhőszolgáltatási Közütemi Szabályzat (a továbbiakban: **TKSZ**) 2.1. pontja, valamint a Veszprém Megyei Jogú Város Közgyűlésének 58/2006. (VI.26.) Ör. sz. rendelet (a továbbiakban: **Ör.**) 2.§-a, valamint a Veszprém Megyei Jogú Város 59/2005. (XII.15.) Ör. sz. rendelet (a továbbiakban: **Ör. díjrendelet**) 2.§-a határozza meg.

Ezen jogszabályokban meghatározott fogalmakból következően és azon túlmenően a Felhasználó és Távhőszolgáltató közötti jogviszonyban a következő fogalmak is irányadóak:

Felhasználó:

Távhővel ellátott épületek, építmények 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 szerinti közös tulajdonos esetén a tulajdonostársak).

Abban az esetben, ha a távhő felhasználás több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a Felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A Felhasználó lehet lakossági, vagy egyéb felhasználó:

- lakossági felhasználó: a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa.
- egyéb felhasználó: a lakossági felhasználó fogalmi körébe nem tartozó épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa.
- üzemi felhasználó: az egyéb felhasználók közül az, aki a felhasználói hőközpontot maga üzemelteti, tartja fenn és a távhőszolgáltatóval meghatározott teljesítmény lekötésre szerződik.

Díjfizető:

Épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közüzemi szerződésben megnevezett tulajdonosa, a Tszt.-ben meghatározott esetekben az épület, építmény, vagy az épületrész bérlője, használója.

Távhővezeték-hálózat:

Az a csővezeték rendszer – 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 a hőhordozó közeg átalakításával (hőátalakítással) ellátott épület, vagy építmény hőfogadó állomása főelzáró szerelvényéig, ennek hiányában a felhasználási helyet magába foglaló ingatlan telekhatáráig terjedő vezeték.

Felhasználói vezeték-hálózat:

Az a csővezeték rendszer, amely a hőnek a hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja.

Gerincvezeték:

Melyen keresztül a hőenergia nagyobb fogyasztói csoportokhoz juttatható el, hőhordozó közeg segítségével.

Elosztó vezeték:

A gerincvezetékéről lecsatlakozva kisebb fogyasztói csoportok hőigényének kielégítéséhez szükséges hőenergiát szállítják hőhordozó közeg segítségével.

Bekötővezeték:

Gerinc-, vagy elosztóvezetékéről lecsatlakozó olyan vezeték, melyen keresztül egy hőfogyasztói közösség egy, vagy több hővételezési pontjára juttatható el hőenergia hőhordozó közeg segítségével.

Csatlakozási pont:

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

- felhasználói hőközponttal rendelkező épületben: amennyiben a felhasználói hőközpont a felhasználó tulajdonában van, akkor a hőszolgáltató tulajdonát képező primer hőfogadó állomás és a felhasználói hőközpont találkozási pontján beépített elzáró szerelvények felhasználó felé eső oldala.
- szekunder hőfogadóval rendelkező épületben: a szekunder hőfogadó állomás és a felhasználó vezetékhalózat határán beépített első elzáró szerelvények a felhasználó felé eső oldala.

Primer vezeték:

A hőtermelő helyről szállított (paraméterek változtatása nélküli) hőenergia továbbítására szolgáló technológiai eszközök.

Szekunder vezeték:

A közvetlenül (hőközponti átalakítás után) felhasználható hőenergia továbbítására szolgáló technológiai eszközök.

Primer hőfogadó állomás:

A hőközpont különálló, vagy csak funkcionálisan elkülönülő technológiai berendezése, amely a primer hőhordozó közeg fogadására, mérésére, mennyiségi szabályozására, átalakítás nélküli továbbítására szolgál. A hőközpont hőfogadó állomásokon kívüli része felhasználói, vagy szolgáltatói hőközpont.

Szekunder hőfogadó állomás:

A szekunder hőhordozó közeg fogadására és/vagy elosztására szolgáló technológiai berendezés, ahol a felhasználó(k) részére átadott hőmennyiség mérése, mennyiségi szabályozása is történhet.

Ellátó épület:

Amelyben elhelyezett szolgáltatói hőközpontból a szolgáltató más épületek felhasználóját is ellátja távhővel.

Ellátott épület:

Amelynek hőellátása az ellátó épületben elhelyezett szolgáltatói hőközpontból, vagy a benne lévő felhasználói hőközpontból történik.

Mérőberendezés:

Táv hőmennyiségmérő:

- felhasználói hőközpontban történő hőmennyiségmérés esetén a primer hőfogadó állomásán, a hőközpont helyiségében elhelyezett, megfelelően hitelesített mérőberendezés.
- szolgáltatói hőközpontban történő hőmennyiségmérés esetén ugyancsak a primer hőfogadó állomásán, a hőközpont helyiségében elhelyezett, megfelelően hitelesített mérőberendezés. A hőfogadó állomáson elhelyezett egyéb mérőműszer a szolgáltatói hőközpontban lévő hőmennyiségmérő költségmegosztója.

Hőközponti vízmérő:

- külön technológiai folyamatban előállított vízfelmelegítés-szolgáltatás esetén – amikor a felmelegített közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátója a felhasználó – a felhasználási helyet ellátó hőközpontban beépített hiteles vízmennyiségmérő, melynek segítségével a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiség meghatározása történik.

Melegvízmérő:

- Az épületrészben használt költségmegosztó melegvíz mennyiségmérő az ellátott épület melegvíz készítéséhez felhasznált hőmennyiség épületrészenkénti megosztására alkalmazott eszköz. A költségmegosztókat azonosító számmal és – az illetéktelen beavatkozás megakadályozása céljából zárjeggyel kell ellátni. A zárjegy sértetlenségét évente egy alkalommal vízszolgáltatónak ellenőrizni kell.

Használati melegvíz-szolgáltatás tekintetében felhasználói vezetékhálózat:

Az a csővezeték rendszer, amely a felhasználó tulajdonában van, és amely a víznek csatlakozási ponttól a felhasználó berendezésekhez, kifolyó csapokhoz továbbítását szolgálja, a hozzá tartozó cirkulációs csőhálózattal.

Használati melegvíz-szolgáltatás tekintetében felhasználói berendezés:

A felhasználó tulajdonában lévő és az általa használt kifolyócsapok, valamint – eltérő rendelkezés hiányában – a melegvízmérő.

Használati melegvíz-vételezési hely:

Felhasználó tulajdonában lévő melegvizet szállító vezeték azon része, ahol a beépített szerelvények rendeltetésszerű használatával a vezetékből melegvíz vételezés lehetséges.

Elszámolási mérő:

A távhőhálózatba és/vagy a vízhálózatba beépített, a felhasznált hő és/vagy vízmennyiség mérésére, megosztására szolgáló hitelesített mérőeszköz.

Mellékmérő:

Hitelesített mérőeszköz, mely lehet szolgáltatói, vagy felhasználói tulajdonban is, megállapodás alapján meghatározhatja (elősegítheti) az össz fogyasztás(ok)on belüli részfogyasztás(oka)t.

Költségmegosztás:

A fűtésre és/vagy használati melegvíz készítéshez felhasznált hőmennyiség és annak díja épületrészenkénti megosztása.

Költségosztó:

A felhasználó által elfogadott eszköz (mérőkészülék, vagy költségmegosztó készülék), vagy módszer.

Fűtött légtér fogat:

Fűtöttnek minősülő helyiségek térelhatároló szerkezetei által befoglalt térfogat.

A szolgáltatási díj alapját képező fűtött légtérfogat megállapításánál az épületek műszaki terveinek adatait kell figyelembe venni az alábbiak szerint:

A fűtött légtérfogatot a fűtött helyiség alapterületének és átlagos magasságának szorzataként kell meghatározni. A fűtött helyiség alapterületének megállapításánál a padlószint feletti egy méter magasságban a belső falsíkok között mért területet, továbbá a beépített bútorok által elfoglalt területrészt kell számításba venni. Az éléskamra (kamraszekrény), valamint a lakás (helyiség) légtérének közművezetékeket védő burkolat mögötti része a fűtött légtérfogat megállapításánál nem vehető számításba. A távhőellátásban részesülő lakás fürdőszobájában, a műszaki tervben meghatározott hőmérsékletet a műszaki tervek alapján kiegészítő fűtéssel (pl. villamos hőszugárzó) biztosítják a lakás fűtött légtérfogatának megállapításánál a kiegészítő fűtéssel ellátott fürdőszoba légtérfogatának 60 %-át kell számításba venni.

Fűtött helyiség:

Az a helyiség, amelyben fűtőtest, vagy egyéb hőleadó berendezés van, ha azt fűtőtre tervezték és eredeti rendeltetésének, vagy műszaki megoldásának megfelelően a helyiség hőmérséklete a távhőszolgáltatás folytán biztosított.

Közös helyiség: (fizetendő díj alkalmazása szempontjából)

Lakóépületben a közös használatra szolgáló helyiség (pl. szárítóhelyiség, gyermekkocsi- és kerékpártároló helyiség, közös pince, padlásterület), valamint a közös használatra szolgáló terület (pl. lépcsőház, zárt folyosó).

Háztartási célú hőfelhasználás:

A lakóépület lakásainak, közös helyiségeinek, gépkocsi tárolóinak fűtése, használati melegvíz felhasználása.

Nem háztartási célú hőfelhasználás:

Minden, a háztartási célú hőfelhasználásnál nem definiált hőfelhasználás.

Primer hődíj:

A hőfelhasználással arányosan felmerülő tüzelőanyag és vásárolt hő költségét, a hozzájuk kapcsolódó járulékos költségeket és a hőszállítás (primer vezeték) veszteségét a primer hődíj fedezi.

Szekunder hődíj:

A primer hődíj költség összetevőin túl a hőátalakítás és a felhasználói vezetékhalozat (szekunder vezeték) átlagos veszteségét a szekunder hődíj fedezi.

4. Fogyasztási helyek létesítése, bővítése a csatlakozás és bővítés feltételei

4.1. Előzetes tájékoztató

Távhőt vételezni kívánó új, vagy többletteljesítményt igénylő meglévő felhasználói hely tulajdonosa, a felhasználói hely létrehozásában, vagy a többletteljesítmény lekötésében érdekelt építető, vagy megbízottja (tervező, kivitelező) a távhőszolgáltatás, valamint a többletteljesítmény iránti igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről még az igénybejelentés előtt tájékoztatást kérhet.

A Távhőszolgáltató köteles 30 napon belül az előzetes tájékoztatásnak eleget tenni és a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni.

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

4.2. Igénybejelentés a Felhasználó részéről

A távhőszolgáltatásra, valamint többletteljesítményre vonatkozó felhasználói igényt a szolgáltatói és a felhasználói berendezés tervezésének megkezdése előtt a Felhasználónak a Távhőszolgáltatóhoz be kell jelentenie. Bővítés esetén a meglévő és a tervezett csúcshőigényt is meg kell adni.

Új hőigény esetén, ha a beruházás lebonyolítását nem a Felhasználó végzi, az igény bejelentést a beruházó, vagy a beruházást lebonyolító szerv is megteheti.

Az igénybejelentés az alábbiakat tartalmazza. Az igénybejelentőt a lakossági igénylőnek aláírásával, egyéb igénylőnek cégszerű aláírásával kell ellátnia.

Lakossági felhasználó esetén:

- az igénylő (tulajdonos), vagy a közös képviselő adatai (név, állandó lakcím, levelezési cím, e-mail cím, személyi igazolvány szám);
- felhasználási hely adatai (cím, helyrajzi szám, megnevezés);
- fűtési csúcshőigény (kW);
- használati melegvíz készítés csúcsigény (kW);
- egyéb célú csúcshőigény (kW);
- összes csúcshőigény (kW);
- távhőmennyiség mérésének a helye (hőközponti, vagy épületrész);
- tervezett éves hőigény (GJ);
- az üzembe helyezés igényelt időpontja.

Egyéb felhasználó esetén:

- az igénylő (a tulajdonos) adatai (név, cím, levelezési cím, e-mail cím);
- cégbírósági, vagy nyilvántartási azonosító adatok;
- pénzügyi megnevezése;
- pénzügyi számlaszám;
- adószám;
- fogyasztási hely adatai (cím, megnevezés);
- fűtési csúcshőigény (kW);
- használati melegvíz készítés csúcsigény (kW);
- technológiai célú csúcshőigény (kW);
- összes csúcshőigény (kW);
- fűtött légtérfogat (lm³);
- távhőszolgáltatás jellege, díjszabás,
- az üzembe helyezés igényelt időpontja;
- felhasználó neve, címe;
- fizetési mód;
- várható fogyasztás havonként (GJ);
- egyéb adatok, igények.

4.3. Csatlakozási ajánlat

A konkrét igénybejelentésre a Távhőszolgáltató 30 napon belül csatlakozási ajánlattal köteles válaszolni.

A csatlakozási ajánlat tartalma:

- a felhasználói igénybejelentés adatai;
- a csatlakozási pont megjelölése;
- egyes engedélyek, hozzájárulások szükségessége és eljárási módjaik;
- a csatlakozás, valamint a szolgáltatás műszakilag indokolt és jogszabályban előírt pénzügyi feltételei (a csatlakozási díj összege, a szükséges létesítmények finanszírozási feltételei, a szolgáltatás díjára vonatkozó jogszabály megjelölése);
- megegyezésen alapuló egyedi feltételek;
- időpont, ameddig a szolgáltató az ajánlatban foglaltakhoz kötve van.

A csatlakozási ajánlat részét képezi a csatlakozási díjra vonatkozó szerződés, amely a felek jogi kötelezettségvállalását fejezi ki arra vonatkozóan, hogy a szükséges létesítmények elkészülte után a helyre vonatkozóan a távhőszolgáltatási közüzemi szerződést egymás között létrehozzák.

A csatlakozási díjra vonatkozó szerződés lényeges tartalmi elemei:

- a csatlakozási díj összege, fizetésének határideje és módja;
- a szolgáltatói rendszer létesítése, átalakítása (fejlesztése), befejezésének határideje;
- hőtjeljesítmény-lekötésre vonatkozó felhasználói igény;
- lekötött, de igénybe nem vett hőtjeljesítményre vonatkozó megállapodás;
- a közüzemi szerződés megkötésétől való elállás esetére irányadó eljárás.

4.4. Csatlakozási díj, csatlakozási pont

Csatlakozási díj

A Tsz. és az Ör. díjrendelet rendelkezéseivel összhangban az új, vagy növekvő távhőigénnyel jelentkező hely tulajdonosától a Távhőszolgáltató a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre csatlakozási díjat kérhet.

A csatlakozási díjon felül a Távhőszolgáltató kérheti annak a fejlesztési költségnek a benyújtott távhőigénnyel arányos részét is, amelyet a távhőszolgáltató a távhőtermelőnek fizetett.

Nem tartalmazza a csatlakozási díj a hőközpont építési költségeit, a felhasználó ellátásához szükséges felhasználói vezeték-hálózat költségeit, valamint a primer hőfogadó állomás létesítésén (távhőmennyiségmérő) túlmenően az egyedi hőmennyiségmérők beszerzésének és felszerelésének költségeit.

A Távhőszolgáltató a csatlakozási díjat elkülönített számlán köteles kezelni, azt kizárólag a távhőrendszer fejlesztésére fordíthatja.

A csatlakozási díjat a Távhőszolgáltató elkülönített számlájára kell átutalással teljesíteni.

Ha a Felhasználó az igénybejelentésében nagyobb hőtjeljesítményt jelentett be, mint amennyit a közüzemi szerződésében lekötött, és a csatlakozási díjat aszerint fizette meg, jogosult a bejelentett és a le nem kötött hőtjeljesítmény közötti különbözet erejéig a le nem kötött hőtjeljesítmény fenntartására. Erre nézve a közüzemi szerződésben a Felhasználó nyilatkozni köteles.

A Távhőszolgáltató üzletpolitikai okból eltekinthet a csatlakozási díj megfizetésétől, vagy annak

összegét mérsékelheti.

Csatlakozási pont

Lehetséges csatlakozási pont helyét és a felhasználói csatlakozás módját a Távhőszolgáltató a távhőrendszer adottságainak figyelembe vételével az érvényes műszaki előírások, jogszabályok és a Felhasználóval történő megállapodás alapján határozza meg.

4.5. Csatlakozási ajánlat elfogadása

Az igénylő a csatlakozási ajánlati kötöttség idején belül írásban közölheti a Távhőszolgáltatóval módosítási igényét, ami az ajánlati kötöttség határidejét módosítja.

A felek közötti jogviszony a csatlakozási ajánlat elfogadása eredményeként megkötött csatlakozási díjra vonatkozó megállapodás aláírásával és Távhőszolgáltató részére történő megküldéssel jön létre.

A megállapodás felmondása esetén a felmondó fél viseli a megghiúsulás miatt a másik fél addig felmerült költségeit és a lekötött hűteljesítmény rendelkezésre tartásából eredő kárát, amely a tárgyévben esedékes lett volna.

Az igénybejelentésre és csatlakozási díjra vonatkozó rendelkezések nem érintik azokat a felhasználókat, akik a távhőszolgáltatásba már bekapcsolt helyek tulajdonosváltása miatt váltak új felhasználókká, feltéve, hogy a felhasználói helyen díjhátralék nincs és többleteljesítmény igényük nincs.

4.6. Új felhasználói helyek létesítése

4.6.1. Általános feltételek

Új felhasználói hely csak a Tszt. és a Távhőszolgáltató tervezési irányelvei és műszaki előírásai alapján létesíthető. Eltérő megállapodás hiányában a szolgáltatói berendezések létesítése a Távhőszolgáltató, a felhasználói berendezések létesítése a Felhasználó feladata.

Eltérő megállapodás hiányában a bekötővezeték tulajdonjoga a telekhatárig terjed, függetlenül attól, hogy a létesítés költségeit részben, vagy egészben a Felhasználó fedezte-e.

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

Szolgáltatói berendezést csak a Távhőszolgáltató létesítheti saját, vagy a csatlakozni szándékozó által erre a célra átadott pénzeszközből. A létesítésre átadott pénzeszköz felhasználását az igénybejelentő és a Távhőszolgáltató külön szerződésben köteles rögzíteni.

A Felhasználó által létesített felhasználói berendezés az életet, az egészséget, a vagyonbiztonságot, más felhasználó távhővételezését, valamint a Távhőszolgáltató üzemelését nem veszélyeztetheti.

A szolgáltatói berendezést a felhasználói berendezéssel csak a Távhőszolgáltató kapcsolhatja össze, vagy kapcsolhatja szét.

4.6.2. Műszaki feltételek

Új felhasználói hely a távhőrendszerre felhasználói hőközponttal csatlakozhat. A felhasználói hőközpont és bekötővezeték kiviteli tervének elkészítéséhez a Távhőszolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni.

A lehetséges csatlakozási pont helyét és a felhasználói csatlakozás módját a Távhőszolgáltató – a távhőrendszer adottságainak figyelembevételével – az érvényes műszaki előírások, a vonatkozó jogszabályok és a Felhasználóval történő megállapodás alapján határozza meg.

A távhőrendszerre való csatlakoztatás műszaki engedélyezéséhez csatlakozni kívánó Felhasználó által csatolandó iratok:

- az Önkormányzat által elfogadott részletes rendezési terv;
- műszaki dokumentáció;
- egy évnél nem régebbi építési engedély;
- szakhatósági engedélyek;
- elfogadott, csatlakozásra vonatkozó szerződés.

Műszaki feltételek:

- A fogyasztói berendezéseket úgy kell létesíteni és üzemeltetni, hogy az a távhőrendszer biztonságát, más fogyasztó vételezését ne veszélyeztesse. Ennek érdekében Távhőszolgáltató előírja a fogyasztó távhőrendszerre való csatlakoztatásának műszaki feltételeit.
- A szolgáltatói berendezést a fogyasztói berendezéssel csak a Távhőszolgáltató kapcsolhatja össze.
- A fogyasztói vezetékhálózat szerelését végző szervezet, vagy személy a bekapcsolás előtt köteles írásban nyilatkozni, hogy a fogyasztói vezetékhálózatot műszaki előírásokban kötelezően alkalmazandó szabványokban foglaltaknak megfelelően készítette el.
- A munka befejeztével a kivitelező köteles nyomáspróbát és tömörségi vizsgálatot végezni, továbbá köteles bemutatni a beépített berendezések műbizonylatait is.

A Távhőszolgáltató a bekapcsoláshoz köteles a hőközponti méréshez szükséges távhőmennyiségmérőket a felhasználói és a szolgáltatói hőközpontban, valamint – felhasználói igény szerint – a hőfogadó állomáson felszerelni.

4.6.3. Jogi és pénzügyi feltételek

Új felhasználói hely létesítéséhez történő hozzájárulás pénzügyi feltétele: a megállapított csatlakozási díj (hálózatfejlesztési hozzájárulás) megfizetése, kivéve a 4.4. pont hatodik bekezdésében foglalt esetet.

Új felhasználói hely létesítéséhez történő hozzájárulás jogi feltétele: a közüzemi szerződés megkötése.

4.7. Meglévő Felhasználó növekvő távhőigényének kielégítése

Meglévő fogyasztási hely felhasználója a tárgyévét megelőző év szeptember 30. napjáig évente egyszer meghatározhatja a lekötött hőtéljesítményt, ami szerződésmódosításnak minősül.

A hőtéljesítmény-növelési igény beérkezése esetén a Távhőszolgáltató köteles műszaki vizsgálatot végezni az igény kielégítését megelőzően. Amennyiben a szolgáltatói vagy felhasználói berendezés műszaki állapota nem teszi lehetővé a megnövekedett hőtéljesítmény-igény teljesítését, erről a Felhasználót írásban értesíteni kell az okok megjelölésével.

Egyebekben az új felhasználási hely létesítésére vonatkozó szabályok megfelelően alkalmazandók.

4.8. Felhasználói berendezés átalakítására vonatkozó szabályok

A felhasználói berendezések működtetése, fenntartása, átalakítása általános szabályait a Ör. 13, 14, 15.§-ok tartalmazzák.

4.8.1. Lakóépület fűtési hálózatának átalakítására vonatkozó szabályok

4.8.1.1. Hagyományos, kétcsöves fűtési rendszer

- a radiátor típusának megváltoztatása a felhasználó felelősségére, képviselőjének egyetértésével történhet;
- radiátorbővítés csak felhasználó képviselőjének egyetértésével történhet;
- termosztatikus radiátorszelepek alkalmazása javasolt, fordulatszám-szabályozású keringtető szivattyú hőközponti beépítése mellett;
- felszálló és leágazás pótlólagos kiépítése csak a Távhőszolgáltatónak bemutatott terv alapján lehetséges;
- a légtelenítési rendszer módosítása nem, vagy csak Távhőszolgáltatói beleegyezéssel végezhető;
- költségosztó felszerelése javasolt, de csak az egy hőközponttól ellátott valamennyi épületrész összes hőleadójának szabályozhatósága és azonos típusú történő ellátása esetén, a felhasználói közösség döntése alapján lehetséges.

4.8.1.2. Egycsöves, átkötőszakaszos fűtési rendszer

- a radiátor típusának megváltoztatása a Felhasználó felelősségére, képviselőjének felelősségére történhet;
- radiátorbővítés csak Felhasználó képviselőjének egyetértésével történhet;
- az átkötőszakasz megszüntetése nem engedélyezhető;
- radiátorszelep csere esetén csak az azonos paraméterekkel rendelkezőre cserélhető;
- felhasználói rendszer bővítés csak hőfogadó rendszer osztó-gyűjtőről oldható meg;
- a légtelenítő rendszer nem, vagy csak Távhőszolgáltatói ellenőrzéssel alakítható át;
- költségosztó felszerelése javasolt, de csak az egy hőközponttól ellátott valamennyi épületrész összes hőleadójának szabályozhatósága és azonos típusú történő ellátása esetén, a felhasználói közösség döntése alapján lehetséges;
- javasolt a kisellenállású termosztatikus radiátorszelepek alkalmazása és a radiátoronkénti légtelenítés megoldása.

4.8.1.3. Egycsöves, átfolyós fűtési rendszer

- a radiátor típusának megváltoztatása a Felhasználó felelősségére, képviselőjének felelősségére történhet;
- a rendszer átkötőszakaszossá történő átalakítása kívánatos, hogy hőleadónként szabályozható és költségmegosztóval felszerelhető legyen;
- átkötő szakasz hiányában a hőleadók elé és után elzáró szerelvény nem építhető.

4.8.1.4. Közös szabályok

- fürdőszobai radiátorok cseréje, megszüntetése a Felhasználó és Távhőszolgáltató hozzájárulásával történhet;
- az acéllemez anyagú radiátorok helyett a fürdőszobákban alumínium fűtőtestek ajánlottak, amennyiben az épület alumínium radiátorokkal van szerelve;

- átalakításokat – lehetőség szerint – a fűtési időszakon kívül kell elvégezni.

5. Szolgáltatási szerződés

5.1. Szerződéskötési kötelezettség, szerződéses ajánlat

A vonatkozó jogszabályok szerint a távhőszolgáltatás közüzemi szolgáltatásnak minősül és erre vonatkozóan Távhőszolgáltatónak a Felhasználókkal, igénybejelentővel közüzemi szerződést kell kötnie.

A lakossági Felhasználóval, igénybejelentővel általános, az egyéb Felhasználóval, igénybejelentővel egyedi közüzemi szerződés kötendő – a lehetőségekhez képest – még a vételezés megkezdése előtt.

Távhőszolgáltató a vételezés igénybejelentését, valamint a közüzemi szerződés megkötéséhez szükséges Felhasználói, igénybejelentői adatszolgáltatás kézhezvételétől számított 30 napon belül köteles közüzemi szerződéstervezetét – amely Távhőszolgáltatót 30 napig köti – a szerződő fél részére átadni, aki azt a kézhezvételtől számított 15 napon belül aláírásával elfogadva visszaküldi Távhőszolgáltatónak (Tsz.36.§, TKSZ 7.3.).

Amennyiben Felhasználónak, igénybejelentőnek a közüzemi szerződéssel, vagy annak egyes pontjaival kapcsolatosan véleményeltérése van és azt Távhőszolgáltató tudomására hozza, Távhőszolgáltató ezen időpontot követő 15 napon belül köteles felek álláspontjának egyeztetését kezdeményezni, amennyiben a véleményeltéréssel nem ért egyet.

Ha Felhasználó, igénybejelentő a szerződéses ajánlatot elfogadta, vagy a véleményeltérést követően felek egyezsége jutottak, felek jogviszonyára a közüzemi szerződésben foglaltak az irányadók.

Ha felek a közüzemi szerződéses ajánlat feltételeiben nem jutnak egyezsége és a közüzemi szerződés a szolgáltatás igénybevételével létrejött, mindaddig, amíg az egyezés létre nem jön, vagy a távhőszolgáltatás igénybevétele nem szűnik meg, felek jogviszonyára a Ptk., a hatályos távhőszolgáltatási jogszabályok előírásai, valamint az általános közüzemi szerződés általános feltételei az irányadók.

5.2. A közüzemi szerződés

Az 1959. évi IV. törvény (Ptk.) a távhőenergia szolgáltatója és fogyasztója közötti jogviszonyt közüzemi jogviszonynak minősíti.

Közüzemi szerződések:

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

Az általános közüzemi szerződés a szolgáltatás igénybevételével automatikusan létrejönnek tekintendő. Az általános közüzemi szerződés újonnan létesülő lakóépület esetében már a távhőszolgáltatás megkezdését megelőzően megkötésre kerül.

A szerződés előkészítése, megkötése:

Amennyiben egy-egy adott hőközponthoz tartozó felhasználói közösség jelzi szerződéskötés szándékát, Távhőszolgáltató az elszámolás feltételeiről – szerződés mintáját is mellékelve – felhasználói közösség képviselőjének tájékoztatót küld.

A Távhőszolgáltató a szerződéskötési kezdeményezés kézhezvételétől számított 30 napon belül köteles szerződés ajánlatát elkészíteni és a másik szerződő fél részére átadni, vagy elküldeni.

Ha a szerződési ajánlatot kérő az ajánlat elkészítéséhez szükséges adatokat, iratokat, a feltételek teljesítésére vonatkozó igazolást nem bocsátotta Távhőszolgáltató rendelkezésére, hiánypótlási igényéről a Távhőszolgáltató 15 napon belül köteles a másik felet tájékoztatni.

A közüzemi szerződés Felhasználó által aláírt szerződésnek 30 napon belül a Távhőszolgáltatóhoz történő visszajuttatásával, a Távhőszolgáltató által történt átvétel időpontjában jön létre. Ha a Felhasználó a Távhőszolgáltató szerződés tervezetét véleményeltéréssel írta alá, a szerződés nem jön létre, a véleményeltérést új ajánlatnak kell tekinteni. Ebben az esetben a Távhőszolgáltató az eltérő álláspontok egyeztetését 15 napon belül kezdeményezni köteles. A szerződés a véleményeltérésben foglaltakban történt eredményes egyeztetés, az egyeztető álláspontok kialakításával annak időpontjában jön létre és a szerződés hatálya is ehhez módosul. Megszűnik a Távhőszolgáltató ajánlati kötöttsége, ha a jogosult, vagy a felhasználói igénnyel jelentkező a szerződés tervezetét 30 napon belül aláírva nem küldi vissza, vagy arra vonatkozóan nem nyilatkozik. Ha a Felhasználó/Díjfizető a felhasználási helyről elköltözik, köteles ezt a Távhőszolgáltatónak írásban az ügyfélszolgálaton bejelenteni. A bejelentés elmulasztása, vagy késedelmes bejelentés esetén az új Felhasználó/Díjfizető bejelentéséig a régi, elköltözött Felhasználó/Díjfizető köteles megfizetni a vételezés díját a Távhőszolgáltató részére.

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

- A szerződéssel kapcsolatos eljárásra és a szerződés aláírására vonatkozó eljárási jogosultságot igazoló dokumentummal (pl. közgyűlési határozat).
- A szerződés megkötése után a szerződés érvényességének kezdeti napján, vagy a szolgáltatás megkezdésekor a Felhasználó képviselője és a Távhőszolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel az érintett hőközpont távhőfogyasztás mérőjének és hőközponti vízmérőjének induló állásáról. Ezen jegyzőkönyv a szerződés mellékletét képezi.
- A szerződés és mellékletei 3 példányban készülnek, melyből 1 példány a felhasználói közösséget, 2 példány pedig a Távhőszolgáltatót illeti meg.

A közüzemi szerződésekre az üzletszabályzat alkalmazásában megjelölt rendeleteket, előírásokat kell alkalmazni.

Szerződések típusai:

- Általános közüzemi szerződés (lakossági felhasználók részére, felhasználói hőközponttal)
- Általános közüzemi szerződés (lakossági felhasználók részére, szolgáltatói hőközponttal és hőfogadó állomással)
- Egyedi közüzemi szerződés (egyéb felhasználók részére)
- Egyedi közüzemi szerződés (üzemi felhasználók részére)

A szerződések időbeni hatálya és módosítása:

Az általános közüzemi szerződések határozatlan, az egyedi közüzemi szerződések határozott időre szólnak, melyet a felek:

- elszámolástechnikai kérdések tekintetében évente egyszer (az új elszámolási időszak kezdetét megelőző 15 nappal);
- a felhasználói adatlap adatsorainak tekintetében hó kezdetekor;
- az „Üzemviteli megállapodás” a hőenergiával történő gazdálkodás vonatkozó része tekintetében bármikor

módosíthatnak.

5.3. A közüzemi szerződés tartalmi követelményei

A távhőszolgáltatási közüzemi szerződésnek a TKSZ. 9. és 10. pontjaiban foglaltakon túl tartalmaznia kell annak a személynek a nevét, címét és elérhetőségét, akivel a Távhőszolgáltató a Felhasználó megbízottjaként az üzemvitellel, a fűtési célú távhőszolgáltatás megkezdésével, befejezésével, az épület belső átlaghőmérsékletével (fűtési igényével) összefüggő kapcsolatot tarthatja. Ezek értelemszerűen vonatkoznak a felhasználói hőközpont üzemeltetőjére is, amennyiben az nem a Távhőszolgáltató.

5.4. A közüzemi szerződés alanyainak jogai és kötelezettségei

5.4.1. Felhasználó jogai

Felhasználó a közüzemi szerződés hatálya alatt jogosult:

- a tulajdonosok (díjfizetők) egymással történő megállapodása szerint a Távhőszolgáltató által felkínált elszámolási módok közül választani (Tsz. 44.§ (1) bek.);
- az általános közüzemi szerződés feltételei szerint a távhőszolgáltatást igénybe venni;
- a tulajdonosok (díjfizetők) megállapodása szerint a TKSZ. 12.1. pontja alapján – a lekötött hőtéljesítménynek is megfelelően- a hőellátás mértékét és egyéb jellemzőit, a fűtési célú távhőszolgáltatás mértékét, annak megkezdését és befejezését, a napok, napszakok szerinti változtatását Távhőszolgáltatóval egyeztetett módon írásban kérni;
- a Felhasználóról nyilvántartott adatokba betekinteni;
- a szolgáltatással kapcsolatos panaszok, észrevételek, reklamációk bejelentésére, ezek érdemi kivizsgálásának kérésére, valamint a vizsgálat eredményéről a megfelelő tájékoztatásra 30 napon belül;
- az elszámoló mérő(k) pontossági felülvizsgálatát kérni (Tsz. 46.§ (2) bek.);
- a szolgáltatás szüneteltetését kérni (Ör. 9.§);
- elszámolási időszakon belül – indokolt esetben – a számlázott vízfelmelegítési átlagmennyiség és a fűtés díja (részszámla) módosítására.

5.4.2. Felhasználó kötelezettségei

Felhasználó a közüzemi szerződés hatálya alatt köteles:

- a nyújtott szolgáltatást az általános közüzemi szerződésben meghatározott célra és módon igénybe venni;
- az igénybe vett szolgáltatás díjait a számlán feltüntetett fizetési határidőig megfizetni;
- a tulajdonában lévő felhasználói berendezések állapotát rendszeresen ellenőrizni és karbantartásáról gondoskodni (Tsz. 55.§);
- a tulajdonában, használatában lévő épületrészben elhelyezett elszámoló mérő hiteles állapotban való tartásáról gondoskodni, annak meghibásodását haladéktalanul Távhőszolgáltatónak bejelenteni;
- lehetővé tenni Távhőszolgáltató részére a vételezés, a felhasználói berendezés állapotának ellenőrzését (Tsz. 51.§ (8); TKSZ. 15.1.);
- ellenőrzés során tapasztalt rendellenességeket, hibákat megszüntetni;
- az elszámoló mérők hitelesítés céljából való cseréjét a jelzett időpontban lehetővé tenni és az azokhoz való hozzáférhetőséget biztosítani;
- országos tüzelőanyag hiány miatt, valamint környezet- és levegőtisztaság védelmi okból szükségessé váló szolgáltatás-korlátozást tűrni;
- a Felhasználó/Díjfizető személyében, valamint adataiban bekövetkező változást a régi és új Felhasználó/Díjfizető írásban együttesen, 15 napon belül bejelenteni (TKSZ. 21.1.; 21.2.; 21.3.);
- tartózkodni attól, hogy más Felhasználó/Díjfizető vételezését akadályozza, meggátolja

(TKSZ. 14.1. – 14.2.);

- szerződésszegő magatartása folytán a Távhőszolgáltatónak okozott kárt és egyéb költségeket megtéríteni.

5.4.3. Távhőszolgáltató jogai

Távhőszolgáltató jogosult a közüzemi szerződés hatálya alatt:

- ellenőrizni, hogy Felhasználó/Díjfizető a szolgáltatást a hatályos jogszabályok és a szolgáltatási szerződés szerinti módon és célra veszi-e igénybe (TKSZ. 15.1. – 15.2.);
- a Felhasználó/Díjfizető által igénybe vett szolgáltatás díjának érvényesítésére;
- a jogszabályokban meghatározott módon, indokolt esetben a szolgáltatás szüneteltetésére, korlátozására, felfüggesztésére (Tsz. 40.§; 41.§; 51.§ (3), (4); TKSZ. 14.2., 16.1.; Ör. 9.-11.§);
- a jogszabályokban meghatározott esetekben szabálysértési eljárást kezdeményezni;
- az elszámoló mérő(k) állapotának, valamint a felhasználói berendezés és vezetékhálózat ellenőrzésére (TKSZ. 15.1. – 15.2.);
- a felhasználói hőközpont helyiségét és a hőfogadó állomást, valamint az összekötő vezetéket magában foglaló helyiséget, épületrészt térítésmentesen használni (Tsz. 56.§ (2) bek.);
- az elszámoló mérőkön saját zárjegyeit elhelyezni;
- Felhasználó távhőszolgáltatásba való bekapcsolását megtagadni, vagy vételezését megszüntetni, ha a Felhasználó tulajdonában lévő berendezések az egészséget, az üzembiztonságot, a vagyónbiztonságot veszélyeztetik (Tsz. 39.§).

5.4.4. Távhőszolgáltató kötelezettségei

Távhőszolgáltató a közüzemi szerződés hatálya alatt köteles:

- a közüzemi szerződés feltételei szerint a Felhasználó részére távhőt szolgáltatni;
- a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeket, panaszokat, reklamációkat kivizsgálni és azok jogossága esetén azokat megszüntetni;
- a szolgáltatói– és a tulajdonában lévő felhasználói berendezéseket üzemképes állapotban tartani (Tsz. 55.§ (2) bek.);
- az új, vagy többletjeljesítményt igénylő Felhasználót 30 napon belül tájékoztatni az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről (Tsz. 36.§);
- közüzemi szerződés ajánlatát 30 napig tartani (TKSZ. 7.3.);
- két elszámolási időszak között Felhasználó kérésére a vízfelmelegítési átlagmennyiséget módosítani;
- az elszámoló mérőket a közüzemi szerződésben rögzített időpontokban leolvasni és a fogyasztásról számlát küldeni Felhasználó/Díjfizető részére;
- Felhasználó kérésére az elszámolási mérők pontossági felülvizsgálatáról, vagy újrathitelesítéséről gondoskodni és annak eredményéről Felhasználót tájékoztatni;
- a távhőszolgáltatás tervezett, műszaki okból szükségessé váló szüneteltetéséről, csökkentett mértékű szolgáltatásról Felhasználót tájékoztatni (TKSZ. 16.1.);
- szerződésszegő magatartása folytán a Felhasználónak okozott kárt és egyéb költségeket megtéríteni;
- üzemzavar esetén annak elhárításáról a lehető legrövidebb időn belül és legkisebb felhasználói kört érintően gondoskodni (TKSZ. 16.2.);
- az elszámoló mérők jogszabályban előírt időszakonkénti hitelesítéséről gondoskodni (Tsz. 46. § (1) bek.);
- a szükséges adatok és információk rendelkezésre bocsátásával együttműködni az engedélyező hatósággal, fogyasztóvédelmi felügyelőséggel, valamint felhasználói érdekképviseleti szervekkel.

5.5. Közütemi szerződések felmondása

5.5.1.

Az általános közüzemi szerződést Felhasználó a Tszt. 38. § (2) bekezdés, a TKSZ. 27.1. – 27.3. pontjai, valamint az Ör. 18. § és 19. §-ban foglalt feltételek betartásával 30 napos felmondási időpontra mondhatja fel.

Amennyiben a felhasználási helyen valamely épületrész (lakás, üzlet, iroda, stb.) fűtési célú távhőszolgáltatását kívánja valamely díjfizető megszüntetni, az nem az általános közüzemi szerződés felmondását jelenti, hanem annak módosítását vonhatja maga után, amelyet az épületrész tulajdonosa (bérelője, használója nem) és a Felhasználó közösen kezdeményezhet a Tszt. 38. § (5) – (6) bekezdése, az Ör. 19. §-ának betartása mellett.

5.5.2.

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

A határozatlan idejű egyedi közüzemi szerződés a szerződésben meghatározott időpontra mondható fel – a súlyos szerződésszegés esetét kivéve – az Ör. 18. §-ban előírt feltételek betartásával.

5.6. Szerződésszegés és következményei

5.6.1 Szerződésszegés a Távhőszolgáltató részéről

A Távhőszolgáltató részéről való szerződésszegés eseteit a Tszt. 49. § (1) bekezdése részletezi. A szerződésszegés Távhőszolgáltatóra vonatkozó következményeit és a Felhasználó jogait a Tszt. 50. § (1) bekezdés a.) – c.) és f.) pontja, (2)-(5) bekezdései, az 51. § (1) bekezdése, továbbá az Ör. díjrendelet 9.§ (1) bekezdése tartalmazza.

5.6.2 Szerződésszegés a Felhasználó részéről

A Felhasználó, vagy Díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha a Tszt. 49. § (2) bekezdésében foglaltakat megsérti, vagy az abban foglaltaknak nem tesz eleget.

A szerződésszegés következményeire, valamint a Távhőszolgáltató jogaira a Tszt. 50. §-a; 51 § (2)-(9) bekezdései, az Ör. díjrendelet 9. § (2)-(3) bekezdései, az Ör. 21. § rendelkezései az irányadóak.

6. Ügyfélszolgálati tevékenység

6.1. Az ügyfélszolgálat feladata

Az ügyfélszolgálati tevékenység ellátása valamennyi szervezeti egység kiemelt feladata. Az ügyfélszolgálati tevékenység magában foglalja mindazon ügyek színvonalas intézését, ami a Felhasználói/Díjfizetői és Távhőszolgáltatói jogviszonyból adódik.

Az ügyfélszolgálat tevékenységi köréhez tartozik:

- tájékoztatás a közüzemi szerződések típusairól, a távhő mérés szerinti elszámolásának lehetőségeiről és feltételeiről;
- szerződéskötési és módosítási igények ügyintézése;
- tájékoztatás az áralkalmazás feltételeiről, az elszámolási módokról, távhőszolgáltatás díjtételeiről, a számlázás és a díjfizetés rendjéről;
- a felhasználási helyek, valamint az elszámoló mérők alapadatainak és változásainak nyilvántartása;

- a Felhasználók és Díjfizetők adatainak és azok változásainak nyilvántartása, valamint a változás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása;
- a Felhasználók/Díjfizetők tájékoztatása a követelések és befizetések egyenlegéről;
- a behajtási tevékenység ellátásának elősegítése;
- ügyfélszolgálati pénztár működtetése;
- kapcsolattartás az ügyfelek folyószámláit vezető pénzügyekkel;
- annak elősegítése, hogy a Felhasználók/Díjfizetők – az általuk meghatározott díjfizetési módnak – megfelelően tudjanak eleget tenni díjfizetési kötelezettségüknek;
- a távhőszolgáltatással összefüggő ügyviteli feladatok ellátása;
- tájékoztató kiadványok eljuttatása az érdekeltekhez;
- a Felhasználók/Díjfizetők tájékoztatása a távhőszolgáltatást érintő jogszabályokról és ezek összefüggéseiről;
- együttműködés a fogyasztóvédelmi szervezetekkel és a fogyasztói érdekképviseletekkel;
- az ügyfelek tájékoztatása a jogorvoslati lehetőségekről;
- a Felhasználók/Díjfizetők tájékoztatása a szociális és egyéb támogatások igényléséről, az adósságkezelési programokról, a Felhasználókat érintő pályázati lehetőségekről;
- a szolgáltatással kapcsolatos hibák, reklamációk, panaszok fogadása.

A műszaki, energetikai tevékenységet ellátók feladatai:

- a Felhasználók/Díjfizetők tájékoztatása az igénybevetel, a csatlakozás, a bővítés, a szüneteltetés és az újraindítás feltételeiről;
- az elszámoló mérőkkel kapcsolatos bejelentések (meghibásodás, felülvizsgálat, csere, mérő pontossági vizsgálatának kezdeményezése, mérőállás leolvasása stb.) intézése;
- az ügyfelek tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével összefüggő feladatok ellátása, a megrendelések továbbítása az érintett egység felé;
- a mérőhelyek állapotának és a Felhasználók/Díjfizetők vételezésének ellenőrzésével kapcsolatos feladatok ellátása, rendellenességre utaló körülmények esetén a felülvizsgálat kezdeményezése;
- a szolgáltatás teljesítésével és minőségével kapcsolatos ügyek intézése;
- energetikai tanácsadás;
- távhőszolgáltatásba történő bekapcsolódás (lakás, lakrész, közös helyiség és terület, közületi helyiségek, garázs stb.) helyszíni felülvizsgálata, levelezés, számlázás módosítása, az üggyel kapcsolatos teljes ügyintézés, szerződéskötés;
- hőközponti hőmennyiségmérés alapján történő elszámolásra vonatkozó teljeskörű ismertetés, felvilágosítás a felhasználói rendszer korszerűsítésére vonatkozó műszaki lehetőségekről;
- a távhőszolgáltatást érintő általános kérdések és a tevékenységi körünkbe tartozó konkrét kérdések megválaszolása a felhasználóknak, önkormányzatoknak, társcégeknek, szakértőknek stb.;
- a tevékenységi körbe tartozó valamennyi kérdéstről ismertető, tájékoztató anyagok készítése, rendelettervezetek, szerződés tervezetek, kimutatások véleményezése, előkészítése, vagy készítése.

7. Távhőszolgáltatás árképzési rendszere

A lakossági (háztartási) hatósági áras, távhőszolgáltatás díját és az áralkalmazás és díjfizetési feltételeit Veszprém Megyei Jogú Város Közgyűlése önkormányzati rendeletben határozza meg (Ör. díjrendelet).

Az egyéb felhasználó, továbbá a lakossági, de nem háztartási célú felhasználó az egyedi

közülemi szerződésben rögzített távhőszolgáltatási díjat az abban meghatározott feltételek szerint fizeti meg Távhőszolgáltatónak.

A Távhőszolgáltató szükséges és elégséges ráfordításai a Felhasználók által fizetett díjakban kerülnek megtérítésre, melyek összefüggő díjrendszert alkotnak.

A Távhőszolgáltató együttműködik az Ör. 20. §-ában meghatározott fogyasztóvédelmi szervekkel és felhasználói érdekképviseletekkel, biztosítja díjainak átláthatóságát és ellenőrizhetőségét. Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata, mint árhatóság vizsgálja és ellenőrzi a figyelembe vehető költségek körét, érvényesíti a Távhőszolgáltatóval szemben a legkisebb költség elvét. Az árban csak az indokolt ráfordítások és a hatékony működés költségei jelenhetnek meg. Figyelembe kell venni az időjárás változásából eredő kockázatot és a működéshez szükséges nyereséget is.

A távhőszolgáltatás csatlakozási díjának és a lakossági távhőszolgáltatás díjának megváltoztatását a Távhőszolgáltató kezdeményezi. A kezdeményezésében a Távhőszolgáltató köteles részletesen és teljeskörűen alátámasztani, hogy – a Tszt. 57.§ (3) bekezdésében meghatározottakra tekintettel – az adott díj megváltoztatását, mely körülmények és milyen mértékben indokolják.

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

A Magyar Energia Hivatal a határozatát a honlapján közzé teszi. A Távhőszolgáltató a hatósági ár megváltoztatására irányuló kezdeményezését a Magyar Energia Hivatal jogerős határozatával együtt küldi meg az ármegállapítási hatáskörrel rendelkező Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzatának. A kezdeményezést és a Magyar Energia Hivatal határozatát az önkormányzat képviselő testülete az ármegállapítás előtt 5 nappal köteles a honlapján közzétenni.

A helyi önkormányzat a távhőszolgáltatás csatlakozási díját és a lakossági távhőszolgáltatás díját megállapító rendeletét a Távhőszolgáltató olyan kezdeményezéssel azonos tartalommal adhatja ki, amelyről a Magyar Energia Hivatal jogerős határozatában megállapította, hogy az megfelel a Tszt. 57.§ (2), (3) bekezdésében meghatározott követelményeknek. E rendelkezés nem akadályozza annak, hogy a távhőszolgáltatás csatlakozási díját és a lakossági távhőszolgáltatás díját a helyi önkormányzat úgy határozza meg, hogy az alacsonyabb legyen, mint a Távhőszolgáltató kezdeményezésében foglaltak alkalmazásával érvényesítendő ár.

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

A mindenkor érvényes nem lakossági (nem háztartási) távhőszolgáltatási díjakat a díjmechanizmus előírásai szerint a Távhőszolgáltató határozza meg. Távhőszolgáltató a nem lakossági (nem háztartási) távhőszolgáltatási díjak számítását köteles ellenőrzésre a társaság igazgatóságához benyújtani. Távhőszolgáltató köteles továbbá az árváltozást megelőzően az új díjakat egy helyi napilapban hirdetményben, valamint honlapján közzétenni.

7.1. A távhőszolgáltatásra vonatkozó árképzési elvek

Költségfedezeti elv

A távhőszolgáltatási díjak által elérhető bevételnek fedezetet kell biztosítani a távhőtermelés és

szolgáltatás költségeire és ráfordításaira, valamint a működéshez, az eszközrendszer műszaki szinten tartásához szükséges nyereségre, tekintettel az érvényes szabályozók szerinti elvonásokra és támogatásokra is. Az árak (díjak) megállapításánál figyelembe kell venni a folyamatos és biztonságos szolgáltatáshoz szükséges tartalék kapacitások költségeit, valamint a hőtermelő létesítmény bezárásával, elbontásával kapcsolatos környezetvédelmi kötelezettségek teljesítésének indokolt költségeit is.

Legkisebb költség elve

A biztonságos hőtermelést és szolgáltatást, a kapacitások hatékony igénybevetését, a felhasznált energiával és rendelkezésre álló erőforrásokkal való takarékos gazdálkodást a legkisebb költség elvén ismeri el a díjrendszer.

Költségviselési elv

A távhőszolgáltatás díjképzésének módszere biztosítja a költségek elkülönítését az egyes költség helyek, költségviselők között. A díjrendszer nem tartalmaz indokolatlan megkülönböztetéseket, kizárva így a keresztfinanszírozás lehetőségét.

A komplexitás elve

A távhőszolgáltatási díjak rendszere együttesen, egymást kiegészítve biztosítja a távhőtermelés és a távhőszolgáltatás finanszírozását.

8. A szolgáltatás ellenértékének elszámolása

A szolgáltatott, valamint vételezett távhő mennyiség elszámolásával és a díjfizetéssel kapcsolatos szabályokat - a Tsz. 43.-47.§-ában foglaltak szem előtt tartásával – az Önkormányzat az ár(díj)alkalmazási feltételekben állapítja meg.

Felhasználót/Díjfizetőt a közüzemi szerződésben szabályozott távhőszolgáltatás igénybevételeért alapdíj és hődíj (továbbiakban együtt: távhőszolgáltatási díj) fizetési kötelezettség terheli. A távhőszolgáltatás díja együttesen, vagy külön-külön épületrészenként is elszámolható. Az igénybe vett szolgáltatás díjának elszámolása történhet havonta vagy a fűtési időszakot követően. Az elszámolási időszakról, a mérés szerinti hődíj felosztási módjáról a közüzemi szerződés rendelkezik.

Fogyasztásmérő berendezés nélkül történő vételezésre csak különösen indokolt műszaki és/vagy gazdasági szempontok érvényesülése esetén és kizárólag a Távhőszolgáltató hozzájárulásával – külön megállapodás szerint – van lehetőség.

Ha a mérés nélküli vételezésre a felek között előzetesen nem jön létre megállapodás, akkor a mérés nélküli vételezés engedély nélküli vételezésnek minősül és Távhőszolgáltató jogosult az erre vonatkozó előírásokat alkalmazni és érvényesíteni.

Távhőszolgáltató az alapdíj és a hődíj számlákat a közüzemi szerződésben meghatározott felhasználási helyenként bocsátja ki.

Ha Felhasználók/Díjfizetők a távhőszolgáltatás díjának megosztási és kiegyenlítési módjában nem tudnak megállapodni, akkor az alapdíjat és a hődíjat a használatukban lévő épületrészek fűtött térfogatának arányában fizetik.

8.1. Alapdíj

A Felhasználó/Díjfizető az állandó hőfelhasználástól független költségeket és ráfordításokat az alapdíjban fizeti meg (mértékegysége: Ft/lm³,év, vagy Ft/MW,év).

Az alapdíj a lakossági és egyéb Felhasználó esetében a fűtött légtérfogat, üzemi Felhasználó esetében pedig a lekötött legnagyobb hőteljesítmény (mértékegysége: MW), vagy annak egyes épületrészekre fűtött légtérfogat-arányosan jutó része után naptári évre fizetendő díj.

Az éves alapdíjat a Felhasználó/Díjfizető havonta, 12 egyenlő részletben, a tárgyható első napját követően a megállapított fizetési határidőig, számla ellenében fizeti meg.

A Felhasználó/Díjfizető akkor is köteles az éves alapdíjat a Távhőszolgáltató részére megfizetni:

- ha a tulajdonában vagy kezelésében lévő felhasználói berendezések hibája vagy alkalmatlansága miatt nem teljesíthető a szolgáltatás,
- ha távhőt nem vételezett,
- ha a Távhőszolgáltató a Tsz. 51. § (3) bekezdésének a) és b) pontjában szabályozott joggal élve a távhőszolgáltatást felfüggesztette,
- továbbá a szerződés megszűnéséig abban az esetben is, ha a Távhőszolgáltató a közüzemi szerződést a Tsz. 38. § (7) bekezdése alapján felmondta.

8.2. Hődíj

Felhasználónak/Díjfizetőnek, a közüzemi szerződésben rögzített feltételek szerint, az elszámoló mérőn mért tényleges hőmennyiség után hődíjat kell fizetni.

Hődíj elszámolása és fizetése hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén primer hődíjjal, épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén szekunder hődíjjal történik.

8.3. Csatlakozási díj

Új vagy növekvő távhőigénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre kérhető (mértékegysége Ft/kW).

8.4. A hődíj alapjául szolgáló hőfelhasználások meghatározása

8.4.1. Hőmennyiségmérés

8.4.1.1. Mérési helyek

a./ Távhőszolgáltató a szolgáltatott távhő mennyiségét a felhasználói hőközpontban, vagy a szolgáltatói hőközpontban és a hőfogadó állomáson köteles mérni és elszámolni (távhőmennyiségmérő).

b./ Ha a szolgáltatói/felhasználói hőközpontban több fűtési hőcserélő blokk van, akkor a fűtési célú hőenergia további mérésére van lehetőség a fűtési hőcserélő blokkon, primer oldalon.

c./ A hőfogadó állomáson elhelyezett távhőmennyiségmérő a szolgáltatói hőközpontban lévő távhőmennyiségmérő költségmegosztó mérője. A szolgáltatott távhő elszámolásának alapja – egyéb megállapodás hiányában – a szolgáltatói hőközpontban mért hőmennyiség.

d./ Felhasznált távhő mennyisége – a Távhőszolgáltatóval történt egyeztetést követően épületrészenként (pl. lakásonként) is mérhető és elszámolható, ha a Felhasználók a távhő mennyiségének hiteles mérésére alkalmas mérőeszköz felszerelését, valamint a felhasználói berendezés ehhez szükséges átalakítását saját költségükön, az épület valamennyi épületrészeiben megvalósítják, és a hiteles mérés feltételeit folyamatosan biztosítják.

e./ Az épületrészenként felszerelt hőmennyiségmérők a hőközponti, vagy hőfogadói mérő költségmegosztó mérői. A szolgáltatott távhő elszámolásának alapja - egyéb megállapodás hiányában - a hőközpontban mért hőmennyiség.

8.4.1.2. Egyéb feltételek

A Felhasználó, valamint a Távhőszolgáltató köteles biztosítani az elszámolási mérők leolvasását, ellenőrzését. Elszámolási mérő csak a mérési feladat elvégzésére alkalmas és hiteles mérő lehet. A Felhasználó, vagy annak megbízottja, valamint a Távhőszolgáltató jogosult a másik fél tulajdonában lévő hőmennyiségmérő(k) rendkívüli hitelesítését kérni. Amennyiben a mérő az OMH jegyzőkönyve szerint nem biztosította az előírt pontosságot, úgy:

- a szállítás és hitelesítés költsége a tulajdonost, ellenkező esetben a rendkívüli hitelesítést kérő felet terheli;
- a számla utólagos korrekcióját az OMH jegyzőkönyve alapján a Távhőszolgáltató az utolsó elszámolási időszakra köteles elvégezni.

Az elszámolási mérők meghibásodása esetén, annak megjavíttatása, a mérők vonatkozó előírások szerinti időszakos, vagy rendkívüli hitelesítése az elszámolási mérő tulajdonosának a feladata. A javítás, vagy a hitelesítés időtartama a 30 napot nem haladhatja meg, szükség esetén az elszámolási mérő tulajdonosa cseremérőről köteles gondoskodni.

Az elszámolási mérők javíttatásáról, cseréjéről, hitelesítéséről a Felhasználó és a Távhőszolgáltató kölcsönösen tájékoztatja egymást annak érdekében, hogy a távhőszolgáltatás, valamint vételezés és annak elszámolása zavarmentes legyen. A leszerelt és beépített elszámolási mérők adatait az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon (mérőcsere jegyzőkönyv) rögzíteni kell, amelyet a Felhasználó és a Távhőszolgáltató képviselőjének aláírással kell ellátni.

A hőközpontokba, valamint hőfogadó állomásokra beépített új távhőmennyiségmérő, hőközponti vízmérő csak a Távhőszolgáltató tulajdona lehet.

8.4.2. Használati melegvíz mérése

8.4.2.1. Mérési helyek

- a. A lakóépületet is ellátó hőközpont esetén a felhasználói közösség által felhasznált összes használati melegvíz mennyiségének a mérése, a hőközpontba beépített Távhőszolgáltató tulajdonában lévő hiteles hőközponti vízmérővel történik.
- b. A melegvíz egyedi mérésére a Távhőszolgáltatóval egyeztetett módon
 - az épületek hőfogadóiban, vagy
 - épületrészenként van lehetőség.

8.4.2.2. Egyéb feltételek

A melegvíz egyedi mérésének megvalósítása nem tartozik a Távhőszolgáltató kötelezettségei közé. Az egyedi melegvízmérő(k) a Felhasználó, vagy Díjfizető tulajdona. Melegvízmérő beépítéséről a Távhőszolgáltató ügyfélszolgálati irodáját is tájékoztatni kell. A melegvízmérő beépítés műszaki feltételeit, plombálását, nyilvántartásba vételét a BAKONYKARSZT Víz- és Csatornamű Zrt. (továbbiakban: Vízzolgáltató) végzi. Az egyedi melegvízmérő(k) leolvasását, működőképességének ellenőrzését a Vízzolgáltató évi egy alkalommal végzi. A leolvasás időpontjáról a Díjfizetőt előre értesíti. A Díjfizető köteles biztosítani az egyedi melegvízmérő(k) leolvasását, ellenőrzését.

Az egyedi melegvízmérők meghibásodása esetén annak megjavíttatása, szükség esetén cseréje, a mérőkre vonatkozó előírások szerinti fenntartása, üzemeltetése a melegvízmérő tulajdonosának feladata.

A melegvízmérő javíttatásáról, cseréjéről, a Felhasználó, vagy Díjfizető a Távhőszolgáltatót és a Vízzolgáltatót tájékoztatni köteles annak érdekében, hogy az elszámolás zavarmentes legyen. A záróelemet (műanyag záróelem, ólomzár) csak a Vízzolgáltató távolíthatja el. A leszerelt, valamint beépített melegvízmérő adatait az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon

rögzíteni kell, amelyet a Felhasználó vagy Díjfizető és a Vízzolgáltató képviselőjének aláírással kell ellátni.

8.4.3. A felhasználás megállapítása méretlen időszakban

8.4.3.1. Hőmennyiségmérés esetén

Méretlen időszak a távhőmennyiségmérő meghibásodása, továbbá a hitelesítés miatt fordulhat elő. Ezen időtartam alatt szolgáltatott, valamint vételezett távhő mennyiségét - egyéb megállapodás hiányában - az előző év azonos időszakában mért hőmennyiség azonos szolgáltatási, valamint vételezési körülményekre történő korrekciójával kell meghatározni. Ilyen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő, vagy a meghibásodás időpontját megelőző legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.

8.4.3.2. Használati melegvíz esetén

Méretlen időszak a hőközponti vízmérő meghibásodása, továbbá a hitelesítés miatt fordulhat elő. Ezen időtartam alatt a szolgáltatott, valamint vételezett melegvíz mennyiségét az előző elszámolási időszak átlagfelhasználását alapul véve kell időarányosan meghatározni.

8.4.4. A felhasználás megállapítása a leolvasás meghiúsulása esetén

8.4.4.1. Hőmennyiségmérés esetén

A távhőmennyiségmérő leolvasás meghiúsulása esetén az előző év hasonló időszakának felhasználását alapul véve, vagy ennek hiányában a rendelkezésre álló mérési adatokból kell az adott időszak felhasználását kiszámítani, a külső hőmérséklet és a fűtött napok korrekciójával.

A fentiek szerint meghatározott felhasználást figyelembe véve egy fiktív mérőállást kell megállapítani és e szerint számlázni. A távhőmennyiségmérő legközelebbi leolvasásakor a számított és a tényleges felhasználás közötti különbség automatikusan elszámolásra kerül.

8.4.4.2. Használati melegvíz mérés esetén

A hőközponti vízmérő leolvasás meghiúsulása esetén az előző év hasonló időszakának felhasználását alapul véve, vagy ennek hiányában a rendelkezésre álló mérési adatokból kell az adott időszak felhasználását kiszámítani.

A fentiek szerint meghatározott felhasználást figyelembe véve egy fiktív mérőállást kell megállapítani és e szerint számlázni. A hőközponti vízmérő legközelebbi leolvasásakor a számított és a tényleges felhasználás közötti különbség automatikusan elszámolásra kerül.

A melegvízmérő leolvasásának meghiúsulása esetén továbbra is az előző mért elszámolási időszak átlagfogyasztása kerül számlázásra. Amennyiben a következő elszámolási időszak végén sem sikerül a melegvízmérőt Vízzolgáltatónak leolvasni, úgy a Felhasználó/Díjfizető levélbeni felszólítást kap a melegvízmérő leolvashatóságának biztosítására.

Ha a felszólító levélben közölt időpontig a mérőleolvasás nem történik meg (nem közöl mérőállást), úgy a Felhasználót/Díjfizetőt a következő hónaptól mérővel nem rendelkező Felhasználónak/Díjfizetőnek kell átsorolni, addig pedig részfizetesként kiszámlázott melegvíz mennyiséget kell a tényleges felhasználásnak tekinteni. Amennyiben az átsorolt Felhasználó/Díjfizető újból egyedi melegvízmérő alapján kíván elszámolni, úgy ugyanazt az eljárást kell lefolytatni, mint első alkalommal, a mérőt beépítő Felhasználóknál/Díjfizetőknél.

8.5. Szolgáltatót távhő díjának elszámolása, fizetése

8.5.1. Felhasználói hőközpont esetén

8.5.1.1. Felhasználói hőközpont a Felhasználó tulajdonában (üzemi felhasználó)

A Felhasználó tulajdonában lévő hőközpont esetén a Felhasználó közüzemi szerződésben lekött hőtéljesítmény alapján számított alapdíj 1/12-ed részét a tárgyóban, míg a hőközpontban megmért hőmennyiségnek megfelelő hődíjat a tárgyót követő hónapban fizeti meg.

8.5.1.2. Felhasználói hőközpont a Távhőszolgáltató tulajdonában

8.5.1.2.1. Fűtési célú távhőszolgáltatás

A Távhőszolgáltató tulajdonában lévő felhasználói hőközpont esetén a Felhasználó a fűtött légtérfogat alapján számított alapdíj 1/12-ed részét a tárgyóban, míg a hőközpontban megmért hőmennyiségnek megfelelő hődíjat – egyéb megállapodás hiányában – tárgyót követő hónapban fizeti meg.

A hőközpontról ellátott felhasználói közösség fűtési célú hőfelhasználása

- csak fűtési hőigényeket kielégítő hőközpont esetén a távhőmennyiségmérő által megmért hőmennyiség,
- használati melegvizet is előállító hőközpont esetén a távhőmennyiségmérő által megmért hőmennyiség, valamint a hőközponti vízmérő által megmért vízmennyiség és a melegvíz készítés rendszerre jellemző átlagos fajlagos hőfelhasználása szorzatának a különbsége.

Amennyiben a felhasználói hőközpontról ellátott épületnek, épületrésznek több tulajdonosa van, a távhődíjak kiegyenlítése a tulajdonosok egymással történő megállapodása szerint együttesen, vagy külön-külön épületrészenként is történhet. Külön történő díjfizetés esetén a díj épületrészenkénti (pl. lakásonkénti) megosztása és a Díjfizetők részére történő számlázása – a tulajdonosok által meghatározott arányok, valamint az üzletszabályzat rendelkezései szerint – a Távhőszolgáltató feladata. A távhődíjak épületrészenkénti megosztásának és kiegyenlítésének módját az érdekeltek (Felhasználó, Díjfizetők, Távhőszolgáltató) megállapodása rögzíti.

Épületrészenként külön történő díjfizetés esetén a fűtési szolgáltatásra vonatkozó fizetési és felosztási lehetőségek a 8.5.2.1.-ben, a vízfelmelegítésre vonatkozóan a 8.5.2.2.-ben kerülnek bemutatásra.

Az érdekeltek megállapodásának hiányában a Díjfizetők közötti felosztásra a vonatkozó önkormányzati rendelet előírásait kell alkalmazni.

8.5.2. Szolgáltatói hőközpont esetén

8.5.2.1. Fűtési célú távhőszolgáltatás

Szolgáltatói hőközpont esetén Felhasználó a közüzemi szerződésben rögzített fűtött légtérfogat alapján számított alapdíj 1/12-ed részét a tárgyóban, míg a hőközpontban, valamint a hőfogadóban megmért hőmennyiségek alapján – a vonatkozó önkormányzati rendelet szerint meghatározott – fűtési hőfelhasználás utáni fűtési hődíjat – egyéb megállapodás hiányában – a tárgyót követő hónapban fizeti meg.

A hőközpontról ellátott felhasználói közösség fűtési célú hőfelhasználása

- csak fűtési hőigényeket kielégítő hőközpont esetén a távhőmennyiségmérő által megmért hőmennyiség,
- használati melegvizet is előállító hőközpont esetén a távhőmennyiségmérő által megmért

hőmennyiség, valamint a hőközponti vízmérő által megmért vízmennyiség és a melegvíz készítés rendszerre jellemző átlagos fajlagos hőfelhasználása szorzatának a különbsége.

A hőfogadó állomáson elhelyezett távhőmennyiségmérő – egyéb megállapodás hiányában – a szolgáltatói hőközpontban lévő mérő költségmegosztó mérője. A szolgáltatott távhő elszámolásának alapja – egyéb megállapodás hiányában – a szolgáltatói hőközpontban mért hőmennyiség.

Amennyiben a hőfogadóról ellátott épületnek, épületrésznek több tulajdonosa van, a távhődíjak kiegyenlítése, a tulajdonosok egymással történő megállapodása szerint együttesen, vagy külön-külön épületrészenként is történhet. Külön történő díjfizetés esetén a díj épületrészenkénti (pl. lakásonkénti) megosztása és a Díjfizetők részére történő számlázása – a tulajdonosok által meghatározott arányok, valamint az üzletszabályzat rendelkezései szerint – a Távhőszolgáltató feladata. A távhődíjak épületrészenkénti megosztásának és kiegyenlítésének módját az érdekeltek (Felhasználó, Díjfizetők, Távhőszolgáltató) megállapodása rögzíti.

Épületrészenkénti díjfizetés esetén:

a. **Fűtési alapidj:** a fűtött légtérfogat alapján számított alapidj 1/12-ed részének megfizetése a tárgyévben történik

b. Fűtési hődíj :

b.1. Havi elszámolás, fizetés a tárgyév követő hónapban.

A Felhasználó tényleges havi fűtési hőfelhasználásának Díjfizetők közötti felosztása történhet:

b.1.1. az épületrész fűtött légtérfogata, vagy

b.1.2. bármilyen más a tulajdonosok megállapodásában rögzített arányban (százalékos részarány).

b.2. Az elszámolási időszak alatt (június 1. - következő év május 31.) a Díjfizetők hét havi részfizetést teljesítenek.

A részfizetés alapja lehet:

b.2.1. az előző évi fűtési hőfelhasználás 1/12-ed része október, április hónapban és 1/6-od része november, december, január, február és március hónapban, vagy

b.2.2. az átlagos időjárási viszonyokra számított fűtési hőfelhasználás 1/12-ed része október, április hónapban és 1/6-od része november, december, január, február és március hónapban.

Az elszámolás a fűtési időszak tényleges hőfelhasználása alapján történik úgy, hogy a Felhasználó tényleges havi fűtési hőfelhasználásának Díjfizetők közötti felosztását a Távhőszolgáltató

b.2.3. az épületrész fűtött légtérfogata, vagy

b.2.4. bármilyen más, a tulajdonosok megállapodásában rögzített arány (százalékos részarány).

A Távhőszolgáltató a tényleges és a részfizetesként megfizetett fűtési hődíj különbözetével évente egyszer, a május 31-i hőmennyiségmérő állások alapján a Díjfizetők felé elszámol. A díj különbözetét a Távhőszolgáltató az elszámolási időszakot követő július havi számláiban jóváírja, vagy pótterhelésként kiszámlázza.

b.3. Az elszámolási időszak alatt (június 1. - következő év május 31.) a Díjfizetők tizenkettő havi részfizetést teljesítenek.

A részfizetés alapja lehet:

- b.3.1. az előző évi fűtési hőfelhasználás 1/12-ed része, vagy
- b.3.2. az átlagos időjárási viszonyokra számított fűtési hőfelhasználás 1/12-ed része.

Az elszámolás a fűtési időszak tényleges hőfelhasználása alapján történik úgy, hogy a Felhasználó tényleges havi fűtési hőfelhasználásának Díjfizetők közötti felosztását a Távhőszolgáltató

- b.3.3. az épületrész fűtött légtérfogata, vagy
- b.3.4. bármilyen más, a tulajdonosok megállapodásában rögzített arány (százalékos részarány).

A Távhőszolgáltató a tényleges és a részfizetesként megfizetett fűtési hődíj különbözetével évente egyszer a május 31-i hőmennyiségmérő állások alapján a Díjfizetők felé elszámol. A díj különbözetét a Távhőszolgáltató az elszámolási időszakot követő július havi számláiban jóváírja, vagy pótterhelésként kiszámlázza.

b.4. Fűtőtestekre szerelt fűtési költségosztók szerinti felosztás:

b.4.1. Az elszámolási időszak alatt (június 1. - következő év május 31.) a Díjfizetők hét havi részfizetést teljesítenek.

A részfizetés alapja lehet:

- b.4.1.1. az előző évi fűtési hőfelhasználás 1/12-ed része október, április hónapban és 1/6-od része november, december, január, február és március hónapban, vagy
- b.4.1.2. az átlagos időjárási viszonyokra számított fűtési hőfelhasználás 1/12-ed része október, április hónapban és 1/6-od része november, december, január, február és március hónapban.

b.4.2. Az elszámolási időszak alatt (június 1. - következő év május 31.) a Díjfizetők tizenkét havi részfizetést teljesítenek.

A részfizetés alapja lehet:

- b.4.2.1. az előző évi fűtési hőfelhasználás 1/12-ed része, vagy
- b.4.2.2. az átlagos időjárási viszonyokra számított fűtési hőfelhasználás 1/12-ed része.

b.4.3. Az elszámolás a fűtési időszak tényleges hőfelhasználása alapján történik úgy, hogy a Felhasználó tényleges havi fűtési hőfelhasználásának díjfizetők közötti felosztását a Távhőszolgáltató a Felhasználó képviselője által megadott, a költségosztók kiértékelését figyelembe vevő adatok alapján végzi el. A Felhasználó által az elszámolás végeredményének a Távhőszolgáltató részére történő átadása után a Távhőszolgáltató az elszámoló számlát 60 napon belül elkészíti és a tényleges és a részfizetesként megfizetett fűtési hődíj különbözetével elszámol. (A különbözetet visszafizeti, vagy beszedi.)

Az érdekeltek megállapodásának hiányában a Díjfizetők közötti felosztásra a vonatkozó önkormányzati rendelet előírásait kell alkalmazni.

8.5.2.2. Vízfelmelegítés célú távhőszolgáltatás

Szolgáltatói/felhasználói hőközpont esetén a Felhasználó/Díjfizető a vízfelmelegítési alaplíj

1/12-ed részét a tárgyhóban fizeti meg. A fűtési és vízfelmelegítés szolgáltatás igénybevétele esetén az alapdíj együttesen kerül kiszámlázásra. A használati melegvíz készítésére fordított hőmennyiség hődíját, (továbbiakban: HMV vízfelmelegítési díj) a Felhasználó/Díjfizető az alábbiak szerint fizeti meg:

- a. Ha a Felhasználó/Díjfizető egyedi melegvízmérővel rendelkezik, akkor a melegvízfogyasztás elszámolása a mért mennyiség (m³) alapján évenként történik. Két elszámolási időszak között a Felhasználó/Díjfizető havonként az általa vállalt fogyasztás alapján részfizetést teljesít.
Az elszámolási időszakban részfizetésként megfizetett és a mért fogyasztás szerinti tényleges HMV vízfelmelegítési díj különbözetét a Távhőszolgáltató az elszámolási időszakot követő második hónap számláiban jóváírja, vagy pótterhelésként kiszámlázza.
- b. Ha a Felhasználó/Díjfizető egyedi melegvíz-mérővel nem rendelkezik, akkor a havi HMV vízfelmelegítési díj megállapításakor a vonatkozó önkormányzati rendelet előírása szerint meghatározott vízmennyiséget kell figyelembe venni.

A használati melegvíz víz-, csatorna- és vízterhelési díját a Vízzolgáltató számlázza a Felhasználók/Díjfizetők felé.

8.5.3. Épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén

Épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén a Felhasználó/Díjfizető a közüzemi szerződésben rögzített fűtött légtér fogat alapján számított fűtési alapdíj 1/12-ed részét, valamint ha vízfelmelegítés szolgáltatás is van, a vízfelmelegítés alapdíj 1/12-ed részét a tárgyhóban fizeti meg. A fűtési és vízfelmelegítés szolgáltatás igénybevétele esetén az alapdíj együttesen kerül kiszámlázásra.

A fűtési hődíj elszámolása az alábbiak szerint történik:

Az elszámolási időszak alatt (június 1. - következő év május 31.) a Díjfizetők héthavi részfizetést teljesítenek.

A részfizetés alapja lehet:

- az előző évi fűtési hőfelhasználás 1/12-ed része október, április hónapban és 1/6-od része november, december, január, február és március hónapban, vagy
- az átlagos időjárási viszonyokra számított fűtési hőfelhasználás 1/12-ed része október, április hónapban és 1/6-od része november, december, január, február és március hónapban,
- a hőközponti, hőfogadói hőfelhasználásból a fűtött légtér fogat vagy a tulajdonosok által meghatározott más arány alapján a Díjfizetőre jutó hőmennyiség.

A Távhőszolgáltató a tényleges és a részfizetésként megfizetett fűtési hődíj különbözetével évente egyszer a május 31-i hőmennyiségmérő állások alapján a Díjfizetők felé elszámol.
(A különbözetet visszafizeti, vagy beszedi.)

A HMV vízfelmelegítési díj elszámolása megegyezik a 8.5.2.2. pontban leírtakkal.

Az épületrészenként felszerelt hőmennyiségmérők a hőközponti, vagy hőfogadói mérő költségmegosztó mérői. A szolgáltatott távhő elszámolásának alapja – egyéb megállapodás hiányában – a hőközpontban mért hőmennyiség.

8.6. Az energiatámogatás érvényesítése

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

A Magyar Államkincstár a támogatási határozatokat elektronikus úton Távhőszolgáltatónak átadja.

A számlakibocsátást követően a 289/2007. (X.31.) sz. Korm. rendelet szerint a Távhőszolgáltató szociális alapú támogatásról jogosultsági kategóriánként bevallást állít össze az érintett számlák darabszámáról, valamint az érvényesített, visszaigényelendő támogatás és távhődíj-juttatás összegéről a tárgyidőszakban és a jogosultsági időszakban összesen.

8.7. Elszámoló mérők leolvasása, felülvizsgálata, hitelesítése

Az elszámoló mérők állapotának ellenőrzése, leolvasása Távhőszolgáltató feladata.

A mérők leolvasásának időpontját a közüzemi szerződés, vagy megállapodás rögzíti.

Az elszámoló mérők leolvasása a közüzemi szerződésben, vagy megállapodásban meghatározott időponttól legfeljebb 3 munkanappal térhet el.

Felhasználó kezdeményezésére a leolvasást, az elszámoló mérő felülvizsgálatát vagy cseréjét úgy kell ütemezni, hogy arra Felhasználóval közösen kerüljön sor.

Felhasználó/Díjfizető a cserét követő 5 munkanapon belül kérheti a leszerelt mérő és a jegyzőkönyv adatainak ellenőrzését Távhőszolgáltatótól.

Az elszámoló mérők leolvasása történhet:

- havonta (általában a hónap utolsó munkanapján),
- naptári évenként (általában az év utolsó munkanapján),
- az előző leolvasás időpontját követően egy év múlva,
- évente, a fűtési idény végén.

Felhasználó/Díjfizető változás esetén az elszámoló mérő Távhőszolgáltató által történt leolvasását az előző és az új Felhasználó/Díjfizető együttes és írásbeli nyilatkozata pótolja.

8.8. Pótdíj:

A Tszt. 49. § (2) bekezdése értelmében a Felhasználó/Díjfizető szerződésszegést követ el, ha

- a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi,
- a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet megrongálja, eltávolítja, vagy amennyiben a mérőeszköz a Felhasználó/Díjfizető felügyelete alatt álló helyiségben van, ezek sérülését vagy hiányát a Távhőszolgáltatónak nem jelenti be,
- a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével távhőt vételez,
- a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget,
- a távhő vételezését nem a jogszabályi feltételekkel szünteti meg,
- vagy egyéb módon szabálytalan vételezést valósít meg.

Ezekben az esetekben a Felhasználó/Díjfizető az Ör.-ben meghatározott pótdíjat fizeti.

A pótdíj mérsékelhető, ha Felhasználó/Díjfizető hitelt érdemlően igazolja a mérőhelyen bekövetkezett rendellenesség okát és körülményeit.

8.9. Számlázás rendje

Számlázást érintő díjfizetői módosítások

A Felhasználó/Díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új

Felhasználó/Díjfizető együttesen, személyesen köteles a Távhőszolgáltatónak a változás bekövetkezését követő 15 napon belül bejelenteni az ügyfélszolgálati irodán, és a Távhőszolgáltatóval új szerződést/megállapodást kötni.

A bejelentést, a változás tényét hitelt érdemlő módon (adásvételi szerződés, csereszerződés, önkormányzati tulajdonú lakás vagy közületi helyiség esetén bérleti szerződés) kell bizonyítani, továbbá az egyedi melegvíz-mérővel rendelkezők esetében az elszámoláshoz az elismert leolvasási adatnak is rendelkezésre kell állnia.

A Távhőszolgáltató mindaddig a régi Felhasználónak/Díjfizetőnek köteles a távhőszolgáltatás ellenértékét kiszámlázni, míg az új Felhasználóval/Díjfizetővel a szerződés/megállapodás életbe nem lép.

A Felhasználó/Díjfizető személyi és fogyasztási adataiban történő változásokat az erre rendszeresített nyomtatványon bejelentheti Távhőszolgáltatónak írásban, faxon, személyesen.

A bejelentés adatait csak a változásban érintett felek közös nyilatkozatával lehet módosítani.

A bejelentési kötelezettség független a távhőszolgáltatás igénybevételének és elszámolásának módjától. A késedelmes bejelentésből, vagy a bejelentési kötelezettség elmulasztásából származó minden következmény a mulasztó felet (feleket) terheli.

Ha a bejelentés hiányos, de egyértelműen megállapítható az előző és/vagy az új Felhasználó/Díjfizető személye és címe, akkor az érintettektől kérni kell a hiányzó adatok pótlását.

Ha a bejelentésből nem állapítható meg egyértelműen az új Felhasználó/Díjfizető személye, valamint a változás időpontjáig igénybe vett szolgáltatás elszámolásához szükséges minden adat, vagy az érintettek a hiányzó adatokat a megadott határidőig nem pótolják, akkor Távhőszolgáltató jogosult az általa ismert tulajdonossal, vagy a nyilvántartásában szereplő Felhasználóval/Díjfizetővel szemben érvényesíteni a távhőszolgáltatás díját.

A Távhőszolgáltató jogosult a felhasználási hely vagy a díjfizetőhely tulajdonosával szemben érvényesíteni a távhőszolgáltatás díját, ha a Felhasználó- vagy a Díjfizető-változás bejelentése nem történt meg, az ingatlan jogcím nélkül használják, vagy hiányoznak a változás időpontjáig igénybevett szolgáltatás elszámolásához szükséges adatok. A hiányos/téves adatokkal kiállított számlákat Távhőszolgáltató nem köteles módosítani, amennyiben az meghaladja az aktuális hődíj-elszámolási időszak idejét.

A Távhőszolgáltató mindennemű változás bejelentését a bejelentést követő hónap 01-től szerepelteti a nyilvántartásaiban, számlázásában.

A Távhőszolgáltató hibájából elmaradt változásátvezetés esetén a számlát – legkésőbb a tárgyhót követő számlázásig - helyesbíteni kell, új fizetési határidő megállapításával.

Az épület, építmény, épületrész tulajdonosa és a bérlő vagy a használó együttes kérelmére a Távhőszolgáltató – az általa rendszeresített módon és formában – a távhőszolgáltatási díjat közvetlenül a bérlő vagy a használó részére számlázza. A távhőszolgáltatási díj a bérlő vagy a használó által történő megfizetéséért a tulajdonos – készfizető kezesként – helytállási kötelezettséggel tartozik.

Számlaadási kötelezettség, követelések benyújtása

A felhasználás elszámolásának előírásait a vonatkozó jogszabályok és a Közülemi Szerződések tartalmazzák.

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

A számlákra vonatkozó jelenleg hatályos jogszabályoknak megfelelően a folyamatos szolgáltatás

esetében a teljesítés időpontja a fizetési határidő. A kibocsátott számlákat tehát Távhőszolgáltató a megállapított fizetési határidő előtt kézbesíti a Felhasználóknak/Díjfizetőnek.

A kibocsátott számla lehet:

- részszámla,
- elszámoló számla,
- helyesbítő számla,
- stornó számla.

A számlák elkészítési időpontja:

- részszámla: minden hónap 15-ig,
- elszámoló számla: a közüzemi szerződésben meghatározott időpontig,
- helyesbítő számla: helyesbítést igazoló dokumentum bemutatását követő 15 munkanapon belül,
- stornó számla: stornózást igazoló dokumentum bemutatását követő 5 munkanap.

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

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

Távhőszolgáltató köteles a következő esetekben, ellenszolgáltatás nélkül elkészíteni az elszámolást:

- Felhasználó/Díjfizető változás előírászerű bejelentése,
- mérőberendezések éves leolvasását követően,
- a közüzemi szerződésekben rögzített esetben.

Távhőszolgáltatónak felróható téves leolvasás vagy adatrögzítési hiba esetén Felhasználó/Díjfizető kérésére a helyesbítő számlát haladéktalanul el kell készíteni.

Ha a Távhőszolgáltatónak felróható okból téves, vagy elmaradt számlázás történt és emiatt a Távhőszolgáltatót díjkülönbözet illeti meg, a távhőszolgáltatás díját a korrekciós számlán feltüntetett fizetési határidőig egy összegben, vagy egyedi megállapodásban részletezett módon egyenlíti ki a Felhasználó/Díjfizető. A részletfizetési megállapodással megállapított fizetési határidő maximum a téves, vagy elmaradt számlázás időtartamával hosszabbítható meg.

Számla tartalma

A számla jogszabályokban előírt kötelező adattartalmát az Általános forgalmi adóról sz. tv. 169. §-a tartalmazza.

A számla jogszabályokban előírt kötelező tartalmi követelményein túlmenően a melegvízmérő elszámoláskori mérőállását is tartalmazza.

A számla lakossági és egyéb Felhasználónként, Díjfizetőnként egységes, tartalma az igénybevett:

- csak fűtési szolgáltatás,
- csak vízfelmelegítés szolgáltatás,
- fűtés és vízfelmelegítés szolgáltatás

függvénye.

A számla összegében szereplő negatív előjelű tételek jóváírást jelentenek. A jóváírás lehet:

- díjvisszatérítés,
- díjkedvezmény,
- elszámolási díjkülönbözet,
- túlfizetés,
- támogatás.

A kiállított számlák tartalmazzák még:

- felhasználói hőközpont számát,
- előző hónap végi folyószámla egyenleg tájékoztatását.

A számlában felszámított áfa mértékét a mindenkor hatályos Általános forgalmi adóról szóló törvény tartalmazza.

A számlák nyomtatása, kézbesítése

A számlák nyomtatását a vállalkozó, kézbesítését a Magyar Posta Zrt. végzi.

Ha Felhasználó/Díjfizető másképp nem rendelkezik, Távhőszolgáltató a kibocsátott számlákat a fizetési határidő előtt legalább 8 nappal korábban kézbesíti.

Amennyiben a Felhasználó/Díjfizető a számlát késedelmesen, vagy nem kapja meg, az elmaradásáért a számlakibocsátót nem terheli felelősség.

Díjfizetési módok

Befizetést harmadik személy megbízási szerződés vagy felhatalmazás nélkül is teljesíthet. A befizetés lehet:

- Pénztári befizetés
Ha Felhasználó/Díjfizető a számlát a Távhőszolgáltató pénztárában kívánja kiegyenlíteni, akkor a pénztáros a készpénz átvételét köteles átvételi elismervény kiállításával igazolni.
- Postán történő befizetés
Felhasználó/Díjfizető a távhőszolgáltatás ellenértékét kiegyenlítheti postán történő befizetéssel. A kiegyenlítés egyaránt történhet a számlához mellékelte készpénz átutalási utalványon, vagy belföldi postautalványon. Belföldi postautalványon történő feladás esetén, ha arról hiányzik a beazonosításhoz és jóváíráshoz szükséges információ (név, cím, ügyfélszám, fogyasztási hely, számlaszám, időszak, stb.), akkor Távhőszolgáltató köteles az összeg postai telepítését követő két munkanapon belül, tudakozványt küldeni a feladónak. A válaszig Távhőszolgáltató köteles a be nem azonosítható befizetéseket elkülönített módon és tételesen nyilvántartani.
Távhőszolgáltató a postára adott, de hozzá be nem érkezett befizetések ügyében eljárhat Felhasználó/Díjfizető helyett, ha Felhasználó/Díjfizető Távhőszolgáltató rendelkezésére bocsátja a feladóvevényt, vagy annak hiteles másolatát és megfizeti az eljárás ügyviteli díját. A postára adott, de a Távhőszolgáltatóhoz be nem érkezett befizetések miatt Felhasználót/Díjfizetőt hátrány, kár nem érheti ha az eljárás végén az összeg Távhőszolgáltató bankszámlájára kerül.
Amennyiben a bevizsgált feladóvevényről kiderül, hogy az postai ügykezelésen nem esett át, a Távhőszolgáltató rendőrségi feljelentést köteles tenni a feladóvevényen szereplő Felhasználó/Díjfizető ellen visszaélés megalapozott gyanújával.
- Lakossági folyószámláról (csoportos beszédési megbízási) történő kiegyenlítés
Lakossági folyószámláról a pénzügyintézet értesítését, vagy a Felhasználói/Díjfizetői bejelentést

követően, a felhatalmazás érvényességének pénzügyi intézet által elfogadott időpontját követő hó 01-től kerülhet sor. Ha a számlázás megkezdéséig (a tárgyhót megelőző hónap végéig) a pénzügyi intézet nem, vagy nem a pénzforgalomról szóló előírásoknak megfelelően értesíti Távhőszolgáltatót a megbízási szerződés (felhatalmazás) megkötéséről vagy módosításáról, akkor Távhőszolgáltató nem jogosult a követelést a pénzügyi intézethez benyújtani. Távhőszolgáltató az esedékes tárgyhavi díjak lekérését a számla kiállításától a fizetési határidőig egy alkalommal, azt követően további egy alkalommal próbálja beszedni Díjfizető bankszámlájáról

Ha a számlázás megkezdéséig a Felhasználó/Díjfizető vagy a pénzügyi intézet nem értesíti a Távhőszolgáltatót a megbízási szerződés megszűnéséről vagy felfüggesztéséről, továbbá hogy a megbízási fedezethiány miatt nem teljesíthető, akkor Felhasználónak/Díjfizetőnek a kézbesített számla alapján kell gondoskodni a határidőre történő kiegyenlítéséről. Tartós fedezethiány (3 hónap) esetén Távhőszolgáltató Felhasználót/Díjfizetőt készpénzfizetőnek tekintti és a számlához készpénz átutalási megbízást (csekket) is mellékel.

Nincs lehetőség arra, hogy a Távhőszolgáltató:

- a nem teljesített megbízásokat (a visszautasítás okától függetlenül),
- a tárgyhót megelőző időszak számláit,
- a tárgyhót érintő korrekciós számlákat,
- a Felhasználó/Díjfizető változással összefüggő számlákat

benyújtsa Felhasználó/Díjfizető folyószámláját vezető pénzügyi intézetnek. Ilyen esetben a számla kiegyenlítéséről Felhasználónak/Díjfizetőnek egyéb módon (például a banknak adott egyedi megbízással) kell gondoskodnia.

Lakossági folyószámláról történő kiegyenlítés feltételeit az ügyfél és a pénzügyi intézet között létrejött megállapodás rögzíti. Az ilyen megbízással kapcsolatos ügyek intézése nem tartozik Távhőszolgáltató hatáskörébe. Felhasználónak/Díjfizetőnek észrevétel, kifogás, vagy panasz esetén közvetlenül a bankhoz kell fordulni.

- Bankszámláról történő kiegyenlítés
Bankszámlával rendelkező Felhasználók/Díjfizetők a pénzforgalmi szabályok előírásai alapján
 - határidős megbízással,
 - átutalássalrendezhetik az esedékes (kézbesített) számlákat.

Fizetési kötelezettség

Felhasználók/Díjfizetők a távhőszolgáltatás ellenértékét a szerződésben (fizetési megállapodásban) vagy a számlán feltüntetett határidőig kötelesek kiegyenlíteni.

A fizetési kötelezettség teljesítése független a Felhasználó/Díjfizető által megválasztott fizetési módtól. A fizetési határidőt követő kiegyenlítés késedelmes fizetésnek minősül.

Nem megalapozott számlareklamáció a fizetési határidőt nem módosítja. Megalapozott számlareklamáció esetén Távhőszolgáltató a módosított fizetési határidőt a helyesbítő számlán tünteti fel.

Pénzügyi intézeten keresztül történő kiegyenlítés esetén a fizetési határidőt nem módosítja:

- a megbízási visszavonása, módosítása,
- ha az esedékes számla összege limit feletti,
- a pénzügyi intézet a Felhasználó/Díjfizető azonosítóját (ügyfélszámát) hibásan tartja nyilván,

- ha a számla összege fedezethiány miatt nem kiegyenlíthető,
- a pénzüintézet a benyújtott terhelést előzetes értesítés és egyeztetés nélkül, technikai okok miatt nem fogadta,
- ha a pénzüintézet a felhatalmazásról és/vagy az ügyfél folyószámlaszámának megváltozásáról, a felhatalmazás érvényességi idejéről Távhőszolgáltatót nem értesítette a terhelés benyújtása előtt.

Ha Felhasználónak/Díjfizetőnek nincs tartozása, akkor a visszatérítés összegét (negatív előjelű számla) a fizetési határidőig, a Felhasználó/Díjfizető fizetési módjával megegyező módon kell teljesíteni. A postai vagy a banki utalás előkészítésének időpontjáig Felhasználó/Díjfizető vagy meghatalmazással rendelkező képviselője az összeget az ügyfélszolgálat pénztárában is felveheti. Amennyiben a számlán tájékoztatásként feltüntetett hó végi folyószámla egyenlege negatív előjelű, a túlfizetést 15 napon belül pénzügyileg rendezni kell, függetlenül a tárgyhavi számla egyébként fizetendő összegétől. A tárgyhavi számla összegébe kompenzációként csak a Felhasználó/Díjfizető beleegyezése esetén lehet beszámítani.

Szociális és egyéb jogcímen nyújtott támogatás jóváírása

A szociális és egyéb jogcímen nyújtott támogatás összegének jóváírása, az államigazgatási határozat rendelkező részében meghatározott feltételek és a támogatás összegét folyósító rendelkezéseinek betartásával történik.

Ha Felhasználónak/Díjfizetőnek Távhőszolgáltató felé

- nincs tartozása, akkor a támogatás összegét a tárgyhóban esedékes díjak részbeni, vagy teljes kiegyenlítésére kell fordítani, a maradék összeg a Felhasználó/Díjfizető kérésére kifizethető;
- van tartozása, akkor a támogatás összegét a tárgyhóban esedékes díjak részbeni, vagy teljes kiegyenlítésére kell fordítani, a maradék összeget a tartozás csökkentésére kell felhasználni. A támogatást Távhőszolgáltató e célból negyedévente ellenőrzi, ha szükséges elszámolja a hátralék terhére.

Távhőszolgáltató a támogatás összegének jóváírását (akár számlában, akár hátralékra) csak az után tudja megkezdeni, ha az államigazgatási határozatot, vagy a folyósító rendelkezéseit írásban megkapja és a támogatás havonkénti, vagy teljes összegét - jogosultak szerint részletezett módon - a folyósító Távhőszolgáltatónak átutalta.

A szociális és egyéb jogcímen nyújtott támogatás a kibocsátott számlák esedékességét, a Felhasználó/Díjfizető fizetési kötelezettségét nem érinti, erre való hivatkozással Felhasználó/Díjfizető az esedékes számla kiegyenlítését nem tagadhatja meg, továbbá nem mentesülhet a késedelmes fizetés következményei alól.

8.10. Késedelmes fizetés következményei

Ha Felhasználó/Díjfizető a szolgáltatás ellenértékét a számlán feltüntetett határidőig nem fizeti meg, vagy csak részben egyenlíti ki, Távhőszolgáltató levélben, majd tértivevényes ajánlott levélben szólítja fel a Felhasználót/Díjfizetőt a díj kiegyenlítésére.

Ha a Felhasználó/Díjfizető nem tulajdonosa a felhasználási helynek, akkor Távhőszolgáltató a felszólító levél másolatának megküldésével köteles tájékoztatni az általa ismert tulajdonost.

Távhőszolgáltatót nem terheli felelősség, ha a felszólító leveleket a Posta nem az ajánlott küldeményekre vonatkozó előírások szerint kézbesíti.

A Távhőszolgáltató által Felhasználónak/Díjfizetőnek küldött felszólító levél nem tartalmazza minden esetben a teljes hátralék összegét.

A késedelmes fizetést (a számlatartozáson kívül) a felszólítás költsége nem terheli.

Amikor a Felhasználó/Díjfizető, vagy a számlavezetéssel megbízott pénzintézet a fizetési határidőig nem fizeti meg a számla összegét, a Távhőszolgáltató jogosult késedelmi kamatot felszámítani. A kamat összegét a késedelmi kamat időtartama alatt érvényes jogszabályi rendelkezések alapján kell kiszámítani.

A kamatfizetési kötelezettség kezdő időpontja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő hatodik nap.

A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a kötelezett a késedelmét kimentí.

A késedelmi kamatterhelő levelet az egyéb Felhasználók (nem lakossági) részére minden alkalommal - annak elkészítése után – Távhőszolgáltató kötelessége postázni Díjfizető részére.

Távhőszolgáltató csak különösen indokolt esetben tekint el a kamat, vagy annak egy részének megfizetésétől. A méltányossági jogkör gyakorlója a Társaság vezérigazgatója.

Késedelmes fizető köteles továbbá megfizetni a késedelmes fizetés miatt felmerült egyéb költségeket (illeték, ügyvédi munkadíj, címkutatás költsége, tulajdoni lap beszerzésének költsége, végrehajtási díja, stb.). A járulékos költségekről szóló tájékoztatást az ügyfélszolgálaton ki kell függeszteni.

Távhőszolgáltató a befizetések elősegítése érdekében díjhátralék ügyintéző munkatársakat foglalkoztat. A díjhátralék kezelő a díjhátralékos Felhasználót/Díjfizetőt az elérhetőségi címén keresi fel a fizetési együttműködés elősegítése érdekében.

Amennyiben a Felhasználó/Díjfizető a távhőszolgáltatás díját a felszólítás ellenére sem fizeti meg, a Távhőszolgáltató a jogszabályi előírások szerint korlátozhatja, szüneteltetheti a szolgáltatást.

Késedelmes fizetés esetén Távhőszolgáltató jogosult a felszólítást követően:

- megindítani a behajtási eljárást,
- intézkedni a szolgáltatás felfüggesztésére,
- a szerződés felmondására, ha Felhasználó/Díjfizető tartozása 60 napnál régebbi.

Ha Felhasználónak/Díjfizetőnek több tartozása áll fenn és a teljesítés nem fedezi valamennyi tartozást, akkor a befizetést a PTK előírásainak megfelelő sorrendben kell a követelések fedezetére fordítani.

Ha Felhasználó/Díjfizető kamattal és költséggel is tartozik és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, akkor befizető rendelkezéseitől függetlenül azt elsősorban a költségre, majd a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni.

Felhasználó/Díjfizető Távhőszolgáltató hozzájárulása nélkül is törlesztheti tartozását. A részteljesítés azonban nem mentesíti Felhasználót/Díjfizetőt a késedelmes fizetés és a szerződésszegés következményei alól.

A tartozás rendezése érdekében, kötelezett együttműködése és megfelelő biztosíték esetén, Távhőszolgáltató részletfizetési megállapodást köthet Felhasználóval vagy Díjfizetővel.

Ha Felhasználó/Díjfizető a fizetési határidőig nem, vagy csak részben egyenlítette ki a szolgáltatás ellenértékét, akkor a Távhőszolgáltatóval kötött részletfizetési megállapodás kizárólag abban az esetben mentesíti kötelezettet a késedelmes fizetés következményei alól, ha

azt a megállapodás külön tartalmazza.

Ha Felhasználó/Díjfizető nem, vagy nem a részletfizetési megállapodás szerint törleszti a tartozást, akkor Távhőszolgáltató jogosult:

- a megállapodás felmondására,
- a díjbehajtási eljárást megkezdeni, vagy folytatni.

Díjhátralékok behajtása

Ha Felhasználó/Díjfizető a felszólításban megadott határidőig sem egyenlíti ki a tartozását, akkor a behajtására vonatkozó jogszabályok betartásával Távhőszolgáltató megindítja a behajtási eljárást. A díjhátralék kezelés teljes részletes folyamatát a Társaság belső szabályzata tartalmazza.

A behajtási eljárás során Távhőszolgáltató intézkedései a következők:

- ha Díjfizető az épület (épületrész) bérlője, akkor a bérbeadó tulajdonos értesítése,
- ha a fogyasztási hely tulajdonosa kiskorú, az illetékes szakigazgatási szerv tájékoztatása,
- a Felhasználóval/Díjfizetővel való személyes kapcsolatfelvétel, részletfizetési megállapodás megkötésének kezdeményezése,
- fizetési meghagyások kibocsátásának kezdeményezése az illetékes bíróságon,
- végrehajtási eljárás megindításának, ingatlan végrehajtásnak kezdeményezése a Vht. rendelkezései szerint,
- végrehajtási jog bejegyeztetése a tulajdoni lapra.

A díjhátralék jogi eszközökkel (fizetési meghagyás, végrehajtási eljárás) történő behajtása előtt figyelembe kell venni:

- a Felhasználó/Díjfizető fizetési készségét,
- a Felhasználó/Díjfizető által felajánlott biztosítékokat.

Távhőszolgáltató a behajtási eljárás során köteles Felhasználó/Díjfizető érdeklődése esetén tájékoztatni ügyének állásáról és az adósságkezelés általa ismert programjairól, lehetőségeiről.

9. Az üzemi események rendszere

9.1. Hibaelhárítás

9.1.1. Hibabejelentés

A hiba bejelentése történhet telefonon, faxon, levélben, e-mailban és személyesen a Hőszolgáltatási Igazgatóság központjában működő diszpécsterszolgálaton.

A hibabejelentés fogadása telefonon, faxon és elektronikus úton folyamatos (0-24 h-ig).

A hibafelvétel elérhetőségét a jelent üzletszabályzat 10.1. pontja tartalmazza.

Hibabejelentőnek közölni kell a nevét, elérhetőségét, a hiba helyét, megnevezését.

9.1.2. A hiba elhárításának rendje

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

- A bejelentett hiba élet- vagy vagyonbiztonságot veszélyeztet.
Az elhárítását azonnal meg kell kezdeni.
- A hiba több lakóépületben, vagy lakásban okoz szolgáltatás kiesést.
A hibaelhárítást 4 órán belül meg kell kezdeni.
- A bejelentett hiba egy lakás szolgáltatási színvonalát, komfortját érinti.

A hiba kivizsgálást (javítást) lehetőleg munkanapokon 8 és 20 óra között, a bejelentővel egyeztetett időpontban kell megkezdeni (TKSZ 15.1.-15.2.).

Távhőszolgáltató az ellátási hiányosságok megszüntetésére 7 és 19 óra között műszaki ügyeletet, 19 és 7 óra között készenléti szolgálatot működtet.

9.2. Szolgáltatás kimaradás

9.2.1. Hibából, üzemzavarból eredő szolgáltatás kimaradás

A város egészét, vagy egyes városrészeket érintő szolgáltatás kimaradáskor a helyi rádióban, televízióban, valamint társaság honlapján kell közzé tenni a tájékoztatást az üzemzavar jellegéről és az elhárítás befejezésének várható idejéről, amit friss információkkal ki kell egészíteni.

Ha a hiba elhárítása több napot vesz igénybe, a tájékoztatást naponként a friss információkkal meg kell ismételni.

Egy hőközponttól ellátott épület(ek) üzemzavara esetén a lépcsőház(ak) bejáratánál hirdetményen kell tájékoztatni a Felhasználókat az üzemzavar jellegéről, az elhárítás befejezésének várható idejéről.

Hibaelhárítási munkák végzésénél Távhőszolgáltató köteles a távhőszolgáltatás kiesést a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban kezelni.

9.2.2. Tervezett szolgáltatás kimaradás

Szolgáltatói berendezéseken végzett, előre tervezett karbantartási és felújítási munkák miatt szükségessé váló szüneteltetés esetén, amennyiben ez több lakóépületet érint, azt megelőzően legalább 8 nappal tájékoztató közleményt kell megjelentetni a helyi közérdekű hetilapban (Veszprémi 7 nap), a helyi televízióban, társaság honlapján (TKSZ 16.1.), valamint az épületek lépcsőházainak bejáratánál hirdetményen.

9.3. Korlátozás

Országos tüzelőanyag hiány miatt, valamint környezet- és levegőtisztaság-védelmi okokból fellépő tartós hőtermelés kiesés miatt a Távhőszolgáltató az Ör. rendelkezés és a közüzemi szerződésben foglaltak szerint jár el. Ennek során a különböző korlátozási csoportokba sorolt Felhasználókat nemcsak a helyi sajtón és rádión, televízión keresztül, hanem közvetlenül (telefon, telefax) is értesíti.

10. Megkeresések, reklamációk, panaszügyek kezelése

Felhasználó/Díjfizető személyesen, vagy meghatalmazottja által kezdeményezheti ügye intézését, valamint kérhet tájékoztatást.

A Felhasználó/Díjfizető távhőszolgáltatással összefüggő bejelentéseit, reklamációját, panaszát megteheti személyesen az ügyfélszolgálati irodán vagy a diszpécser központban, előterjeszheti telefonon és írásban.

10.1. Az ügyfélszolgálat és hibafelvétel elérhetőségei és működési rendje

Személyesen Veszprém, Haszkovó u. 11/A szám alatt:

Az ügyfélszolgálati irodán a következő nyitvatartási időben:

Hétfő:	7.00 – 15.00
Kedd:	7.00 – 17.00
Szerda:	SZÜNNAP
Csütörtök:	7.00 – 14.00
Péntek:	7.00 – 12.00

Hibafelvétel a diszpécser központban: minden nap 7 és 19 óra között.

Telefonon:

06-80/949-749 (zöld számon) ügyfélszolgálati nyitvatartási időben.

Keddi napokon 17.00-20.00 óráig további telefon elérhetőséget biztosít a Távhőszolgáltató. Ebben az időszakban a diszpécser az ügyfélszolgálati adatlapon veszi fel a bejelentést, melyet másnap reggel az ügyfélszolgálatnak továbbít.

Valamennyi, telefonon tett szóbeli reklamációt, panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a Felhasználó/Díjfizető közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül és a hangfelvételt a Távhőszolgáltató 5 évig megőrzi. Erről a telefonos ügyintézés kezdetekor a Távhőszolgáltató a Felhasználót/Díjfizetőt tájékoztatja, a hangfelvételt – kérésére – rendelkezésre bocsátja.

06-88/425-468; 06-88/422-018 telefonszámokon hibafelvétel a diszpécser központnál 0-24 óra között.

Írásban:

Elektronikus úton:

www.vkszt.hu honlap ügyfélkapuján

hoszolg.ugyfelszolgalat@vkszt.hu e-mail címen

hoszolg.diszpecser@vkszt.hu e-mail címen.

Faxon:

06-88/425-800 fax számon.

Levelezési címen:

8200 Veszprém, Házgyári út 1.

10.2. A felhasználói/díjfizetői beadványok

Minden a Távhőszolgáltatóhoz beérkezett bejelentést, reklamációt, panaszt a Társaság Iratkezelési Szabályzata szerint nyilvántartásba kell venni. Távhőszolgáltató a beérkezett reklamációt és panaszt köteles haladéktalanul kivizsgálni a Társaság Ügyfélszolgálati Szabályzatának megfelelően.

Amennyiben a reklamáció/panaszbejelentés telefonon vagy szóban történik, arról az azt felvevő ügyintéző köteles reklamációs adatlapot felvenni, amelyet a Társaság dokumentumkezelési (LOTUS) rendszerében iktatni kell.

Megkeresésnek minősül minden olyan új igény, vagy módosítással járó igény, ami a nyilvántartási rendszerben konkrét tevékenységgel (módosítással, új adat bevitelével, más szervezethez történő továbbítással, szerződés módosítással, stb) jár, de nem reklamáció és nem panasz.

A megkeresések főbb típusai az alábbiakkal kapcsolatosak:

- tájékoztatást kérő megkeresés,
- folyószámla egyeztetés,
- részletfizetési-, fizetési halasztási kérelem,
- számlázást érintő változások bejelentése,
- méltányossági kérelem,
- szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentés,
- üzemviteli változtatások igénylése,
- a Felhasználó/Díjfizető tulajdonában lévő berendezés hibája, alkalmatlansága, vagy elégtelen hőteljesítmény lekötése miatt felmerülő hibabejelentés,

- Felhasználó/Díjfizető eszközeiben keletkezett hibajavítás megrendelése.

Az egyéb megkeresések, reklamációnak nem minősülő kérelmek, bejelentések esetén a Távhőszolgáltató a beadvány beérkezését követően haladéktalanul, de legkésőbb 15 napon belül köteles írásban a Felhasználó/Díjfizető részére válaszolni, kivéve ha személyes bejelentésben foglaltaknak a Távhőszolgáltató nyomban eleget tesz.

Reklamáció: minden olyan szóbeli és írásbeli megkeresés, amely egyéni (vélt vagy valós, jogos vagy jogtalan) jogsérelem vagy érdeksérelem kivizsgálására, megszüntetésére irányul.

A reklamációk főbb típusai az alábbiakkal kapcsolatosak:

- számlázással-,
- elszámolási mérővel-,
- a távhőszolgáltatás minőségével-,
- kiszolgálás minőségével-,
- személyek adatok kezelésével kapcsolatos kifogások.

Reklamáció típusa	Elfogadott bejelentési mód	Intézkedési határidő	Értesítés módja
Számlázással kapcsolatos kifogás	Szóban	Azonnal/15 nap	Szóban/Írásban
	Írásban	15 nap	Írásban
Elszámolási mérővel kapcsolatos	Szóban	Azonnal/5 munkanap	Írásban
	Írásban	5 munkanap	Szóban/írásban
Távhőszolgáltatás minőségével kapcsolatos	Szóban	Azonnal/15 nap	Szóban/írásban
	Írásban	15 nap	Szóban/írásban
Kiszolgálás minőségével kapcsolatos	Szóban	Azonnal/15 nap	Szóban/írásban
	Írásban	15 nap	Szóban/írásban
Személyi adatok kezelésével kapcsolatos	Szóban	Azonnal/15 nap	Szóban/írásban
	Írásban	15 nap	Szóban/írásban

A szóbeli reklamációt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a Felhasználó/Díjfizető a reklamáció kezelésével, eredményével nem ért egyet, a Távhőszolgáltató – immár a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról - haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát a Felhasználónak/Díjfizetőnek átadni, a továbbiakban pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan köteles eljárni.

Az írásbeli reklamációt a Távhőszolgáltató 15 napon belül köteles írásban megválaszolni. A reklamációt elutasító álláspontját a Távhőszolgáltató köteles indokolni. A válasz másolati példányát 3 évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A reklamáció elutasítása esetén a Távhőszolgáltató köteles a Felhasználót/Díjfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság valamint a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

Panasznak minősül az a felhasználói/díjfizetői panasz, amelyben a Felhasználó/Díjfizető a szolgáltatóhoz intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást (amikor az írásban tett reklamációjára kapott írásbeli választ az

ügyfél nem fogadja el). Minden esetben panasznak kell tekinteni a Felhasználó/Díjfizető részéről a fogyasztóvédelmi szervezethez küldött reklamációt.

Távhőszolgáltató minden esetben köteles a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit, indoklással ellátva írásba foglalni és a Felhasználónak/Díjfizetőnek a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldeni, kivéve, ha a Felhasználó/Díjfizető panaszát személyesen jelenti be és a Távhőszolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

10.3. Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezeti egységek, szervezetek

A lakossági Felhasználó/Díjfizető a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálását és orvoslását elsősorban Távhőszolgáltató ügyfélszolgálati irodájától, a Társaság vezetőjétől, tulajdonosától, vagy érdekvédelmi képviselői szervektől kérheti.

A panasz kivizsgálását első fokon az a szervezeti egység köteles elvégezni, amelyik a bejelentés elbírálására, a távhőszolgáltatás teljesítésére vagy a közüzemi szerződés kötésére hatáskörrel és illetékességgel rendelkezik.

Abban az esetben, ha a Távhőszolgáltató a Felhasználó/Díjfizető panaszát nem orvosolja, a Felhasználó/Díjfizető sérelmének orvoslását kérheti a Távhőszolgáltató tulajdonosától vagy a területileg illetékes Felhasználói érdekvédelmi szervtől.

Amennyiben a lakossági Felhasználó/Díjfizető úgy ítéli meg, hogy a kérelmére adott Távhőszolgáltatói intézkedés

- nem elfogadható minőségű
- nem ért egyet az abban foglaltakkal,
- határidőben a Távhőszolgáltatótól nem kapott választ, úgy ismételt bejelentéssel élhet, vagy a következő testületekhez fordulhat:

- a Veszprém Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség (8200 Veszprém, Megyeház tér 1.),
- a Veszprém megyei Gazdasági Kamara mellett működő Békéltető Testülethez (8200 Veszprém, Budapest u. 3.),
- Veszprém Városi Bírósághoz (8200 Veszprém, Bajcsy-Zs. u. 11.) lehet fordulni.

A panaszügyek elintézésének módjáról, a bevonható szervek nevéről, címéről, telefonszámairól az ügyfélszolgálati irodában jól látható helyen tájékoztatást kell kifüggeszteni. Az ügyfélszolgálaton dolgozók kötelesek ezeket az információkat igény esetén szóban is megadni a panaszosnak.

A Veszprém Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség részére benyújtott kérelemnek a következőket kell tartalmaznia:

- A kérelmező neve, címe, elérhetőségei (telefon, fax, e-mail)
- az érintett fogyasztási hely címe, azonosítója
- a kérelem tárgyának rövid leírását, a rendelkezésre álló dokumentumok másolatát, ideértve a Távhőszolgáltató a felhasználói/díjfizetői megkeresésre adott írásbeli válaszát,
- a kért intézkedés megjelölését.

Távhőszolgáltató köteles együttműködni a Felhasználókat/Díjfizetőket érintő kérdésekben a fogyasztóvédelmi szervezettel, továbbá a fogyasztói érdekképviselletekkel.

Távhőszolgáltató köteles a fogyasztóvédelmi szerveket és a fogyasztói érdekképviselleteket

tájékoztatni azokról az adatokról és információkról, amelyek a fogyasztói érdekvédelem gyakorlásához szükségesek és a Felhasználókat/Díjfizetőket érintő kérdésekkel kapcsolatosak.

Távhőszolgáltató köteles a szolgáltatás kapcsán tudomására jutott Felhasználói/Díjfizetői adatokat, információkat a személyi adatok védelmére vonatkozó előírások szerint kezelni.

10.4. Kifogás a számla ellen

A kibocsájtott számla tartalmával kapcsolatosan a Felhasználó/Díjfizető a fizetési határidőig kifogást emelhet. A kifogásolási határidőn belül benyújtott számlareklamáció esetén a javított számla fizetési határideje módosulhat, egyéb esetekben a kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére nincs halasztó hatálya, ha a számla összege az előző év azonos időszakára vetített díj kétszeresét nem haladja meg.

A kifogásolási határidőn túl a Távhőszolgáltató számlareklamációt nem fogad el.

A Távhőszolgáltató köteles a kifogást megvizsgálni lehetőség szerint azonnal, de legkésőbb 15 napon belül, ennek eredményéről a Felhasználót/Díjfizetőt értesíteni és a helyesbített számlát kiállítani.

A panasz elutasítását meg kell indokolni.

Amennyiben a panaszbejelentés telefonon vagy szóban történik, arról az azt felvevő ügyintéző köteles ügyfélszolgálati adatlapot felvenni, a bejelentés módját azon megjelölni, személyes bejelentés alkalmával azt a bejelentő személlyel aláírni.

A reklamáció- és panaszkezelési eljárásra vonatkozó további szabályokat a Társaság Ügyfélszolgálati Szabályzata tartalmazza.

10.5. Elszámoló mérővel kapcsolatos reklamáció

Távhőszolgáltató a tulajdonában lévő elszámoló mérők állapotát köteles folyamatosan - a közüzemi szerződésnek megfelelően – ellenőrizni.

Az elszámoló mérők meghibásodását, vagy egyéb észlelt rendellenességet Felhasználó/Díjfizető köteles a közüzemi szerződésben/megállapodásban foglaltak szerint Távhőszolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni, ha a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a Felhasználó/Díjfizető állandó bejutása, vagy felügyelete biztosított.

Ha Távhőszolgáltató alkalmazottja meghibásodást észlel, vagy Felhasználó/Díjfizető bejelenti a hibát, akkor az elszámoló mérő meghibásodását nyilvántartásba kell venni. Távhőszolgáltató köteles a meghibásodott mérőt az észrevételt követően 5 munkanapon belül megvizsgálni és a meghibásodás jellegétől függően intézkedni a mérés szerinti elszámolás feltételeinek helyreállításáról.

A leszerelt és/vagy cserélt mérőeszköz adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni. A jegyzőkönyvben (adatlapon) feltüntetett adatok valóságát és helyességét Felhasználó/Díjfizető és Távhőszolgáltató képviselője igazolja.

Ha a leszerelt mérőről a beépítés helyén nem, csak a helyszínről történő elszállítását követően, a bevizsgálás során állapítható meg hogy sérült, vagy alkalmatlan a felhasználás mérésére, akkor Távhőszolgáltató köteles erről és a tapasztalt hibáról (sérülésről), valamint az elszámolás módjáról írásban értesíteni az érintett ügyfelet.

10.6. Elszámolás hibás mérés esetén

Ha az elszámoló mérő, vagy annak bármely része hibásan mér, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak. Ilyen esetben a TKSZ 23.1. pontja, az Ör., a jelen üzletszabályzat 8.4. pontja, valamint a közüzemi szerződés (megállapodás) rendelkezései szerint kell eljárni.

Ha a meghibásodás időtartama és mértéke igazolható, a leolvasott adatokat ennek ismeretében kell helyesbíteni.

Felhasználót/Díjfizetőt az elszámolás elkészítése előtt, vagy a számla benyújtásával egy időben tájékoztatni kell a korrekció okáról és mértékéről.

10.7. Minőségi reklamáció

Ha a szolgáltatás paraméterei eltérnek az Ör. előírásaitól, vagy a közüzemi szerződésben vállaltaktól, Felhasználó/Díjfizető minőségi reklamációval fordulhat Távhőszolgáltató felé.

Távhőszolgáltató köteles a beérkezett minőségi kifogást soron kívül, vagy a bejelentővel egyeztetett időpontban kivizsgálni és a hiba jellegétől függően intézkedni a hiba elhárításáról.

A hibák elhárítása díjmentes, ha azok a Távhőszolgáltatónak felróható okra vezethetők vissza.

Ha a rendellenesség nem vezethető vissza Távhőszolgáltató tevékenységére, a bejelentés kivizsgálásának és elhárításának költségeit, valamint a hiba által okozott kárt Felhasználónak/Díjfizetőnek kell megtéríteni.

A felhasználói berendezések hibáinak javítása megrendelés és díjfizetés ellenében történik.

11. Kapcsolatok

A fejezet a Távhőszolgáltató és a Felhasználó (beleértve értelemszerűen a továbbiakban: Díjfizető) kapcsolatrendszerét szabályozza a tájékoztatási kötelezettség tartalma és formái, a teljes körű ügyfél ügyintézési rendszer és az elérhetőségek tekintetében, valamint a Távhőszolgáltató együttműködési kötelezettségét és módját a fogyasztóvédelmi felügyelőségekkel és a Felhasználók társadalmi érdekképviseleti szervezeteivel (felhasználói érdekképviselet).

11.1. A kapcsolatrendszer jogszabályi háttere

Törvényi szabályozás	Tszt. 11.§.
Közülemi szerződés, a díjszétosztás módjai és arányai	TKSZ. 26.1.
Tájékoztatási kötelezettség, számlázással kapcsolatos felvilágosítás, az ügyfélszolgálat munkarendje	TKSZ. 26.2.
Közérdekű, kötelező információk honlapon, valamint helyi közzététellel	TKSZ. 26.3.
Kötelező, kiegészítő információk feltüntetése a számlán	TKSZ. 26.4.
Együttműködési kötelezettség, a kijelölt fogyasztóvédelmi szervek részletes listája	Ör. 20.§

11.2. A kapcsolattartás és tájékoztatás egyéb módjai

A jogszabályokban foglaltakon túlmutató információ nyújtása, a gyors és szakszerű tájékoztatás teljesszűrévé tétele érdekében Távhőszolgáltató Felhasználói részére az alábbi lehetőségeket biztosítja.

A média- és egyéb marketing csatornák teljes skálájú igénybevétele és használata minden, a Felhasználókat érintő információk eljuttatására.

A lakossági igényekhez igazodó, meghosszabbított fogadóidejű ügyfélszolgálat és közvetlen nagyfogyasztói kapcsolattartás mellett üzemviteli kérdésekben a helyi szolgáltatói egységeink közvetlen rendelkezésre állása.

Hibabejelentések, műszaki- és szolgáltatással kapcsolatos panaszbejelentések folyamatos, napi 24 órás fogadása.

Közös képviselői fórumok.

Igény szerint részvétel lakógyűléseken.

11.3. Elérhetőségeink

A Társaság honlapja, jelen üzletszabályzat 2.3. és 10.1. pontjai és a közüzemi szerződés tartalmazza a személyes, a telefonos, a hagyományos postai és az elektronikus - e-mail és internet címek – elérhetőségeinket.

12. Energiagazdálkodás, energia hatékonyság

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

E tevékenységében a következő szempontok érvényesülnek:

- A Felhasználók igényeit a lehetséges legkisebb primer tömegárammal és a legnagyobb hőmérsékletlépcsővel kell kielégíteni.
- A szolgáltatói berendezéseket és eszközöket olyan műszaki színvonalon kell tartani, hogy az előző feltétel teljesíthető legyen.
- A primer menetrend lehető legpontosabb igazítása az időjárási viszonyokhoz és a felhasználói igényekhez.
- Új és felújításra kerülő hőközpontoknál elsődleges szempont a gazdaságos hőfelhasználást biztosító hőközpontok létesítése. Ennek érdekében Távhőszolgáltató folyamatos fejlesztési munkát végez.
- Szolgáltatói hőközpontok szétválasztása, szekunder hőfogadó állomások helyett felhasználói hőközpontok létesítése.
- Szekunder hőfogadó állomások átépítése szekunder felhasználói hőközpontokká.
- A távfelüyeleti rendszerbe kapcsolt hőközpontok számának folyamatos növelése, mivel a hőközponti technológia folyamatos ellenőrzése lehetővé teszi az energiagazdálkodás hatékonyságának növelését.
- A Felhasználók gazdaságos energiafelhasználásban való részvételének vonzóvá tétele, a felhasználói berendezések műszaki színvonalának emelésével, korszerűsítésével.
- A meglévő vezetékek folyamatos karbantartásával a hálózati veszteségek csökkentése.
- Távhőszolgáltató rendszerek elosztási veszteségeinek csökkentése, modern csőfektetési eljárások alkalmazása.
- Távhőrendszer kiterhelésének növelése.

13. Minőségirányítás és környezetvédelem

A Társaság célkitűzése, hogy a minőség teljeskörű garantálásával kiérdemelje a Felhasználók, a társaság munkavállalói, valamint tulajdonosai megalégedettségét.

Társaság felismerve a minőségi szolgáltatás és a környezetvédelem jelentőségét a mai gazdasági életben, valamint tevékenységeink környezeti hatásait a városra, tudatosan állást foglalt a minőségi és környezetbarát tevékenység mellett, amely biztosítja a megfelelő munkakörülmények, termékek és szolgáltatások és egyben a gazdaságos működés

megteremtésének és folyamatos javításának feltételeit. Annak érdekében, hogy Társaságunk egésze ezen alapelvek szerint működjön, elköteleztük magunkat az integrált, MSZ EN ISO 9001: 2001 és MSZ EN ISO 14001: 1997 szabványokon alapuló minőség- és környezetközpontú irányítási rendszer bevezetésére, a környezetirányítási rendszerének az MSZ EN ISO 14001: 2005 szabvány szerinti továbbfejlesztésére és alkalmazására, amelyet dokumentálunk, megismertetünk munkavállalóinkkal és a munkavégzés során folyamatosan érvényesítünk.

A felhasználói igényekhez igazodó takarékos üzemvitel biztosítása mellett a Társaság törekszik az energiaveszteségek csökkentésére, a keletkező hulladékok mennyiségének csökkentésére és jogszabályi feltételeket is kielégítő kezelésére. A távhőszolgáltatás terén a fenntartható fejlődést kívánjuk megvalósítani. Ennek érdekében elvárjuk, hogy munkavállalóink és partnereink tegyenek meg mindent a környezeti és természeti értékek megóvásáért. A Társaság vezetése elkötelezett amellett, hogy ennek a szemléletnek mind a szervezeti, mind pedig a tárgyi és képzési feltételei adottak legyenek. Folyamatos tájékoztatással, gyors és pontos információáramlással támogatjuk munkavállalóink munkavégzését, a munkatársak folyamatos oktatásával és képzésekkel törekszünk a környezeti vészhelyzetekre való megfelelő reagálásra. Mindezek figyelembevételével elköteleztük magunkat a jogi és egyéb követelmények betartására, teljesítményünk folyamatos javítására és a környezetszennyezés megelőzésére.

Céljainkat:

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

Az integrált irányítási rendszerünk hatásos és ellenőrzött működtetése érdekében munkatársaink minőség szemléletének, valamint környezeti tudatosságának állandó figyelemmel kísérésére és fejlesztésére köteleztük el magunkat és mindent elkövetünk, hogy szakértelmünket, a minőség és környezetvédelem iránti igényességünket képzéssel, információk beszerzésével folyamatosan gyarapítsuk.

Célunk és elkötelezettségünk a Felhasználók olyan minőségű szolgáltatással való ellátása, hogy ragaszkodjanak Társaságunk tevékenységéhez, valamint, hogy úgy irányítsuk és működtessük a Társaságunkat, hogy neve egyben garanciát jelentsen a szolgáltatás folyamatos és minőségi biztosítására.

KÁF-0000/20.. számú

ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS

amely a

.....

szám alatti lakóépület, illetőleg vegyes célra használt épület (a továbbiakban együtt: épület), mint felhasználási hely hőközponti mérés szerinti távhőellátására jött létre a „VKSZ” Veszprémi Közüzeti Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (8200 Veszprém, Házgyári út 1., cégjegyzékszám: 19-10-500243, statisztikai számjel: 13519869-3821-114-19, továbbiakban: Távhőszolgáltató) és az épület tulajdonosi közössége (a továbbiakban: Felhasználó), együtt: Felek között.

I. fejezet

1. A Felhasználó
Felhasználó neve(cégneve):
címe (székhelye):
cégjegyzékszám:
adószáma:
statisztikai azonosítója:

2. A Felhasználó képviselője:
neve (cégneve):
címe (székhelye):
cégjegyzékszám:
adószáma:
statisztikai azonosítója:

II. fejezet

3. A távhőellátást a Távhőszolgáltató az épületben lévő felhasználói hőközpontban biztosítja.
4. A szolgáltatott távhő mennyiségének mérése a felhasználói hőközpontban lévő, a Távhőszolgáltató tulajdonát képező hőmennyiségmérővel (a továbbiakban: távhőmennyiségmérő) történik.
5. A Távhőszolgáltató a szolgáltatott távhő hőközpontban történő átalakításával az épület ellátásaként
fűtési célú

vízfelmelegítési célú

táv hőszolgáltatást teljesít.

6. A használati melegvíz előállításához szükséges hálózati hidegvízet a **Felhasználó** bocsátja rendelkezésre.
7. E közüzemi szerződéssel a Táv hőszolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy annyi hőmennyiséget szolgáltat, amennyi a fenti szolgáltatási fajták teljesítésével az épület ellátásához szükséges.
8. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Táv hőszolgáltató előbbi kötelezettségének csak megfelelő állapotban lévő felhasználói berendezéseken tud eleget tenni.
9. A Táv hőszolgáltató a Felhasználó hőszolgáltatási megbízottja írásbeli kérésének megfelelően, a műszaki lehetőségek határainak figyelembevételével, a távhőmennyiséget a szerződés 1. számú mellékletét képező Üzemviteli Megállapodásban meghatározottak szerint beállítja, változtatja. A szolgáltatás mértékét, a fűtési időszak kezdési és befejezési időpontját, a hőszolgáltatási megbízott személyét a Felek az Üzemviteli Megállapodásban rögzítik.
10. A Táv hőszolgáltató kötelezettségének teljesítési helye az épület **hőközpontjában** lévő csatlakozási pont, amely a szolgáltatói és felhasználói berendezések határán beépített elzáró szerelvények Felhasználó felé eső oldala.
11. E közüzemi szerződéssel a Felhasználó arra vállal kötelezettséget, hogy **az épület fűtött légtérfogata** után naptári évre fizetendő **éves alapidíjat**, továbbá a hőközpontban mért, elfogyasztott hő mennyisége után **hődíjat** fizet.
12. Az épület alapidíjszámítás alapját képező fűtött légtérfogata légm³.
13. A távhőszolgáltatás díját a díj épületrészek (hővételezési helyek) közötti szétosztása útján a díjfizetők **külön-külön fizetik**.

Díjfizetők: az egyes épületrészeknek (lakások, nem lakás céljára szolgáló helyiségek) a Felhasználó által a szerződés 2. számú mellékletének II. részében megjelölt tulajdonosai.

III. fejezet

14. A Felek egybehangzóan kijelentik, hogy:
 - az épületben lévő szolgáltatói berendezések a felhasználói hőközpont és a közvetlenül hozzá tartozó technológiai berendezések (tágulási tartály és azt a hőközponttal összekötő jelző-, ellenőrző-, biztonsági-, tágulási vezetékek, valamint a túlfolyó vezeték az épület csatorna hálózatába történt bekötésig, ill. a túlfolyó vezeték első megszakításáig, a központi légtelenítő berendezés) a Táv hőszolgáltató vagyonának részei, amelyek üzemeltetése és fenntartása a Táv hőszolgáltató feladata,
 - amennyiben a Táv hőszolgáltató tulajdonát képező hőközpontot magában foglaló helyiség a Felhasználó tulajdona, akkor annak rendeltetés szerinti használatára a Táv hőszolgáltató térítés nélkül jogosult azzal, hogy az általa kizárólag használt, zárt,

külön helyiség belső karbantartásáról a Távhőszolgáltató saját költségén gondoskodik.

15. A Felhasználó lehetővé teszi, hogy:

- a hőközpontot magába foglaló helyiség(ek)be a Távhőszolgáltató munkavállalói mindenkor zavartalanul bejuthassanak.

16. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy:

- az Üzemviteli Megállapodásban meghatározott hőmérsékleti értékek átlagosan, az épület egészére vonatkoznak, az egyes épületrészek azonos minőségi fűtése és melegvízzel való ellátása a felhasználói berendezések megfelelő állapotban tartásával és üzemeltetésével a Felhasználó feladata,
- a Felek a tulajdonukban lévő berendezéseket a fűtési időnyen kívül, terv szerinti karbantartásnak, illetőleg felújításnak vethetik alá, amelynek kezdetét legalább 8 nappal korábban egymással írásban és az épületben kifüggesztett tájékoztató útján közlik. A munkálatok időtartama - eltérő megegyezés hiányában - 8 napnál hosszabb nem lehet,
- terv szerinti karbantartásnak, illetőleg felújításnak nem tekinthető üzemzavar elhárítását, illetve az annak megelőzését célzó munkát a Felek a lehető legrövidebb időn belül - egymás egyidejű értesítése mellett – elvégzik,
- a Távhőszolgáltató jogosult országos tüzelőanyag hiány, vagy környezetvédelmi okból elrendelt energiakorlátozás esetén a Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 58/2006. (VI. 26.) Ör. sz. rendelet 10. §-a alapján a lakossági Felhasználók végső esetben történő korlátozását jelentő 3-5. korlátozási fokozatokban meghatározottak érvénybe léptetésére,
- a fenti okokból és a fentiek betartása mellett keletkezett szolgáltatási, ill. vételezési szünetből eredő károkért a Felek egymástól kártérítést nem követelhetnek,
- amennyiben a Felhasználó a tulajdonát képező berendezéseken a Távhőszolgáltató értesítésének mellőzésével a hálózat megbontásával járó munkálatokat végeztet, az ebből származó károkért kizárólag a Felhasználót terheli a felelősség.

IV. fejezet

17. A Távhőszolgáltató a szolgáltatás díjait a Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének távhőszolgáltatási díjak megállapításáról szóló mindenkor hatályos rendeletében foglaltak szerinti ár(díj)alkalmazási-, elszámolási- és számlázási feltételekkel számlázza.

A háztartási célú hőfelhasználásért az előbbi rendeletben megállapított díjakat kell fizetni, a nem háztartási célú hőfelhasználás díjait pedig a Távhőszolgáltató az általa hirdetményben közzétett díjtételekkel számlázza.

A távhőszolgáltatás díját a számlán feltüntetett időpontig kell megfizetni. Fizetési késedelem esetén a Ptk. előírásai szerinti késedelmi kamatot a Távhőszolgáltató felszámítja.

18. A távhőszolgáltatás díjai nem tartalmazzák a felhasználói berendezések feltöltéséhez, üzemeltetéséhez, továbbá vízfelmelegítési célú távhőszolgáltatás esetén a melegvíz előállításához szükséges hálózati hidegvíz víz- és csatornahasználati díját. Az ezekhez szükséges hálózati hidegvizet a Felhasználó saját költségére biztosítja. A

Távhőszolgáltató tulajdonában és üzemeltetésében lévő szolgáltatói berendezések átalakításából, javításából, meghibásodásából eredő hálózati víz elfolyásról, ill. vízvesztésről, pótlásról a hálózati vizet rendelkezésre bocsátó és a Távhőszolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel, amelynek alapján az elfolyt vízmennyiség víz- és csatornahasználati díját a Távhőszolgáltató megtéríti.

19. Az elfogyasztott hőmennyiség elszámolásának alapjául csak a jelen szerződés II. fejezetében megjelölt hőközpontban lévő, a Távhőszolgáltató által felszerelt, hitelesített távhőmennyiségmérő szolgálhat.
20. A Távhőszolgáltató lehetővé teszi, hogy a Felhasználó, illetve megbízottja az elszámolás alapjául szolgáló távhőmennyiségmérőt, hőközponti vízmérőt ellenőrizhesse, a mérőállást leolvashassa.
21. A távhőmennyiségmérő, hőközponti vízmérő azonosító adatait, valamint a szerződés hatályba lépésével egyidejű mérőállást a szerződés 1. számú mellékletét képező Üzemviteli megállapodás függeléke, a **Mérési Jegyzőkönyv** tartalmazza.
22. Az elszámolás alapjául szolgáló távhőmennyiségmérő, hőközponti vízmérő (továbbiakban: elszámolási mérő) szükséges (indokolt) cseréjét és előírt időszakonkénti hitelesítését a Távhőszolgáltató végzi és viseli annak költségét.

A Felhasználó írásbeli kérésére a Távhőszolgáltató köteles a kifogásolt elszámolási mérőt arra jogosult szervvel megvizsgáltatni. Amennyiben a vizsgálat megállapítása szerint az elszámolási mérő a megengedett hibahatáron belül való mérésre alkalmas, a vizsgálat költségét a Távhőszolgáltató jogosult a Felhasználóra áthárítani.

Az elszámolási mérőcsere tényét és a cserélt elszámolási mérő adatait a Felek **mérőcsere-jegyzőkönyvben** rögzítik.

A hibás elszámolási mérőt a Távhőszolgáltató a meghibásodás észlelésétől számított 30 napon belül cseréli ki.

A távhőmennyiségmérő, hőközponti vízmérő meghibásodásának időszakára (méretlen időszak) a Távhőszolgáltató a díjfizetés alapját képező mennyiséget az üzletszabályzatban foglaltaknak megfelelően határozza meg.

23. A Felhasználó jelen szerződés II. fejezetében rögzített igénye alapján a Távhőszolgáltató a távhőszolgáltatás alapdíját az épületrészek légtérfogata arányában, az elszámolás alapját képező hődíjat a Felhasználó képviselője – megfelelő felhatalmazás mellett - által a szerződés 2. sz. mellékletében rögzített arányokban osztja szét a Díjfizetők között. A Felhasználó képviselőjének felhatalmazását a Távhőszolgáltató nem köteles vizsgálni, a felhatalmazás hiányából származó kifogásokért és károkért a Távhőszolgáltató nem tartozik felelősséggel. A fizetési kötelezettség teljesítésének módját, részletes szabályait és a Díjfizetők adatait ugyancsak e szerződés 2. sz. melléklete tartalmazza. Ezzel kapcsolatos felhasználói rendelkezés, megállapodás hiányában a hődíjat az épületben lévő épületrészek fűtött légtérfogata (légm³) arányában kell a Díjfizetőknek megfizetni.
24. A Felhasználó képviselője kezdeményezheti a Távhőszolgáltatónál a díjak szétosztási arányának megváltoztatását. A Távhőszolgáltató a módosított (új) arányok szerinti

szétosztást legkésőbb a kezdeményezés hónapját követő második hónaptól kezdődően teljesíti.

25. Amennyiben a Távhőszolgáltató a díjakat a képviselő által közölteknek megfelelően, a megjelölt Díjfizetők között osztotta szét, az ezzel kapcsolatos viták rendezése kizárólag a közösség tagjai és a képviselő egymás közötti feladata.
26. A Felhasználó személyében bekövetkezett változást az új Felhasználó adatainak közlésével, a régi és az új Felhasználó képviselőjének aláírásával, vagy a Felhasználó jelen szerződés I. fejezetében rögzített adatainak megváltozását 8 napon belül, írásban kell a Távhőszolgáltató részére bejelenteni.

A Távhőszolgáltató a számlázást csak a bejelentés megtörténtét követő időponttól módosítja.

27. A Díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új Díjfizető – a Felhasználó képviselőjének egyidejű értesítése mellett – írásban köteles a Távhőszolgáltatónak a Díjfizető személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül bejelenteni.

A Távhőszolgáltató a Díjfizető részére történő számlázást csak a bejelentés megtörténtét követő időponttól módosítja.

V. fejezet

28. Amennyiben a Felhasználó az épületen olyan építészeti, vagy épületgépészeti átalakítást végez, amely a jelen szerződés II. fejezetében rögzített légtérfogatot megváltoztatja, azt köteles a Távhőszolgáltatónak előzetesen írásban bejelenteni. Ebben az esetben a Felhasználó saját költségén, arra jogosult tervezővel az átalakításról - az épületrészben a távhőellátás kialakításáról, ill. annak megszüntetéséről - tervet köteles készíttetni és azt a Távhőszolgáltatónak benyújtani. Figyelembe kell venni az ellátó távhőrendszerre érvényes csatlakozási előírásokat és az épületet kiszolgáló hőközpont műszaki adottságait.

A légtérfogot növekedésénél a vonatkozó Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 58/2006. (VI.26.) Ör. rendelet 14. §-a szerint kell eljárni.

Az átalakítás befejezését be kell jelenteni a Távhőszolgáltatónak, aki azt a helyszínen köteles ellenőrizni és szükség szerint az új légtérfogatot felméréssel megállapítani. Az új légtérfogatnak megfelelően a Felek a jelen szerződést módosítják.

29. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy valamely épületrész távhőellátásának az előzőek szerinti megszüntetéséhez jogszabályi előírás alapján valamennyi tulajdonostárs hozzájárulása szükséges. A megszüntetéssel egyidejűleg az épületrészben a távhőellátással azonos komfortfokozatú más hőellátást kell megvalósítani és az épületrészen átmenő vezetékeket teljeskörűen le kell szigetelni. Amennyiben ezen feltételek teljesítése alapján a jelen szerződés módosítására kerül sor, a Távhőszolgáltató a távhőről levált épületrész légtere után az alaplaj számlázást megszünteti.
- A Távhőszolgáltató az elszámolás alapját képező hőmennyiség hődiját a távhőellátásban maradt épületrészek (helyiségek) mindenkori Díjfizetői között osztja szét a Felhasználó rendelkezésének megfelelő, a változás miatt módosított új arányok szerint.

30. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy az épületrész távhőellátásának megszüntetésével kapcsolatban a Távhőszolgáltatóval szemben igény semmilyen jogcímen - különösen, de nem kizárólag a környező helyiségek megnövekedett fűtési hőfelhasználása, a hődíj szétosztása, az esetleg hiányzó tulajdonosi hozzájárulások miatt - nem támasztható.
31. E szerződés megszegésére és a szerződésszegés következményeire a 2005. évi XVIII. törvény – továbbiakban Tszt. – 49-51. §-ait és az ezek végrehajtásáról szóló jogszabályok rendelkezéseit kell alkalmazni.

A/ A Távhőszolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

- a.) a távhőszolgáltatást a közüzemi szerződésben meghatározott időpontokban nem kezdi meg,
- b.) a távhőt nem a közüzemi szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja,
- c.) a Felhasználó számára a szolgáltatást nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi,
- d.) a szolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a Felhasználó az üzletszabályzatban, vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti,
- e.) a szolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a Felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.
- f.) felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tszt 40-41.§-aiban foglaltakon túlmenően szünetelteti, vagy korlátozza.

Az a.)-e.) pontok esetében a Távhőszolgáltató a szerződésszegés fennállásának idejére járó alapidíj 10%-ának megfelelő összegű kötbért köteles a díjfizetésre kötelezett részére megfizetni.

Amennyiben a Távhőszolgáltató a szolgáltatási kötelezettségének neki felróható okból, vagy jogszerű szüneteltetés esetén az előírt előzetes értesítés mellőzésével, 3 napot meghaladó ideig nem tesz eleget (f./pont), az éves alapidíjnak a szüneteltetés idejére eső része kétszeresét köteles a szolgáltatás díját fizető Felhasználó vagy a Díjfizető részére visszatéríteni.

A Távhőszolgáltatót a Felhasználó, illetőleg a harmadik személy tulajdonát képező felhasználói berendezések nem megfelelő működéséből eredő elégtelen szolgáltatásért felelősség nem terheli.

B/ A Felhasználó, illetőleg a Díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

- a.) a mérőeszközt, vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja, vagy – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a Felhasználó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a Távhőszolgáltatónak nem jelenti be,
- b.) a mérőeszköz befolyásolásával, vagy megkerülésével távhőt vételez,
- c.) a távhő vételezését a közüzemi szerződés felmondásával összefüggésben nem a Tszt. 38.§ (2), (4) illetve (5) bekezdésében, valamint a Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 58/2006. (VI.26.) Ör. rendelet 18-19.§-ában foglalt feltételekkel szünteti meg,
- d.) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más Felhasználó vagy Díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti,
- e.) a távhőszolgáltatás díját a díjrendeletben meghatározott határidőn túl nem, vagy

késedelmesen fizeti meg,

- f.) ha a díjfizetés kötelezettje a távhőszolgáltatás díját a Távhőszolgáltató felszólítása ellenére az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg.

Az a.)-c.) pontokban felsorolt esetekben a díjfizetés kötelezettje a szolgáltatási díjon felül a Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 59/2005. (XII.15.) Ör. számú rendeletben meghatározott pótdíjat köteles fizetni. Ennek összege a Felhasználóra, Díjfizetőre vonatkozó éves alapidíj háromszorosa.

A Távhőszolgáltató jogosult

- az a.), b.), d.) és e.) pontok esetében a szolgáltatást felfüggeszteni,
- a d.) és f.) pontokban megjelölt szerződészegések miatt a közüzemi szerződést felmondani.

Szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén a felhasználási hely, vagy az épületrész tulajdonosa a szolgáltatás díján felül az éves alapidíj háromszorosát köteles a Távhőszolgáltató részére megfizetni.

A Távhőszolgáltató jogosult a szolgáltatás felfüggesztésével és a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeit a szerződészegőre áthárítani.

A szolgáltatás felfüggesztését és a közüzemi szerződés felmondását a Távhőszolgáltató csak úgy alkalmazhatja, hogy azok hátrányos következményei a kötelezettségét teljesítő Díjfizetőt, vagy Felhasználót nem érinthetik.

VI. fejezet

32. Ez a közüzemi szerződés **20....** év hónapján lép hatályba és határozatlan ideig érvényes. E szerződés hatálybalépésével egyidejűleg a felhasználási helyre fennálló korábbi mérés szerinti elszámolásra vonatkozó távhőszolgáltatási szerződések megszűnnek.

Ezt a közüzemi szerződést a Felhasználó 30 napos felmondási idő betartásával az épület egészére vonatkozóan mondhatja fel a Távhőszolgáltatóhoz intézett írásbeli nyilatkozattal.

A Távhőszolgáltató e szerződést a 2005. évi XVIII. törvény 38.§ (7) bekezdése, valamint az 51.§ (3) bekezdés b.) és c.) pontjában és a (4) bekezdésében foglaltak alapján akkor mondhatja fel, ha a Felhasználó

- a távhő vételezését a fogyasztási helyen megszünteti,
- ha a közüzemi szerződést nem a törvény 38.§ (2) bekezdésében, valamint a Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 58/2006. (VI.26.) Ör. rendelet 18.-19. §-ában előírt feltételek betartásával mondja fel,
- ha a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását más Felhasználó távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti,
- ha a távhő díját az esedékessége lejártát követő 60 napon belül, írásbeli felhívás ellenére nem fizeti meg.

33. E közüzemi szerződésben használt fogalmi meghatározásokra és a benne nem szabályozott kérdésekben

- a.) a távhőszolgáltatásról szóló **2005. évi XVIII. Törvény**,
- b.) a **157/2005 (VIII.15) Korm. rendelet** és annak 3. sz. mellékletét képező **Távhőszolgáltatási Közülemi Szabályzat**,
- c.) a távhőszolgáltatásról szóló egyes rendelkezéseinek Veszprém város területén történő végrehajtásáról rendelkező **58/2006. (VI.26.) Ör. rendelet**,
- d.) a Veszprém város területén érvényesülő távhőszolgáltatási díjak megállapításáról, valamint az ár-(díj-)alkalmazási feltételekről szóló **59/2005. (XII.15.) Ör. rendelet**,
- e.) a társasházról szóló **2003. évi CXXXIII. Törvény**,
- f.) a lakásfenntartó szövetkezetekről szóló **2004. évi CXV. Törvény**,
- g.) a **Polgári Törvénykönyv**, valamint
- h.) a **Távhőszolgáltató Üzletszabályzata**

előírásai az irányadók.

Amennyiben a szerződés érvényességének ideje alatt az előbbi a.)-d.) pontokban felsorolt jogszabályok módosulnak, a Távhőszolgáltató jogosult a szerződésben foglaltak helyett az új jogszabályi rendelkezéseket alkalmazni.

34. A Felhasználó képviselője a jelen közüzemi szerződést az egyes pontok tartalmára vonatkozó részletes felvilágosítás után, a tulajdonosi közösség tagjainak felhatalmazása, valamint a közösségre vonatkozó jogszabályok és belső szabályok betartásával meghozott döntés alapján köti meg és írja alá.

35. A szerződés tartalmáról, különös tekintettel a díjak szétosztására és a díj nem fizetésének jogkövetkezményeire, a Felhasználó képviselője a Díjfizetőket részletesen tájékoztatja.

36. E szerződés a csatolt 1.sz. és 2.sz. aláírt mellékleteivel együtt érvényes.

Veszprém, 20..... év hó nap

.....
Távhőszolgáltató

.....
Felhasználó

KÁF-0000/20.... számú Általános Közütemi Szerződés

1. sz. melléklet

ÜZEMVITELI MEGÁLLAPODÁS

(a továbbiakban: **Megállapodás**)

amely létrejött
egyrésről a „VKSZ” Veszprémi Közütemi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság
(székhely: 8200 Veszprém, Házgyári út 1., továbbiakban: **Távhőszolgáltató**),

másrésről

a Veszprém, címen lévő felhasználói hőközpontból ellátott, a
Távhőszolgáltatóval Általános Közütemi Szerződést (a továbbiakban: Szerződés) kötött
Felhasználó(k):

Megnevezése:

Felhasználási hely (épület) címe:

Képviselői név:

Címe:

Telefonszáma:

valamint a Felhasználó(k) közös hőszolgáltatási megbízottja (a továbbiakban: **Megbízott**)

Megbízott neve:

Címe:

Telefonszáma:

között az épület hőellátását biztosító hőközpont üzemvitelével és a Felhasználó(k) igényének a Szerződés II. fejezete szerinti kielégítésével kapcsolatos együttműködés szabályozására.

1. A MEGÁLLAPODÁS TÁRGYA

1.1 A Felhasználó(k) jelen Megállapodás aláírásával megbízzák a Megbízottat a Távhőszolgáltatóval való, jelen Megállapodás végrehajtását megvalósító folyamatos együttműködéssel és felhatalmazzák a Felhasználó(k) nevében az üzemvitelre vonatkozó nyilatkozatok megtételére.

1.2 A Megbízott a megbízást a jelen Megállapodás aláírásával elfogadja.

2. A FELEK KÖTELEZETTSÉGEI ÉS JOGAI

- 2.1 A Szerződés 7. pontjában rögzítettek alapján a Távhőszolgáltató feladata, hogy a tulajdonában lévő berendezések üzemképes állapotban tartásáról (felújításáról, karbantartásáról) és működéséről folyamatosan gondoskadjon, a szolgáltatás teljesítését akadályozó és tudomására jutott hiba elhárítását vagyont, vagy életet veszélyeztető esetben azonnal, egyéb esetekben 4 órán belül megkezdje és azt a lehető legrövidebb időn belül befejezze.
- 2.2 A Felhasználó(k) feladata, hogy a tulajdonukban lévő felhasználói berendezések (fűtési alapvezetékek, felszálló-elzárók, strangszabályozók, nem központi légtelenítő vezeték és szerelvények, egyedi légtelenítők, radiátorok és szerelvények, használati melegvíz- és melegvíz-cirkulációs alap, és felszállóvezetékek, elzárók és szabályozók, kifolyószelepek és egyéb szerelvények, a melegvíz-szolgáltatással összefüggő hidegvízvezetékek és szerelvények stb.) üzemképes állapotban tartásáról (felújításáról, karbantartásáról) és működéséről folyamatosan gondoskadjon.
- 2.3 A Felhasználó(k) kötelezettsége továbbá a szolgáltatás teljesítését az épületen belül akadályozó hibák kijavítása, a meghibásodott, illetve eredeti működési funkciójára alkalmatlanná vált berendezések szükség szerinti cseréje, a felhasználói hálózat besabályozása, üzemeltetése.
- 2.4 Az épület (épületrészek) fűtési és melegvíz hálózatának ürítése és töltése a Távhőszolgáltató kizárólagos joga, amelyet a felhasználói berendezések élet-, vagy vagyonbiztonságot veszélyeztető meghibásodása esetén az épületrész tulajdonosa (Díjfizető), vagy a Felhasználó(k) képviselője, vagy a jelen Megállapodás szerinti Megbízott a Távhőszolgáltató központi hibaelhárító szolgálatán jelenthet be. Ez esetben az ürítés-töltés térítésmentes.
- 2.5 Egyéb esetekben az épület (épületrészek) ürítését és töltését az épületrész tulajdonosa (Díjfizető) és a Felhasználó(k) képviselője, vagy a jelen Megállapodás szerinti Megbízott együttesen, írásban rendelheti meg a Távhőszolgáltatótól. Ez esetben az ürítés-töltés térítésköteles, a Távhőszolgáltató által közzétett mindenkor érvényes díj alkalmazásával. A Távhőszolgáltató a díj megváltoztatásának jogát fenntartja. A szolgáltatás díját a szolgáltatást megrendelő a Távhőszolgáltatónak köteles megtéríteni.
- 2.6 Meghibásodás esetén az ürítés és töltés akkor is térítésmentes, ha az épületrész tulajdonosa (Díjfizető), vagy a Felhasználó(k) képviselője, vagy a jelen Megállapodás szerinti Megbízott a hibaelhárítást is a Távhőszolgáltatótól rendeli meg.
- 2.7 A szolgáltatás teljesítése során a Távhőszolgáltató feladata a megfelelő tömörségű szivárgásmentes épületfűtési hálózat üzemeltetéséhez szükséges feltöltöttség biztosítása és a központi légtelenítés elvégzése. Központi légtelenítő az a berendezés, mely legalább egy felszálló vezeték légtelenítését szolgálja, az épület közös területén van és közvetlen hozzáférhetősége mindenkor biztosított.
- 2.8 A Felhasználó(k) tulajdonában és kezelésében lévő felhasználói berendezések nem megfelelő állapotából, besabályozatlanságából, hibáiból adódó ellátási panaszok megszüntetésére, illetőleg az indokolatlanul nagy hőfelhasználás csökkentésére a

Távhőszolgáltató a Felhasználók kérésére térítésmentesen – a megoldást is megjelölő – szakmai segítséget ad.

- 2.9 A hőközpontban a hőenergia-gazdálkodással kapcsolatos feladatok végrehajtását a Távhőszolgáltató végzi.
- 2.10 A Felhasználó(k) tudomásul veszi(k), hogy a Megbízott 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 szabályozót a Távhőszolgáltató úgy állítja be, hogy – a fűtésszabályzó bekapcsolt állapotában – a rendelkezésre álló hőmennyiség az alábbi hőmérsékleti értékek biztosítására legyen elegendő:
- a. a lakószobák hőmérséklete [.....] óra között átlagosan [.....] °C legyen,
 - b. az előző időszakon kívül a lakószobák hőmérséklete átlagosan [.....] °C-ra csökkenjen,
 - c. a használati melegvíz hőmérséklete a kifolyónál mérve, átlagosan, folyamatos vételezés mellett [.....] °C legyen. A beállított hőközponti kilépő víz hőmérséklet az épület melegvíz- és cirkulációs rendszerének sajátosságai miatt ettől eltérhet.
- 2.11 A Felhasználó(k) tudomásul veszi(k), hogy a jelen Megállapodásban rögzített hőmérsékleti értékek a szabályozás műszaki lehetőségeinek megfelelően irányértékek. Az épület, valamint az egyes épületrészek tényleges hőmérsékletét az épület hőtehetetlensége, valamint a Felhasználói berendezések állapota, üzemeltetése is befolyásolja. Ezekből adódóan a Felhasználó(k) kifejezetten tudomásul veszi(k), hogy a Távhőszolgáltató nem felelős a hőmérsékleti értékeknek az épületen, épületrészekben belüli eltéréseiért.
- 2.12 Az épületekben kialakult hőmérsékleti értékek figyelemmel kísérése, ellenőrzése a Megbízott feladata. A Távhőszolgáltató ellenőrző helyiség hőmérséklet-mérést bejelentés esetén, alkalmilag végez.
- 2.13 A Megállapodás szerinti hőmérsékleti értékek módosítása iránti igényt, valamint ha az igényelt és a tényleges átlagos hőfok eltérése miatt a szabályozó beállításának módosítása szükséges, ezt a Megbízott írásban közölheti a Távhőszolgáltatóval. A Távhőszolgáltató a módosítást legkésőbb két (2) munkanapon belül elvégzi és a változtatást előírásainak megfelelően rögzíti. Ezt követően, további észrevétel hiányában, a módosítási igényt teljesítettnek kell tekinteni.
- 2.14 Amennyiben a Megbízott a hőmérsékleti értékek, illetőleg a hőfokszabályozó beállításának módosítását az előzőeknek megfelelő módon nem kezdeményezte, a fogyasztási hely hőmérsékletével, a hőfogyasztással kapcsolatos kifogásból eredő igény a Távhőszolgáltatóval szemben nem érvényesíthető. A bejelentés megtétele esetén a bejelentést megelőző időszakra vonatkozóan, visszamenőleg nem lehet követeléssel élni.
- 2.15 A fűtési célú hőszolgáltatás megkezdése és befejezése tekintetében a Felhasználó(k) a következő lehetőséget választja(ák):

- a. A Távhőszolgáltató október 15.-én a szabályozott üzemmódú fűtési szolgáltatást megkezdi, és április 15.-ig folyamatosan működteti.
- b. A Felhasználó a szeptember 15. és október 14.-e, ill. április 16. és május 15.-e közötti időszakra a szabályozott üzemmódú fűtés megkezdéséről, illetve leállításáról az alábbiak szerint rendelkezik:
 - A Távhőszolgáltató az Országos Meteorológiai Szolgálat által részére a tárgynap reggelén adott, a várható veszprémi ún. gáznap-középhőmérséklethez (azaz az adott nap 6 órától másnap reggel 6 óráig terjedő időszakra vonatkozó középhőmérséklethez) kötötten a fűtést
 - [.....] °C, vagy az alatti hőmérséklet esetén megkezdi,
 - [.....] °C, vagy e feletti hőmérséklet esetén befejezi.
 - A fűtés megkezdése és befejezése közötti külső hőmérséklet különbség min. 3 °C, a Felhasználó igényének megfelelően. A Távhőszolgáltatóval április 15.-e után mindaddig folyamatosan folytatja a fűtést, ameddig az Országos Meteorológiai Szolgálat által előre jelzett, a várható veszprémi ún. gáznap-középhőmérséklet a fenti felső értéket eléri, illetve azt meghaladja.
 - A Felhasználó(k) képviselője, vagy a jelen Megállapodásban megnevezett Megbízott a fűtési szolgáltatásnak az előzőektől eltérő, „rendkívüli” elindításáról, illetve leállításáról írásban, a Távhőszolgáltató e célra rendszeresített formanyomtatványán rendelkezhet. Az esetlegesen ez okból keletkező károkért a Távhőszolgáltató nem tehető felelőssé.
 - Amennyiben a Felhasználó az épületbe való bejutást a kapcsolás napján nem teszi lehetővé a Távhőszolgáltatónak, úgy a kapcsolást a sikeres bejutás napján, az aznapra előre jelzett veszprémi gáznap-középhőmérséklet alapján végzi el a Távhőszolgáltató.
 - Amennyiben az előre jelzett várható napi gáznap-középhőmérséklet nem többel, mint 1 °C-kal a bekapcsolási érték alatt van és a kapcsolás napja munkaszüneti napra esik, de a háromnapos előrejelzés alapján a következő nap már erőteljes felmelegedés várható, úgy a Távhőszolgáltató takarékosági okok miatt csak külön, írásbeli kérésre indítja el a fűtésszolgáltatást.

2.16 A Felhasználó lehetővé teszi, hogy a hőközpontot magába foglaló helyiség(ek)be a Távhőszolgáltató munkavállalói fényképes igazolvány felmutatásával mindenkor zavartalanul bejuthassanak.

2.17 A Távhőszolgáltató szolgáltatással kapcsolatos illetékes egysége:

Hőszolgáltatási Igazgatóság

Hőszolgáltatási Üzem

(műszaki kérdésekben)

címe: 8200 Veszprém, Haszkovó út 11/A

telefonszáma: 88/425-468, 88/422-018

(éjjel-nappal hívható)

fax száma: 88/425-800

zöld szám: 06/80/949-749

e-mail: hoszolg.diszpecser@vkszrt.hu

Gazdasági Igazgatóság

Hőszolgáltatási Ügyfélszolgálat

(számlázási

kérdésekben)

címe: 8200 Veszprém, Haszkovó út 11/A

telefonszáma: 88/426-277 (csak munkaidőben hívható)
fax száma: 88/425-800
zöld szám: 06/80/949-749
e-mail: hoszolg.ugyfelszolgalat@vkszrt.hu

2.18 A Felhasználó(k), illetve a Megbízott személyében bekövetkező változást az új Felhasználó(k), illetve Megbízott nyolc (8) napon belül köteles írásban a Távhőszolgáltató részére bejelenteni. A megbízás visszavonása és új Megbízott személyének kijelölése a Felhasználó(k) és az új Megbízott együttes, írásbeli nyilatkozatával történhet.

3. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

- 3.1 A jelen Megállapodás időtartama megegyezik a Távhőszolgáltató és a Felhasználó(k) között létrejött Általános Közüzemi Szerződés hatályának időtartamával és annak elválaszthatatlan mellékletét képezi.
- 3.2 Jelen Megállapodás elválaszthatatlan részét képezi:
Mérési Jegyzőkönyv
- 3.3 Egyéb megállapodások:

Veszprém, 20..... év hó nap

.....
Távhőszolgáltató

.....
Felhasználó(k)

.....
Megbízott

KÁF-0000/20.. számú Általános Közüemi Szerződés

2/A sz. melléklet

**A távhőszolgáltatási díj számlázásának feltételei
épületrészenkénti díjfizetés esetén**

I. rész

- 1.1. Távhőszolgáltatási díj alkalmazásának és számlázásának általános feltételeit, szabályait az általános közüzemi szerződés és a lakossági távhőszolgáltatási díjakról, az áralkalmazási és díjfizetési feltételekről, valamint a távhőszolgáltatási-, csatlakozási díjakról szóló Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 59/2005. (XII.15.) Ör.sz. rendelete állapítja meg.
- 1.2. A távhőszolgáltatás díját – annak épületrészek közötti szétosztása útján – jelen melléklet II. részében felsorolt Díjfizetők (épületrész tulajdonosok) külön-külön fizetik.
- 1.3. Az éves alapdíj 1/12-ed részének megfizetése a tárgyhónap első napján esedékes.
- 1.4. A mért távhőmennyiség hődíjainak elszámolása, fizetése a „VKSZ” Zrt. távhőszolgáltatási üzletszabályzata alapján
 - a fűtési célú távhőszolgáltatás hődíja: 8.5.2.1..... pont,
 - a vízfelmelegítés célú távhőszolgáltatás hődíja: 8.5.2.2..... pont,
 - épületrészenként hőmennyiségmérés esetén: 8.5.3. pont szerint történik.
- 1.5. Távhőszolgáltató az éves alapdíj 1/12-ed részét jelen melléklet II. részében felsorolt Díjfizetőknek épületrészüik fűtött légtérfogata után számlázza.
- 1.6. A Felhasználó igényének megfelelően a Távhőszolgáltató a mért hőmennyiség hődíját a jelen melléklet II. részében, a Felhasználó képviselője által megadott fűtési és melegvíz arányok szerint szétosztva számlázza. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a képviselője által nyújtott helytelen, vagy a valóságnak nem megfelelő adatszolgáltatásból a Távhőszolgáltatót ért kár, vagy a Távhőszolgáltatóra vonatkozó költség megtérítését a Távhőszolgáltató a Felhasználóra terhelheti.
- 1.7. Távhőszolgáltató az épület által elfogyasztott összes hőmennyiségből a fűtésre és a melegvíz fogyasztás céljára felhasznált hőmennyiség – a jelen megállapodáshoz mellékelte – „VKSZ” Zrt. távhőszolgáltatási üzletszabályzatának 8. pontját kivonatban tartalmazó leírásban rögzítettek szerint jár el.
- 1.8. Felhasználó képviselője kijelenti, valamint elismeri, hogy:
 - a jelen melléklet II. részében az egyes épületrészek és Díjfizetők felsorolása hiánytalan és jelenleg fennálló tulajdoni viszonyoknak teljes mértékben megfelel,
 - a Díjfizetőket a fizetési feltételekről és a Díjfizetők személyében, adataiban bekövetkezett változásokkal kapcsolatos bejelentési kötelezettségekről tájékoztatta,
 - és az általa közölt fogyasztási adatok és az ebből származó díjszétosztási arányok helyességét a Díjfizető a Távhőszolgáltatóval szemben nem kifogásolhatja.

- 1.9. Fzetési késedelem esetén Távhőszolgáltató a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959.évi IV. törvény szerinti mindenkor hatályos késedelmi kamatot külön értesítés nélkül felszámíthatja.

II. rész

- 2.1. A felhasználói épületek (**Felhasználó**) azonosító adatai (épületazonosító szám, cím):
(felsorolás)
- 2.2. Az egyes épületrészek Díjfizetőire (**Díjfizető**) vonatkozó adatok:
(felsorolás)
- 2.3. A felhasznált hőmennyiség elosztásának arányai:
(felsorolás)

Melléklet: a „VKSZ” Zrt. távhőszolgáltatási üzletszabályzata 8. pontjának kivonata

Veszprém, 20..... év hó nap

.....
Távhőszolgáltató

.....
Felhasználó

KÁF-0000/20.. számú Általános Közüzeti Szerződés

2/B sz. melléklet

**A távhőszolgáltatási díj számlázásának feltételei
egyösszegű díjfizetés esetén**

Távhőszolgáltatási díj alkalmazásának és számlázásának általános feltételeit, szabályait az általános közüzeti szerződés és a lakossági távhőszolgáltatási díjakról, az áralkalmazási és díjfizetési feltételekről, valamint a távhőszolgáltatási-, csatlakozási díjakról szóló Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 59/2005. (XII.15.) Ör.sz. rendelete állapítja meg.

A távhőszolgáltatás díját a Felhasználó összegben fizeti.

Az éves alapidő 1/12-ed részének megfizetése a tárgyhónap első napján esedékes.

A mért hőmennyiség hődíja a tárgyhónapot követően benyújtott számla alapján fizetendő.

Fizetési késedelem esetén Távhőszolgáltató a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959.évi IV. törvény szerinti mindenkor hatályos késedelmi kamatot külön értesítés nélkül felszámíthatja.

Veszprém, 20..... év hó nap

.....
Távhőszolgáltató

.....
Felhasználó

KÁSZ-0000/20.. számú

ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS

amely a

.....
szám alatti lakóépület, illetőleg vegyes célra használt épület (a továbbiakban együtt: épület), mint felhasználási hely hőközponti mérés szerinti távhőellátására jött létre a „VKSZ” Veszprémi Közüzem Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (8200 Veszprém, Házgyári út 1., cégjegyzékszám: 19-10-500243, statisztikai számjel: 13519869-3821-114-19, továbbiakban: Távhőszolgáltató) és az épület tulajdonosi közössége (a továbbiakban: Felhasználó), együtt: Felek között.

I. fejezet

37. A Felhasználó

Felhasználó neve(cégneve):

címe (székhelye):

cégjegyzékszám:

adószáma:

statisztikai azonosítója:

38. A Felhasználó képviselője:

neve (cégneve):

címe (székhelye):

cégjegyzékszám:

adószáma:

statisztikai azonosítója:

II. fejezet

39. A távhőellátást a Távhőszolgáltató a sz. alatti épületben lévő szolgáltatói hőközponttal, az épület hőfogadó állomásán keresztül biztosítja.

40. A szolgáltatott távhő mennyiségének mérése a szolgáltatói hőközpontban és a hőfogadó állomáson lévő, a Távhőszolgáltató tulajdonát képező hőmennyiségmérővel (a továbbiakban: távhőmennyiségmérő) történik.

41. A Távhőszolgáltató a szolgáltatott távhő hőközpontban történő átalakításával az épület ellátásaként

fűtési célú

vízfelmelegítési célú

távhőszolgáltatást teljesít.

42. A használati melegvíz előállításához szükséges hálózati hidegvizet a **Felhasználó** bocsátja rendelkezésre.
43. E közüzemi szerződéssel a Távhőszolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy annyi hőmennyiséget szolgáltat, amennyi a fenti szolgáltatási fajták teljesítésével az épület ellátásához szükséges.
44. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Távhőszolgáltató előbbi kötelezettségének csak megfelelő állapotban lévő felhasználói berendezéseken tud eleget tenni.
45. A Távhőszolgáltató a Felhasználó hőszolgáltatási megbízottja írásbeli kérésének megfelelően, a műszaki lehetőségek határainak figyelembevételével a távhőmennyiséget a szerződés 1. számú mellékletét képező Üzemviteli Megállapodásban meghatározottak szerint beállítja, változtatja. A szolgáltatás mértékét, a fűtési időszak kezdési és befejezési időpontját, a hőszolgáltatási megbízott személyét a Felek az Üzemviteli Megállapodásban rögzítik.
46. A vételezésre kerülő összes távhő mennyiségére, a szolgáltatás megkezdésére és befejezésére, a fűtési és melegvíz ellátás beállítási értékeire vonatkozó igények teljesítése – műszaki okok miatt – csak a hőközpontban lehetséges. A hőközpontból ellátott épületek Felhasználói az előbbiekre csak megegyező tartalommal és csak együttesen, a hőszolgáltatási megbízott útján rendelkezhetnek. Ezért a szerződés 1.számú mellékletét képező üzemviteli megállapodást a hőközpontból ellátott **Felhasználók együttesen** kötik meg a Távhőszolgáltatóval és annak végrehajtására közös hőszolgáltatási megbízottat választanak.
47. A Távhőszolgáltató kötelezettségének teljesítési helye az épület **hőfogadó állomásán** lévő csatlakozási pont, amely a szolgáltatói és felhasználói berendezések határán beépített elzáró szerelvények Felhasználó felé eső oldala.
48. E közüzemi szerződéssel a Felhasználó arra vállal kötelezettséget, hogy **az épület fűtött légtérfogata** után naptári évre fizetendő **éves alapdíjat**, továbbá a hőközpontban mért, elfogyasztott hő mennyisége után **hődíjat** fizet.
49. Az épület alapdíjszámítás alapját képező fűtött légtérfogata légm³.
50. A távhőszolgáltatás díját a díj épületrészek (hővételezési helyek) közötti szétosztása útján a Díjfizetők **külön-külön fizetik**.

Díjfizetők: az egyes épületrészeknek (lakások, nem lakás céljára szolgáló helyiségek) a Felhasználó által a szerződés 2. számú mellékletének II. részében megjelölt tulajdonosai.

III. fejezet

51. A Felek egybehangozóan kijelentik, hogy:

- az épületben lévő szolgáltatói berendezések a felhasználói hőközpont és a közvetlenül hozzá tartozó technológiai berendezések (tágulási tartály és azt a hőközponttal összekötő jelző-, ellenőrző-, biztonsági-, tágulási vezetékek, valamint a túlfolyó vezeték az épület csatorna hálózatába történt bekötésig, ill. a túlfolyó vezeték első megszakításáig, a központi légtelenítő berendezés) a Távhőszolgáltató vagyonának részei, amelyek üzemeltetése és fenntartása a Távhőszolgáltató feladata,
- amennyiben a Távhőszolgáltató tulajdonát képező hőközpontot magában foglaló helyiség a Felhasználó tulajdona, akkor annak rendeltetés szerinti használatára a Távhőszolgáltató térítés nélkül jogosult azzal, hogy az általa kizárólag használt, zárt, külön helyiség belső karbantartásáról a Távhőszolgáltató saját költségén gondoskodik.

52. A Felhasználó lehetővé teszi, hogy:

- a hőközpontot magába foglaló helyiség(ek)be a Távhőszolgáltató munkavállalói mindenkor zavartalanul bejuthassanak.

53. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy:

- az Üzemviteli Megállapodásban meghatározott hőmérsékleti értékek átlagosan, az épület egészére vonatkoznak, az egyes épületrészek azonos minőségi fűtése és melegvízzel való ellátása a felhasználói berendezések megfelelő állapotban tartásával és üzemeltetésével a Felhasználó feladata,
- a Felek a tulajdonukban lévő berendezéseket a fűtési időnyen kívül terv szerinti karbantartásnak, illetőleg felújításnak vehetik alá, amelynek kezdetét legalább 8 nappal korábban egymással írásban és az épületben kifüggesztett tájékoztató útján közlik. A munkálatok időtartama - eltérő megegyezés hiányában - 8 napnál hosszabb nem lehet,
- terv szerinti karbantartásnak, illetőleg felújításnak nem tekinthető üzemzavar elhárítását, illetve az annak megelőzését célzó munkát a Felek a lehető legrövidebb időn belül - egymás egyidejű értesítése mellett – elvégzik,
- a Távhőszolgáltató jogosult országos tüzelőanyag hiány, vagy környezetvédelmi okból elrendelt energiakorlátozás esetén a Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 58/2006. (VI. 26.) Ör. sz. rendelet 10. §-a alapján a lakossági felhasználók végső esetben történő korlátozását jelentő 3-5. korlátozási fokozatokban meghatározottak érvénybe léptetésére,
- a fenti okokból és a fentiek betartása mellett keletkezett szolgáltatási, ill. vételezési szünetből eredő károkért a Felek egymástól kártérítést nem követelhetnek,
- amennyiben a Felhasználó a tulajdonát képező berendezéseken a Távhőszolgáltató értesítésének mellőzésével a hálózat megbontásával járó munkálatokat végeztet, az ebből származó károkért a Távhőszolgáltatót felelősség nem terheli.

IV. fejezet

54. A Távhőszolgáltató a szolgáltatás díjait a Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének távhőszolgáltatási díjak megállapításáról szóló mindenkor hatályos rendeletében foglaltak szerinti ár(díj)alkalmazási-, elszámolási- és számlázási feltételekkel számlázza.

A háztartási célú hőfelhasználásért az előbbi rendeletben megállapított díjakat kell fizetni, a nem háztartási célú hőfelhasználás díjait pedig a Távhőszolgáltató az általa hirdetményben közzétett díjtételekkel számlázza.

A távhőszolgáltatás díját a számlán feltüntetett időpontig kell megfizetni. Fizetési késedelem esetén a Ptk. előírásai szerinti késedelmi kamatot a Távhőszolgáltató felszámítja.

55. A távhőszolgáltatás díjai nem tartalmazzák a felhasználói berendezések feltöltéséhez, üzemeltetéséhez, továbbá vízfelmelegítési célú távhőszolgáltatás esetén a melegvíz előállításához szükséges hálózati hidegvíz víz- és csatornahasználati díját. Az ezekhez szükséges hálózati hidegvizet a Felhasználó saját költségére biztosítja. A Távhőszolgáltató tulajdonában és üzemeltetésében lévő szolgáltatói berendezések átalakításából, javításából, meghibásodásából eredő hálózati víz elfolyásról, ill. vízvesztés pótlásról a hálózati vizet rendelkezésre bocsátó és a Távhőszolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel, amelynek alapján az elfolyt vízmennyiség víz- és csatornahasználati díját a Távhőszolgáltató megtéríti.
56. Az elfogyasztott hőmennyiség elszámolásának alapjául csak a jelen szerződés II. fejezetében megjelölt hőközpontban lévő, a Távhőszolgáltató által felszerelt, hitelesített távhőmennyiségmérő szolgálhat.
57. Az épület hőfogadó állomásán, illetve a mérésére alkalmas vezeték szakaszokon (pontokon) a Távhőszolgáltató által felszerelt mérőműszerek a jelen szerződés II. fejezetében megjelölt szolgáltatói hőközponti hitelesített hőmennyiségmérő költségmegosztói, amelyek a szolgáltatott hőmennyiség közvetlen elszámolására – egyéb megállapodás hiányában - nem alkalmazhatók. A szolgáltatói hőközpontban mért távhőmennyiséget a távhővel ellátott épületekben lévő hőfogadó állomáson elhelyezett költségmegosztók adatai alapján a Távhőszolgáltató osztja szét a hőközponttól ellátott Felhasználók (az egyes ellátott épületek tulajdonosai, tulajdonosi közösségei) között.
58. A Távhőszolgáltató lehetővé teszi, hogy a Felhasználó, illetve megbízottja az elszámolás alapjául szolgáló távhőmennyiségmérőt, hőközponti vízmérőt ellenőrizhesse, a mérőállást leolvashassa.
59. A távhőmennyiségmérő, hőközponti vízmérő és a hőfogadó állomásokon felszerelt költségmegosztó mérőműszerek azonosító adatait, valamint a szerződés hatályba lépésével egyidejű mérőállásokat a szerződés 1.sz. mellékletét képező Üzemviteli megállapodás függeléke, a **Mérési Jegyzőkönyv** tartalmazza.
60. Az elszámolás alapjául szolgáló távhőmennyiségmérő, hőközponti vízmérő (továbbiakban: elszámolási mérő) szükséges (indokolt) cseréjét és előírt időszakonkénti hitelesítettését a Távhőszolgáltató végzi és viseli annak költségét.

A Felhasználó írásbeli kérésére a Távhőszolgáltató köteles a kifogásolt elszámolási mérőt arra jogosult szervvel megvizsgáltatni. Amennyiben a vizsgálat megállapítása szerint az elszámolási mérő a megengedett hibahatáron belül való mérésre alkalmas, a vizsgálat költségét a Távhőszolgáltató jogosult a Felhasználóra áthárítani.

Az elszámolási mérőcsere tényét és a cserélt elszámolási mérő adatait a Felek

mérőcsere-jegyzőkönyvben rögzítik.

A hibás elszámolási mérőt a Távhőszolgáltató a meghibásodás észlelésétől számított 30 napon belül cseréli ki.

A távhőmennyiségmérő, hőközponti vízmérő meghibásodásának időszakára (méretlen időszak) a Távhőszolgáltató a díjfizetés alapját képező mennyiséget az üzletszabályzatban foglaltaknak megfelelően határozza meg.

61. A Felhasználó jelen szerződés II. fejezetében rögzített igénye alapján a Távhőszolgáltató a távhőszolgáltatás alapdíját az épületrészek légtérfogata arányában, az elszámolás alapját képező hődíjat a Felhasználó képviselője - megfelelő felhatalmazás mellett - által a szerződés 2. sz. mellékletében rögzített arányokban osztja szét a Díjfizetők között. A Felhasználó képviselőjének felhatalmazását a Távhőszolgáltató nem köteles vizsgálni, a felhatalmazás hiányából származó kifogásokért és károkért a Távhőszolgáltató nem tartozik felelősséggel. A fizetési kötelezettség teljesítésének módját, részletes szabályait és a Díjfizetők adatait ugyancsak e szerződés 2. sz. melléklete tartalmazza. Ezzel kapcsolatos felhasználói rendelkezés, megállapodás hiányában a hődíjat az épületben lévő épületrészek fűtött légtérfogata (légm³) arányában kell a Díjfizetőknek megfizetni.
62. A Felhasználó képviselője kezdeményezheti a Távhőszolgáltatónál a díjak szétosztási arányának megváltoztatását. A Távhőszolgáltató a módosított (új) arányok szerinti szétosztást legkésőbb a kezdeményezés hónapját követő második hónaptól kezdődően teljesíti.
63. Amennyiben a Távhőszolgáltató a díjakat a képviselő által közölteknek megfelelően, a megjelölt Díjfizetők között osztotta szét, az ezzel kapcsolatos viták rendezése kizárólag a közösség tagjai és a képviselő egymás közötti feladata.
64. A Felhasználó személyében bekövetkezett változást az új Felhasználó adatainak közlésével, a régi és az új Felhasználó képviselőjének aláírásával, vagy a Felhasználó jelen szerződés I. fejezetében rögzített adatainak megváltozását 8 napon belül írásban kell a Távhőszolgáltató részére bejelenteni.

A Távhőszolgáltató a számlázást csak a bejelentés megtörténtét követő időponttól módosítja.

65. A Díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új Díjfizető – a Felhasználó képviselőjének egyidejű értesítése mellett – írásban köteles a Távhőszolgáltatónak a Díjfizető személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül bejelenteni.

A Távhőszolgáltató a Díjfizető részére történő számlázást csak a bejelentés megtörténtét követő időponttól módosítja.

V. fejezet

66. Amennyiben a Felhasználó az épületen olyan építészeti, vagy épületgépészeti átalakítást végez, amely a jelen szerződés II. fejezetében rögzített légtérfogatot megváltoztatja, azt köteles a Távhőszolgáltatónak előzetesen írásban bejelenteni. Ebben az esetben a Felhasználó saját költségén, arra jogosult tervezővel az átalakításról - az épületrészben a

távhőellátás kialakításáról, ill. annak megszüntetéséről - tervet köteles készíttetni és azt a Távhőszolgáltatónak benyújtani. Figyelembe kell venni az ellátó távhőrendszerre érvényes csatlakozási előírásokat és az épületet kiszolgáló hőközpont műszaki adottságait.

A légtérfigat növekedésénél a vonatkozó Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 58/2006. (VI.26.) Ör. rendelet 14. §-a szerint kell eljárni

Az átalakítás befejezését be kell jelenteni a Távhőszolgáltatónak, aki azt a helyszínen köteles ellenőrizni és szükség szerint az új légtérfigatot felméréssel megállapítani. Az új légtérfigatnak megfelelően a Felek a jelen szerződést módosítják.

67. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy valamely épületrész távhőellátásának az előzőek szerinti megszüntetéséhez jogszabályi előírás alapján valamennyi tulajdonostárs hozzájárulása szükséges. A megszüntetéssel egyidejűleg az épületrészben a távhőellátással azonos komfortfokozatú más hőellátást kell megvalósítani és az épületrészen átmenő vezetékeket teljeskörűen le kell szigetelni. Amennyiben ezen feltételek teljesítése alapján a jelen szerződés módosítására kerül sor, a Távhőszolgáltató a távhőről levált épületrész légtere után az alapdíj számlázást megszünteti. A Távhőszolgáltató az elszámolás alapját képező hőmennyiség hődíját a távhőellátásban maradt épületrészek (helyiségek) mindenkori Díjfizetői között osztja szét a Felhasználó rendelkezésének megfelelő, a változás miatt módosított új arányok szerint.
68. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy az épületrész távhőellátásának megszüntetésével kapcsolatban a Távhőszolgáltatóval szemben igény semmilyen jogcímen - különösen, de nem kizárólag, a környező helyiségek megnövekedett fűtési hőfelhasználása, a hődíj szétosztása, az esetleg hiányzó tulajdonosi hozzájárulások miatt - nem támasztható.
69. E szerződés megszegésére és a szerződésszegés következményeire a 2005. évi XVIII. törvény – továbbiakban Tszt. – 49-51. §-ait és az ezek végrehajtásáról szóló jogszabályok rendelkezéseit kell alkalmazni.

A/ A Távhőszolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

- a.) a távhőszolgáltatást a közüzemi szerződésben meghatározott időpontokban nem kezdi meg,
- b.) a távhőt nem a közüzemi szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja,
- c.) a Felhasználó számára a szolgáltatást nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi,
- d.) a szolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a Felhasználó az üzletszabályzatban, vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti,
- e.) a szolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a Felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg,
- f.) felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tszt 40-41.§-aiban foglaltakon túlmenően szünetelteti, vagy korlátozza.

Az a.)-e.) pontok esetében a Távhőszolgáltató a szerződésszegés fennállásának idejére járó alapdíj 10%-ának megfelelő összegű kötbért köteles a díjfizetésre kötelezett részére megfizetni.

Amennyiben a Távhőszolgáltató a szolgáltatási kötelezettségének neki felróható okból, vagy jogszerű szüneteltetés esetén az előírt előzetes értesítés mellőzésével, 3 napot

megaladó ideig nem tesz eleget (f./pont), az éves alapdíjnak a szüneteltetés idejére eső része kétszeresét köteles a szolgáltatás díját fizető Felhasználó vagy a Díjfizető részére visszatéríteni.

A Távhőszolgáltatót a Felhasználó, illetőleg a harmadik személy tulajdonát képező felhasználói berendezések nem megfelelő működéséből eredő elégtelen szolgáltatásért felelősség nem terheli.

B/ A Felhasználó, illetőleg a Díjfizető részéről szerződészegésnek minősül, ha:

- a.) a mérőeszközt, vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja, vagy – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a Felhasználó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a Távhőszolgáltatónak nem jelenti be,
- b.) a mérőeszköz befolyásolásával, vagy megkerülésével távhőt vételez,
- c.) a távhő vételezését a közüzemi szerződés felmondásával összefüggésben nem a Tszt. 38.§ (2), (4), illetve (5) bekezdésében, valamint a Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 58/2006. (VI.26.) Ör. rendelet 18-19.§-ában foglalt feltételekkel szünteti meg,
- d.) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más Felhasználó vagy Díjfizető szerződészerű távhővételezését zavarja, vagy veszélyeztet,
- e.) a távhőszolgáltatás díját a díjrendeletben meghatározott határidőn túl nem, vagy késedelmesen fizeti meg,
- f.) ha a díjfizetés kötelezettje a távhőszolgáltatás díját a Távhőszolgáltató felszólítása ellenére az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg.

Az a.)-c.) pontokban felsorolt esetekben a díjfizetés kötelezettje a szolgáltatási díjon felül a Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 59/2005. (XII.15.) Ör. számú rendeletben meghatározott pótdíjat köteles fizetni. Ennek összege a Felhasználóra, Díjfizetőre vonatkozó éves alapdíj háromszorosa.

A Távhőszolgáltató jogosult

- az a.), b.), c.) és e.) pontok esetében a szolgáltatást felfüggeszteni,
- az d.) és f.) pontokban megjelölt szerződészegések miatt a közüzemi szerződést felmondani.

Szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén a felhasználási hely, vagy az épületrész tulajdonosa a szolgáltatás díján felül az éves alapdíj háromszorosát köteles a Távhőszolgáltató részére megfizetni.

A Távhőszolgáltató jogosult a szolgáltatás felfüggesztésével és a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeit a szerződészegőre áthárítani.

A szolgáltatás felfüggesztését és a közüzemi szerződés felmondását a Távhőszolgáltató csak úgy alkalmazhatja, hogy azok hátrányos következményei a kötelezettségét teljesítő Díjfizetőt, vagy Felhasználót nem érinthetik.

VI. fejezet

70. Ez a közüzemi szerződés **20..... év hó napján** lép hatályba és határozatlan ideig érvényes. E szerződés hatálybalépésével egyidejűleg a felhasználási helyre fennálló korábbi mérés szerinti elszámolásra vonatkozó távhőszolgáltatási szerződések megszűnnek.

Ezt a közüzemi szerződést a Felhasználó 30 napos felmondási idő betartásával az épület egészére vonatkozóan mondhatja fel a Távhőszolgáltatóhoz intézett írásbeli nyilatkozattal.

A Távhőszolgáltató e szerződést a 2005. évi XVIII. törvény 38.§ (7) bekezdése, valamint az 51.§ (3) bekezdés b.) és c.) pontjában és a (4) bekezdésében foglaltak alapján akkor mondhatja fel, ha a Felhasználó

- a távhő vételezését a fogyasztási helyen megszünteti,
- ha a közüzemi szerződést nem a törvény 38.§ (2) bekezdésében, valamint a Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 58/2006. (VI.26.) Ör. rendelet 18.-19. §-ában előírt feltételek betartásával mondja fel,
- ha a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását más Felhasználó távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti,
- ha a távhő díját az esedékessége lejárát követő 60 napon belül, írásbeli felhívás ellenére nem fizeti meg.

71. E közüzemi szerződésben használt fogalmi meghatározásokra és a benne nem szabályozott kérdésekben

- a.) a távhőszolgáltatásról szóló **2005. évi XVIII. Törvény**,
- b.) a **157/2005 (VIII.15) Korm. rendelet** és annak 3. sz. mellékletét képező **Távhőszolgáltatási Közülemi Szabályzat**,
- c.) a távhőszolgáltatásról szóló egyes rendelkezéseinek Veszprém város területén történő végrehajtásáról rendelkező **58/2006. (VI.26.) Ör. rendelet**,
- d.) a Veszprém város területén érvényesülő távhőszolgáltatási díjak megállapításáról, valamint az ár-(díj-)alkalmazási feltételekről szóló **59/2005. (XII.15.) Ör. rendelet**,
- e.) a társasházról szóló **2003. évi CXXXIII. Törvény**,
- f.) a lakásfenntartó szervezetekről szóló **2004. évi CXV. Törvény**,
- g.) a **Polgári Törvénykönyv**, valamint
- h.) a **Távhőszolgáltató Üzletszabályzata**

előírásai az irányadók.

Amennyiben a szerződés érvényességének ideje alatt az előbbi a.)-d.) pontokban felsorolt jogszabályok módosulnak, a Távhőszolgáltató jogosult a szerződésben foglaltak helyett az új jogszabályi rendelkezéseket alkalmazni.

72. A Felhasználó képviselője a jelen közüzemi szerződést az egyes pontok tartalmára vonatkozó részletes felvilágosítás után, a tulajdonosi közösség tagjainak felhatalmazása, valamint a közösségre vonatkozó jogszabályok és belső szabályok betartásával meghozott döntés alapján köti meg és írja alá.

73. A szerződés tartalmáról, különös tekintettel a díjak szétosztására és a díj nem fizetésének jogkövetkezményeire, a Felhasználó képviselője a Díjfizetőket részletesen tájékoztatja.

74. E szerződés a csatolt 1.sz. és 2.sz. aláírt mellékleteivel együtt érvényes.

Veszprém, 20..... év hó nap

.....
Távhőszolgáltató

.....
Felhasználó

KÁSZ-0000/20.... számú Általános Közüzem Szerződés

1. sz. melléklet

ÜZEMVITELI MEGÁLLAPODÁS

(a továbbiakban: **Megállapodás**)

amely létrejött
egyrésről a „VKSZ” Veszprémi Közüzem Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság
(székhely: 8200 Veszprém, Házgyári út 1., továbbiakban: **Távhőszolgáltató**),

másrésről

a Veszprém, címen lévő szolgáltatói hőközpontból ellátott, a
Távhőszolgáltatóval Általános Közüzem Szerződést (a továbbiakban: Szerződés) kötött
Felhasználó(k):

Megnevezése:

Felhasználási hely (épület) címe:

Képviselői név:

Címe:

Telefonszáma:

valamint a Felhasználó(k) közös hőszolgáltatási megbízottja (a továbbiakban: **Megbízott**)

Megbízott neve:

Címe:

Telefonszáma:

között az épület hőellátását biztosító hőközpont üzemvitelével és a Felhasználó(k) igényének a Szerződés II. fejezete szerinti kielégítésével kapcsolatos együttműködés szabályozására.

4. A MEGÁLLAPODÁS TÁRGYA

4.1 A Felhasználó(k) jelen Megállapodás aláírásával megbízzák a Megbízottat a Távhőszolgáltatóval való, jelen Megállapodás végrehajtását megvalósító folyamatos együttműködéssel és felhatalmazzák a Felhasználó(k) nevében az üzemvitelre vonatkozó nyilatkozatok megtételére.

4.2 A Megbízott a megbízást a jelen Megállapodás aláírásával elfogadja.

5. A FELEK KÖTELEZETTSÉGEI ÉS JOGAI

5.1 A Szerződés 7. pontjában rögzítettek alapján a Távhőszolgáltató feladata, hogy a tulajdonában lévő berendezések üzemképes állapotban tartásáról (felújításáról,

karbantartásáról) és működéséről folyamatosan gondoskodik, a szolgáltatás teljesítését akadályozó és tudomására jutott hiba elhárítását vagyont, vagy életet veszélyeztető esetben azonnal, egyéb esetekben 4 órán belül megkezdje és azt a lehető legrövidebb időn belül befejezze.

- 5.2 A Felhasználó(k) feladata, hogy a tulajdonukban lévő felhasználói berendezések (fűtési alapvezetékek, felszálló-elzárók, strangszabályozók, nem központi légtelenítő vezetékek és szerelvényeik, egyedi légtelenítők, radiátorok és szerelvényeik, használati melegvíz- és melegvíz-cirkulációs alap, és felszállóvezetékek, elzárók és szabályozók, kifolyószelepek és egyéb szerelvények, a melegvíz-szolgáltatással összefüggő hidegvízvezetékek és szerelvényeik stb.) üzemképes állapotban tartásáról (felújításáról, karbantartásáról) és működéséről folyamatosan gondoskodik.
- 5.3 A Felhasználó(k) kötelezettsége továbbá a szolgáltatás teljesítését az épületen belül akadályozó hibák kijavítása, a meghibásodott, illetve eredeti működési funkciójára alkalmatlanná vált berendezések szükség szerinti cseréje, a felhasználói hálózat besabályozása, üzemeltetése.
- 5.4 Az épület (épületrészek) fűtési és melegvíz hálózatának üritése és töltése a Távhőszolgáltató kizárólagos joga, amelyet a felhasználói berendezések élet-, vagy vagyonbiztonságot veszélyeztető meghibásodása esetén az épületrész tulajdonosa (Díjfizető), vagy a Felhasználó(k) képviselője, vagy a jelen Megállapodás szerinti Megbízott a Távhőszolgáltató központi hibaelhárító szolgáltatán jelenthet be. Ez esetben az ürités-töltés térítésmentes.
- 5.5 Egyéb esetekben az épület (épületrészek) üritését és töltését az épületrész tulajdonosa (Díjfizető) és a Felhasználó(k) képviselője, vagy a jelen Megállapodás szerinti Megbízott együttesen, írásban rendelheti meg a Távhőszolgáltatótól. Ez esetben az ürités-töltés térítésköteles, a Távhőszolgáltató által közzétett mindenkor érvényes díj alkalmazásával. A Távhőszolgáltató a díj megváltoztatásának jogát fenntartja. A szolgáltatás díját a szolgáltatást megrendelő a Távhőszolgáltatónak köteles megtéríteni.
- 5.6 Meghibásodás esetén az ürités és töltés akkor is térítésmentes, ha az épületrész tulajdonosa (Díjfizető), vagy a Felhasználó(k) képviselője, vagy a jelen Megállapodás szerinti Megbízott a hibaelhárítást is a Távhőszolgáltatótól rendeli meg.
- 5.7 A szolgáltatás teljesítése során a Távhőszolgáltató feladata a megfelelő tömörségű szivárgásmentes épületfűtési hálózat üzemeltetéséhez szükséges feltöltöttség biztosítása és a központi légtelenítés elvégzése. Központi légtelenítő az a berendezés, mely legalább egy felszálló vezeték légtelenítését szolgálja, az épület közös területén van és közvetlen hozzáférhetősége mindenkor biztosított.
- 5.8 A Felhasználó(k) tulajdonában és kezelésében lévő felhasználói berendezések nem megfelelő állapotából, besabályozatlanságából, hibáiból adódó ellátási panaszok megszüntetésére, illetőleg az indokolatlanul nagy hőfelhasználás csökkentésére a Távhőszolgáltató a Felhasználók kérésére térítésmentesen – a megoldást is megjelölő – szakmai segítséget ad.
- 5.9 A hőközpontban a hőenergia-gazdálkodással kapcsolatos feladatok végrehajtását a Távhőszolgáltató végzi.

- 5.10 A Felhasználó(k) tudomásul veszi(k), hogy a Megbízott 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 szabályozót a Távhőszolgáltató úgy állítja be, hogy – a fűtésszabályzó bekapcsolt állapotában – a rendelkezésre álló hőmennyiség az alábbi hőmérsékleti értékek biztosítására legyen elegendő:
- d. a lakószobák hőmérséklete [.....] óra között átlagosan [.....] °C legyen,
 - e. az előző időszakon kívül a lakószobák hőmérséklete átlagosan [.....] °C-ra csökkenjen,
 - f. a használati melegvíz hőmérséklete a kifolyónál mérve, átlagosan, folyamatos vételezés mellett [.....] °C legyen. A beállított hőközponti kilépő víz hőmérséklet az épület melegvíz- és cirkulációs rendszerének sajátosságai miatt ettől eltérhet.
- 5.11 A Felhasználó(k) tudomásul veszi(k), hogy a jelen Megállapodásban rögzített hőmérsékleti értékek a szabályozás műszaki lehetőségeinek megfelelően irányértékek. Az épület, valamint az egyes épületrészek tényleges hőmérsékletét az épület hőtehetetlensége, valamint a Felhasználói berendezések állapota, üzemeltetése is befolyásolja. Ezekből adódóan a Felhasználó(k) kifejezetten tudomásul veszi(k), hogy a Távhőszolgáltató nem felelős a hőmérsékleti értékeknek az épületen, épületrészekben belüli eltéréseiért.
- 5.12 Az épületekben kialakult hőmérsékleti értékek figyelemmel kísérése, ellenőrzése a Megbízott feladata. A Távhőszolgáltató ellenőrző helyiség hőmérséklet-mérést bejelentés esetén, alkalmilag végez.
- 5.13 A Megállapodás szerinti hőmérsékleti értékek módosítása iránti igényt, valamint ha az igényelt és a tényleges átlagos hőfok eltérése miatt a szabályozó beállításának módosítása szükséges, ezt a Megbízott írásban közölheti a Távhőszolgáltatóval. A Távhőszolgáltató a módosítást legkésőbb két (2) munkanapon belül elvégzi és a változtatást előírásainak megfelelően rögzíti. Ezt követően, további észrevétel hiányában, a módosítási igényt teljesítettnek kell tekinteni.
- 5.14 Amennyiben a Megbízott a hőmérsékleti értékek, illetőleg a hőfokszabályozó beállításának módosítását az előzőeknek megfelelő módon nem kezdeményezte, a fogyasztási hely hőmérsékletével, a hőfogyasztással kapcsolatos kifogásból eredő igény a Távhőszolgáltatóval szemben nem érvényesíthető. A bejelentés megtétele esetén a bejelentést megelőző időszakra vonatkozóan, visszamenőleg nem lehet követeléssel élni.
- 5.15 A fűtési célú hőszolgáltatás megkezdése és befejezése tekintetében a Felhasználó(k) a következő lehetőséget választja(ák):
- c. A Távhőszolgáltató október 15.-én a szabályozott üzemmódú fűtési szolgáltatást megkezd, és április 15.-ig folyamatosan működteti.
 - d. A Felhasználó a szeptember 15. és október 14.-e, ill. április 16. és május 15.-e közötti időszakra a szabályozott üzemmódú fűtés megkezdéséről, illetve leállításáról az alábbiak szerint rendelkezik:

- A Távhőszolgáltató az Országos Meteorológiai Szolgálat által részére a tárgynap reggelén adott, a várható veszprémi ún. gáznap-középhőmérséklethez (azaz az adott nap 6 órától másnap reggel 6 óráig terjedő időszakra vonatkozó középhőmérséklethez) kötötten a fűtést
 - [.....] °C, vagy az alatti hőmérséklet esetén megkezdí,
 - [.....] °C, vagy e feletti hőmérséklet esetén befejezi.
- A fűtés megkezdése és befejezése közötti külső hőmérséklet különbség min. 3 °C, a Felhasználó igényének megfelelően. A Távhőszolgáltatóval április 15.-e után mindaddig folyamatosan folytatja a fűtést, ameddig az Országos Meteorológiai Szolgálat által előre jelzett, a várható veszprémi ún. gáznap-középhőmérséklet a fenti felső értéket eléri, illetve azt meghaladja.
- A Felhasználó(k) képviselője, vagy a jelen Megállapodásban megnevezett Megbízott a fűtési szolgáltatásnak az előzőektől eltérő, „rendkívüli” elindításáról, illetve leállításáról írásban, a Távhőszolgáltató e célra rendszeresített formanyomtatványán rendelkezhet. Az esetlegesen ez okból keletkező károkért a Távhőszolgáltató nem tehető felelőssé.
- Amennyiben a Felhasználó az épületbe való bejutást a kapcsolás napján nem teszi lehetővé a Távhőszolgáltatónak, úgy a kapcsolást a sikeres bejutás napján, az aznapra előre jelzett veszprémi gáznap-középhőmérséklet alapján végzi el a Távhőszolgáltató.
- Amennyiben az előre jelzett várható napi gáznap-középhőmérséklet nem többel, mint 1 °C-kal a bekapcsolási érték alatt van és a kapcsolás napja munkaszüneti napra esik, de a háromnapos előrejelzés alapján a következő nap már erőteljes felmelegedés várható, úgy a Távhőszolgáltató takarékosági okok miatt csak külön, írásbeli kérésre indítja el a fűtésszolgáltatást.

5.16 A Felhasználó lehetővé teszi, hogy a hőközpontot magába foglaló helyiség(ek)be a Távhőszolgáltató munkavállalói fényképes igazolvány felmutatásával mindenkor zavartalanul bejuthassanak.

5.17 A Távhőszolgáltató szolgáltatással kapcsolatos illetékes egysége:

Hőszolgáltatási Igazgatóság

Hőszolgáltatási Üzem

(műszaki kérdésekben)

címe: 8200 Veszprém, Haszkovó út 11/A

telefonszáma: 88/425-468, 88/422-018

(éjjel-nappal hívható)

fax száma: 88/425-800

zöld szám: 06/80/949-749

e-mail: hoszolg.diszpecser@vkszrt.hu

Gazdasági Igazgatóság

Hőszolgáltatási Ügyfélszolgálat

(számlázási

kérdésekben)

címe: 8200 Veszprém, Haszkovó út 11/A

telefonszáma: 88/426-277

(csak munkaidőben

hívható)

fax száma: 88/425-800

zöld szám: 06/80/949-749

e-mail: hoszolg.ugyfelszolgalat@vkszrt.hu

- 5.18 A Felhasználó(k), illetve a Megbízott személyében bekövetkező változást az új Felhasználó(k), illetve Megbízott nyolc (8) napon belül köteles írásban a Távhőszolgáltató részére bejelenteni. A megbízás visszavonása és új Megbízott személyének kijelölése a Felhasználó(k) és az új Megbízott együttes, írásbeli nyilatkozatával történhet.

6. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

- 6.1 A jelen Megállapodás időtartama megegyezik a Távhőszolgáltató és a Felhasználó(k) között létrejött Általános Közüzeti Szerződés hatályának időtartamával és annak elválaszthatatlan mellékletét képezi.
- 6.2 Jelen Megállapodás elválaszthatatlan részét képezi:
Mérési Jegyzőkönyv
- 6.3 Egyéb megállapodások:

Veszprém, 20..... év hó nap

.....
Távhőszolgáltató

.....
Felhasználó(k)

.....
Megbízott

KÁSZ-0000/20.. számú Általános Közülemi Szerződés

2/A sz. melléklet

**A távhőszolgáltatási díj számlázásának feltételei
épületrészenkénti díjfizetés esetén**

I. rész

- 1.10. Távhőszolgáltatási díj alkalmazásának és számlázásának általános feltételeit, szabályait az általános közüzemi szerződés és a lakossági távhőszolgáltatási díjakról, az áralkalmazási és díjfizetési feltételekről, valamint a távhőszolgáltatási-, csatlakozási díjakról szóló Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 59/2005. (XII.15.) Ör.sz. rendelete állapítja meg.
- 1.11. A távhőszolgáltatás díját – annak épületrészek közötti szétosztása útján – jelen melléklet II. részében felsorolt Díjfizetők (épületrész tulajdonosok) külön-külön fizetik.
- 1.12. Az éves alapdíj 1/12-ed részének megfizetése a tárgyhónap első napján esedékes.
- 1.13. A mért távhőmennyiség hődíjainak elszámolása, fizetése a „VKSZ” Zrt. távhőszolgáltatási üzletszabályzata alapján
- a fűtési célú távhőszolgáltatás hődíja: 8.5.2.1..... pont,
 - a vízfelmelegítés célú távhőszolgáltatás hődíja: 8.5.2.2..... pont,
 - épületrészenként hőmennyiségmérés esetén: 8.5.3. pont szerint történik.
- 1.14. Távhőszolgáltató az éves alapdíj 1/12-ed részét jelen melléklet II. részében felsorolt Díjfizetőknek épületrészüik fűtött légtérfogata után számlázza.
- 1.15. A Felhasználó igényének megfelelően a Távhőszolgáltató a mért hőmennyiség hődíját a jelen melléklet II. részében, a Felhasználó képviselője által megadott fűtési és melegvíz arányok szerint szétosztva számlázza. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a képviselője által nyújtott helytelen, vagy a valóságnak nem megfelelő adatszolgáltatásból a Távhőszolgáltatót ért kár, vagy a Távhőszolgáltatóra vonatkozó költség megtérítését a Távhőszolgáltató a Felhasználóra terhelheti.
- 1.16. Távhőszolgáltató az épület által elfogyasztott összes hőmennyiségből a fűtésre és a melegvíz fogyasztás céljára felhasznált hőmennyiség – a jelen megállapodáshoz mellékelte – „VKSZ” Zrt. távhőszolgáltatási üzletszabályzatának 8. pontját kivonatban tartalmazó leírásban rögzítettek szerint jár el.
- 1.17. Felhasználó képviselője kijelenti, valamint elismeri, hogy:
- a jelen melléklet II. részében az egyes épületrészek és Díjfizetők felsorolása hiánytalan és jelenleg fennálló tulajdoni viszonyoknak teljes mértékben megfelel,
 - a Díjfizetőket a fizetési feltételekről és a Díjfizetők személyében, adataiban bekövetkezett változásokkal kapcsolatos bejelentési kötelezettségekről tájékoztatta,

- és az általa közölt fogyasztási adatok és az ebből származó díjszétosztási arányok helyességét a Díjfizető a Távhőszolgáltatóval szemben nem kifogásolhatja.

1.18. Fizetési késedelem esetén Távhőszolgáltató a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény szerinti mindenkor hatályos késedelmi kamatot külön értesítés nélkül felszámíthatja.

II. rész

2.4. A felhasználói épületek (**Felhasználó**) azonosító adatai (épületazonosító szám, cím):
(felsorolás)

2.5. Az egyes épületrészek Díjfizetőire (**Díjfizető**) vonatkozó adatok:
(felsorolás)

2.6. A felhasznált hőmennyiség elosztásának arányai:
(felsorolás)

Melléklet: a „VKSZ” Zrt. távhőszolgáltatási üzletszabályzata 8. pontjának kivonata

Veszprém, 20..... év hó nap

.....
Távhőszolgáltató

.....
Felhasználó

KÁSZ-0000/20.. számú Általános Közüzeti Szerződés

2/B sz. melléklet

**A távhőszolgáltatási díj számlázásának feltételei
egyösszegű díjfizetés esetén**

Távhőszolgáltatási díj alkalmazásának és számlázásának általános feltételeit, szabályait az általános közüzeti szerződés és a lakossági távhőszolgáltatási díjakról, az áralkalmazási és díjfizetési feltételekről, valamint a távhőszolgáltatási-, csatlakozási díjakról szóló Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 59/2005. (XII.15.) Ör.sz. rendelete állapítja meg.

A távhőszolgáltatás díját a Felhasználó összegben fizeti.

Az éves alapidő 1/12-ed részének megfizetése a tárgyhónap első napján esedékes.

A mért hőmennyiség hődíja a tárgyhónapot követően benyújtott számla alapján fizetendő.

Fizetési késedelem esetén Távhőszolgáltató a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959.évi IV. törvény szerinti mindenkor hatályos késedelmi kamatot külön értesítés nélkül felszámíthatja.

Veszprém, 20..... év hó nap

.....
Távhőszolgáltató

.....
Felhasználó

KE-0000/20.. számú

EGYEDI KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS

amely a

.....

szám alatti (helyrajzi szám:) felhasználási hely hőközponti mérés szerinti távhőellátására jött létre a „VKSZ” Veszprémi Közüzemi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (8200 Veszprém, Házgyári út 1., cégjegyzékszám: 19-10-500243, statisztikai számjel: 13519869-3821-114-19 (továbbiakban: Távhőszolgáltató) és a felhasználási hely tulajdonosa (továbbiakban: Felhasználó), együtt: Felek között.

I.

A Felhasználó

neve (cégneve):

címe (székhelye):

cégjegyzékszám:

adószáma:

statisztikai azonosítója:

II.

1. A távhőellátást a Távhőszolgáltató a felhasználási helyen lévő felhasználói hőközpontban biztosítja.
2. A szolgáltatott távhő mennyiségének mérése a hőközpontban lévő, a Távhőszolgáltató tulajdonát képező hőmennyiségmérővel (a továbbiakban: távhőmennyiségmérő) történik.
3. A Távhőszolgáltató a szolgáltatott távhő hőközpontban történő átalakításával
fűtési célú
vízfelmelegítési célú
távhőszolgáltatást teljesít.
4. A használati melegvíz előállításához szükséges hálózati hidegvizet
a Felhasználó bocsátja rendelkezésre.

5. E közüzemi szerződéssel a Távhőszolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy annyi hőmennyiséget szolgáltat, amennyi a fenti szolgáltatási fajta teljesítésével a felhasználási hely ellátásához szükséges.
6. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Távhőszolgáltató előbbi kötelezettségének csak megfelelő állapotban lévő felhasználói berendezéseken tud eleget tenni.
7. A Távhőszolgáltató a Felhasználó hőszolgáltatási megbízottja írásbeli kérésének megfelelően, a műszaki lehetőségek határainak figyelembevételével, a távhőmennyiséget a szerződés 1. számú mellékletét képező Üzemviteli Megállapodásban meghatározottak szerint beállítja, változtatja. A szolgáltatás mértékét, a fűtési időszak kezdési és befejezési időpontját, a hőszolgáltatási megbízott személyét a Felek az Üzemviteli Megállapodásban rögzítik.
8. A Távhőszolgáltató kötelezettségének teljesítési helye a felhasználási hely **hőközpontjában lévő csatlakozási pont,**
amely a szolgáltatói és felhasználói berendezések határán beépített elzáró szerelvények Felhasználó felé eső oldala.
9. E közüzemi szerződéssel a Felhasználó arra vállal kötelezettséget, hogy **a felhasználási hely fűtött légtérfogata**
után naptári évre fizetendő éves alapdíjat, továbbá a hőközpontban mért, felhasznált hő mennyisége után hődíjat fizet.
10. A felhasználási hely alapdíjszámítás alapját képező fűtött légtérfogata légm³.
11. A távhőszolgáltatás díját **a Felhasználó egy összegben** fizeti.

III.

12. A Felek egybehangzóan kijelentik, hogy:
 - a felhasználási helyen lévő szolgáltatói berendezések a felhasználói hőközpont és a közvetlenül hozzá tartozó technológiai berendezések (tágulási tartály és azt a hőközponttal összekötő jelző-, ellenőrző-, biztonsági-, tágulási vezetékek, valamint a túlfolyó vezeték a csatorna hálózatba történt bekötésig, ill. a túlfolyó vezeték első megszakításáig, a központi légtelenítő berendezés) a Távhőszolgáltató vagyonának részei, amelyek üzemeltetése és fenntartása a Távhőszolgáltató feladata,
 - a Távhőszolgáltató tulajdonát képező hőközpontot magába foglaló helyiség a Felhasználó tulajdona, amelynek rendeltetés szerinti használatára a Távhőszolgáltató térítés nélkül jogosult azzal, hogy az általa kizárólag használt, zárt, külön helyiség belső karbantartásáról a Távhőszolgáltató saját költségén gondoskodik.

13. A Felhasználó lehetővé teszi, hogy a hőközpontot magába foglaló helyiség(ek)be a Távhőszolgáltató munkavállalói mindenkor zavartalanul bejuthassanak.

14. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy:

- a Távhőszolgáltató a jelen szerződés II. fejezetében meghatározott szolgáltatást teljesíti,
- a felhasználási helyen belül a fűtési- és a használati melegvíz hőmérsékletének biztosítása a felhasználói berendezések megfelelő állapotban tartásával és üzemeltetésével a Felhasználó feladata.

15. A Felek a tulajdonukban lévő berendezéseket a fűtési idényen kívül terv szerinti karbantartásnak, illetőleg felújításnak vethetik alá, amelynek kezdetét legalább 8 nappal korábban egymással írásban és a szükség szerint kifüggesztett tájékoztató útján közlik. A munkálatok időtartama - eltérő megegyezés hiányában - 8 napnál hosszabb nem lehet.

Terv szerinti karbantartásnak, illetőleg felújításnak nem tekinthető üzemzavar elhárítását, illetve az annak megelőzését célzó munkát a Felek a lehető legrövidebb időn belül - egymás egyidejű értesítése mellett - elvégzik.

A Távhőszolgáltató jogosult országos tüzelőanyag hiány, vagy környezetvédelmi okból elrendelt energiakorlátozás esetén a Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 58/2006. (VI.26.) Ör.sz. rendelet 10.§-a alapján meghatározott korlátozás érvénybe léptetésére.

A Felhasználó önkormányzat által jóváhagyott korlátozás szerinti besorolása:

..... fokozat.

A fenti okokból és a fentiek betartása mellett keletkezett szolgáltatási, ill. vételezési szünetből eredő károkért a Felek egymástól kártérítést nem követelhetnek.

Amennyiben a Felhasználó a tulajdonát képező berendezéseken a Távhőszolgáltató értesítésének mellőzésével a hálózat megbontásával járó munkálatokat végeztet, az ebből származó károkért a Távhőszolgáltatót felelősség nem terheli.

IV.

16. A Távhőszolgáltató a szolgáltatás díjait Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének a távhőszolgáltatási díjakról szóló, mindenkor hatályos rendeletében foglaltaknak megfelelő ár(díj)alkalmazási-, elszámolási- és számlázási feltételekkel, az általa hirdetményben közzétett díjtétellel számlázza.

A távhőszolgáltatás díját a számlán feltüntetett időpontig kell megfizetni. Fizetési késedelem esetén a Ptk. előírásai szerinti késedelmi kamatot a Távhőszolgáltató felszámítja.

17. A távhőszolgáltatás díjai nem tartalmazzák a felhasználói berendezések feltöltéséhez, üzemeltetéséhez, továbbá vízfelmelegítési célú távhőszolgáltatás esetén a melegvíz előállításához szükséges hálózati hidegvíz víz- és csatornahasználati díját. Az ezekhez szükséges hálózati hidegvizet a Felhasználó saját költségére biztosítja. A Távhőszolgáltató tulajdonában és üzemeltetésében lévő szolgáltatói berendezések átalakításából, javításából,

meghibásodásából eredő hálózati vízfolyásról, ill. vízvesztés pótlásról a hálózati vizet rendelkezésre bocsátó és a Távhőszolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel, amelynek alapján az elfolyt vízmennyiség víz- és csatornahasználati díját a Távhőszolgáltató megtéríti.

18. A felhasznált hőmennyiség elszámolásának alapjául csak a jelen szerződés II. fejezetében megjelölt hőközpontban lévő, a Távhőszolgáltató által felszerelt, hitelesített hőmennyiségmérő szolgálhat.
19. A Távhőszolgáltató lehetővé teszi, hogy a Felhasználó, illetve megbízottja az elszámolás alapjául szolgáló távhőmennyiségmérőt ellenőrizhesse, a mérőállást leolvashassa.
20. A hőközponti távhőmennyiségmérő azonosító adatait, valamint a szerződés hatályba lépésével egyidejű mérőállást a szerződés 1. sz. mellékletét képező Üzemviteli Megállapodás függeléke, a Mérési Jegyzőkönyv tartalmazza.
21. Az elszámolás alapjául szolgáló távhőmennyiségmérő szükséges (indokolt) cseréjét és előírt időszakonkénti hitelesíttetését a Távhőszolgáltató végzi és viseli annak költségét. A Felhasználó írásbeli kérésére a Távhőszolgáltató köteles a kifogásolt mérőműszert arra jogosult szervvel megvizsgáltatni. Amennyiben a vizsgálat megállapítása szerint a mérő a megengedett hibahatáron belül való mérésre alkalmas, a vizsgálat költségét a Távhőszolgáltató jogosult a Felhasználóra áthárítani.
A mérőcsere tényét és a cserélt mérő adatait a Felek mérőcsere-jegyzőkönyvben rögzítik.
A hibás mérőt a Távhőszolgáltató a meghibásodás észlelésétől számított 30 napon belül cseréli ki.
A távhőmennyiségmérő meghibásodásának időszakára (méretlen időszak) a Távhőszolgáltató a díjfizetés alapját képező távhőmennyiséget az üzletszabályzatban foglaltaknak megfelelően határozza meg.
22. A Felhasználó személyében (pl. az ingatlan értékesítése) bekövetkezett változást az új Felhasználó adatainak közlésével, a régi és az új Felhasználó aláírásával, vagy a Felhasználó jelen szerződés I. fejezetében rögzített adatainak megváltozását 15 napon belül írásban kell a Távhőszolgáltató részére bejelenteni.
A Távhőszolgáltató a számlázást csak a bejelentés megtörténtét követő időponttól módosítja.

V.

23. Amennyiben a Felhasználó a felhasználási helyen olyan építészeti, vagy épületgépészeti átalakítást végez, amely a jelen szerződés II. fejezetében rögzített légtérfogatot megváltoztatja, azt köteles a Távhőszolgáltatónak előzetesen írásban bejelenteni.

Ebben az esetben a Felhasználó saját költségén, arra jogosult tervezővel az átalakításról - a felhasználási helyen belül a távhőellátás kialakításáról, ill. annak megszüntetéséről - tervet köteles készíttetni és azt a Távhőszolgáltatónak benyújtani. Figyelembe kell venni az ellátó távhőrendszerre érvényes csatlakozási előírásokat és a felhasználási helyet kiszolgáló hőközpont műszaki adottságait.

A légtérfogat növekedésénél a vonatkozó Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 58/2006. (VI.26.) Ör. rendelet 14.§-a szerint kell eljárni.

Az átalakítás befejezését be kell jelenteni a Távhőszolgáltatónak, aki azt a helyszínen köteles ellenőrizni és szükség szerint az új légtérfogatot felméréssel megállapítani. Az új légtérfogatnak megfelelően a Felek a jelen szerződést módosítják.

24. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy valamely ingatlanrész távhőellátásának megszüntetésével kapcsolatban a Távhőszolgáltatóval szemben igény semmilyen jogcímen – különösen, de nem kizárólag, a környező helyiségek megnövekedett hőfelhasználása, a hődíj szétosztása, az esetleg hiányzó tulajdonosi hozzájárulások miatt - nem támasztható.

25. E szerződés megszegésére és a szerződésszegés következményeire a 2005. évi XVIII. törvény – a továbbiakban Tszt. - 49-51.§-ait és az ezek végrehajtásáról szóló jogszabályok rendelkezéseit kell alkalmazni.

A/ A Távhőszolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

- a) a távhőszolgáltatást a közüzemi szerződésben meghatározott időpontokban nem kezdi meg,
- b) a távhőt nem a közüzemi szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja,
- c) a Felhasználó számára a szolgáltatást nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi,
- d) a szolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a Felhasználót az üzletszabályzatban, vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti,
- e) a szolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a Felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg,
- f) felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tszt 40-41.§-aiban foglaltakon túlmenően szünetelteti, vagy korlátozza.

Az a)-e) pontok esetében a Távhőszolgáltató a szerződésszegés fennállásának idejére járó alapidíj 10%-ának megfelelő összegű kötbért köteles a díjfizetésre kötelezett részére megfizetni.

Amennyiben a Távhőszolgáltató a szolgáltatási kötelezettségének neki felróható okból, vagy jogszerű szüneteltetés esetén az előírt előzetes értesítés mellőzésével, 3 napot meghaladó ideig nem tesz eleget (f. pont), az éves alapidíjnak a szüneteltetés idejére eső része kétszeresét köteles a szolgáltatás díját fizető Felhasználó, vagy a Díjfizető részére visszatéríteni.

A Távhőszolgáltatót a Felhasználó, illetőleg a harmadik személy tulajdonát képező felhasználói berendezések nem megfelelő működéséből eredő elégtelen szolgáltatásért felelősség nem terheli.

B/ A Felhasználó, illetőleg a Díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

- a) a mérőeszközt, vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja, vagy – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a Felhasználó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a Távhőszolgáltatónak nem jelenti be,
- b) a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével távhőt vételez,
- c) a távhő vételezését a közüzemi szerződés felmondásával összefüggésben nem a Tsz 38.§ (2), (4) illetve (5) bekezdésében, valamint a Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 58/2006. (VI.26.) Ör rendelet 18.-19.§-ában foglalt feltételekkel szünteti meg,
- d) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más Felhasználó vagy Díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti,
- e) a távhőszolgáltatás díját a díjrendeletben meghatározott határidőn túl nem, vagy késedelmesen fizeti meg,
- f) ha a díjfizetés kötelezettje a távhőszolgáltatás díját a Távhőszolgáltató felszólítása ellenére az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg.

Az a)-c) pontokban felsorolt esetekben a díjfizetés kötelezettje a szolgáltatási díjon felül az önkormányzat mindenkor hatályos díjrendeletében meghatározott pótdíjat köteles fizetni. Ennek összege a Felhasználóra, Díjfizetőre vonatkozó éves alapidő háromszorososa.

A Távhőszolgáltató jogosult

- az a), b), d) és e) pontok esetében a szolgáltatást felfüggeszteni,
- a d) és f) pontokban megjelölt szerződésszegések miatt a közüzemi szerződést felmondani.

Szerződés nélküli távhőfelhasználás esetén a felhasználási hely, vagy az épületrész tulajdonosa a szolgáltatás díján felül az éves alapidő kétszeresét köteles a Távhőszolgáltató részére megfizetni.

A Távhőszolgáltató jogosult a szolgáltatás felfüggesztésével és a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeit a szerződésszegőre áthárítani.

A szolgáltatás felfüggesztését és a közüzemi szerződés felmondását a Távhőszolgáltató csak úgy alkalmazhatja, hogy azok hátrányos következményei a kötelezettségét teljesítő Díjfizetőt, vagy Felhasználót nem érinthetik.

VI.

26. Ez a közüzemi szerződés **20....** év hó napján lép hatályba és **20....** év hó napjáig terjedő határozott időre szól.

E szerződés hatálybalépésével egyidejűleg a felhasználási helyre fennálló mérés szerinti elszámolásra vonatkozó távhőszolgáltatási szerződések megszűnnek.

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

Ebben az esetben az alapidő fizetésének kötelezettsége a felmondási idő lejártáig fennmarad abban az esetben is, ha Felhasználó távhőt nem vételez.

A Távhőszolgáltató e szerződést a Tszt. 38.§ (7) bekezdése, valamint a 51.§ (3) bekezdés b) és c) pontjában és a (4) bekezdésben foglaltak alapján akkor mondhatja fel, ha a Felhasználó

- a távhő vételezését a felhasználási helyen megszünteti,
- a közüzemi szerződést nem a Tszt. 38.§ (2) bekezdésében, valamint a Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 58/2006. (VI.26.) Ör. rendelet 18.-19.§-ában előírt feltételek betartásával mondja fel,
- a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, más felhasználó távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti,
- a távhő díját az esedékessége lejártát követő 60 napon belül, írásbeli felhívás ellenére nem fizeti meg.

27. E közüzemi szerződésben használt fogalmi meghatározásokra és a benne nem szabályozott kérdésekben

- a) a távhőszolgáltatásról szóló **2005. évi XVIII. Törvény**,
- b) a 157/2005 (VIII.15) Korm. rendelet és annak 3. sz. mellékletét képező **Távhőszolgáltatási Közülemi Szabályzat**,
- c) a távhőszolgáltatásról szóló törvény egyes rendelkezéseinek a Veszprém város területén történő végrehajtásáról rendelkező **58/2006. (VI.26.) Ör. rendelet**,
- d) a Veszprém város területén érvényesülő távhőszolgáltatási díjak megállapításáról, valamint az ár-(díj-)alkalmazási feltételekről szóló **59/2005. (XII.15.) Ör. rendelet**,
- e) a **Polgári Törvénykönyv**,
- f) a **Távhőszolgáltató Üzletszabályzata**

előírásai az irányadók.

Amennyiben a szerződés érvényességének ideje alatt az előbbi a)-d) pontokban felsorolt jogszabályok módosulnak, a Távhőszolgáltató jogosult a szerződésben foglaltak helyett az új jogszabályi rendelkezéseket alkalmazni.

28. E szerződés a csatolt 1.sz. és 2.sz. aláírt mellékleteivel együtt érvényes.

29. Jelen szerződés három eredeti példányban készült, melyből egy példány Felhasználót, két példány Távhőszolgáltatót illeti meg

Jelen szerződést a Felek elolvasás után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írták alá.

Veszprém, 20..... év hó nap

.....

Távhőszolgáltató

.....

Felhasználó

KE-0000/20.... számú Egyedi Közütemi Szerződés

1. sz. melléklet

ÜZEMVITELI MEGÁLLAPODÁS

(a továbbiakban: **Megállapodás**)

amely létrejött
egyrésről a „VKSZ” Veszprémi Közütemi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság
(székhely: 8200 Veszprém, Házgyári út 1., továbbiakban: **Távhőszolgáltató**),

másrésről

a Veszprém, címen lévő felhasználói hőközpontból
ellátott, a Távhőszolgáltatóval Egyedi Közütemi Szerződést (a továbbiakban: Szerződés) kötött
Felhasználó(k):

Megnevezése:

Felhasználási hely (épület) címe:

Képviselői név:

Címe:

Telefonszáma:

valamint a Felhasználó(k) közös hőszolgáltatási megbízottja (a továbbiakban: **Megbízott**)

Megbízott neve:

Címe:

Telefonszáma:

között az épület hőellátását biztosító hőközpont üzemvitelével és a Felhasználó(k) igényének a Szerződés II. fejezete szerinti kielégítésével kapcsolatos együttműködés szabályozására.

7. A MEGÁLLAPODÁS TÁRGYA

7.1 A Felhasználó(k) jelen Megállapodás aláírásával megbízzák a Megbízottat a Távhőszolgáltatóval való, jelen Megállapodás végrehajtását megvalósító folyamatos együttműködéssel és felhatalmazzák a Felhasználó(k) nevében az üzemvitelre vonatkozó nyilatkozatok megtételére.

7.2 A Megbízott a megbízást a jelen Megállapodás aláírásával elfogadja.

8. A FELEK KÖTELEZETTSÉGEI ÉS JOGAI

- 8.1 A Szerződés 5. pontjában rögzítettek alapján a Távhőszolgáltató feladata, hogy a tulajdonában lévő berendezések üzemképes állapotban tartásáról (felújításáról, karbantartásáról) és működéséről folyamatosan gondoskadjon, a szolgáltatás teljesítését akadályozó és tudomására jutott hiba elhárítását vagyont, vagy életet veszélyeztető esetben azonnal, egyéb esetekben 4 órán belül megkezdje és azt a lehető legrövidebb időn belül befejezze.
- 8.2 A Felhasználó(k) feladata, hogy a tulajdonukban lévő felhasználói berendezések (fűtési alapvezetékek, felszálló-elzárók, strangszabályozók, nem központi légtelenítő vezeték és szerelvények, egyedi légtelenítők, radiátorok és szerelvények, használati melegvíz- és melegvíz-cirkulációs alap, és felszállóvezetékek, elzárók és szabályozók, kifolyószelepek és egyéb szerelvények, a melegvíz-szolgáltatással összefüggő hidegvízvezetékek és szerelvények stb.) üzemképes állapotban tartásáról (felújításáról, karbantartásáról) és működéséről folyamatosan gondoskadjon.
- 8.3 A Felhasználó(k) kötelezettsége továbbá a szolgáltatás teljesítését az épületen belül akadályozó hibák kijavítása, a meghibásodott, illetve eredeti működési funkciójára alkalmatlanná vált berendezések szükség szerinti cseréje, a felhasználói hálózat besabályozása, üzemeltetése.
- 8.4 Az épület (épületrészek) fűtési és melegvíz hálózatának üritése és töltése a Távhőszolgáltató kizárólagos joga, amelyet a felhasználói berendezések élet-, vagy vagyonbiztonságot veszélyeztető meghibásodása esetén az épületrész tulajdonosa (Díjfizető), vagy a Felhasználó(k) képviselője, vagy a jelen Megállapodás szerinti Megbízott a Távhőszolgáltató központi hibaelhárító szolgálatán jelenthet be. Ez esetben az ürités-töltés térítésmentes.
- 8.5 Egyéb esetekben az épület (épületrészek) üritését és töltését az épületrész tulajdonosa (Díjfizető) és a Felhasználó(k) képviselője, vagy a jelen Megállapodás szerinti Megbízott együttesen, írásban rendelheti meg a Távhőszolgáltatótól. Ez esetben az ürités-töltés térítésköteles, a Távhőszolgáltató által közzétett mindenkor érvényes díj alkalmazásával. A Távhőszolgáltató a díj megváltoztatásának jogát fenntartja. A szolgáltatás díját a szolgáltatást megrendelő a Távhőszolgáltatónak köteles megtéríteni.
- 8.6 Meghibásodás esetén az ürités és töltés akkor is térítésmentes, ha az épületrész tulajdonosa (Díjfizető), vagy a Felhasználó(k) képviselője, vagy a jelen Megállapodás szerinti Megbízott a hibaelhárítást is a Távhőszolgáltatótól rendeli meg.
- 8.7 A szolgáltatás teljesítése során a Távhőszolgáltató feladata a megfelelő tömörségű szivárgásmentes épületfűtési hálózat üzemeltetéséhez szükséges feltöltöttség biztosítása és a központi légtelenítés elvégzése. Központi légtelenítő az a berendezés, mely legalább egy felszálló vezeték légtelenítését szolgálja, az épület közös területén van és közvetlen hozzáférhetősége mindenkor biztosított.
- 8.8 A Felhasználó(k) tulajdonában és kezelésében lévő felhasználói berendezések nem megfelelő állapotából, besabályozatlanságából, hibáiból adódó ellátási panaszok megszüntetésére, illetőleg az indokolatlanul nagy hőfelhasználás csökkentésére a Távhőszolgáltató a Felhasználók kérésére térítésmentesen – a megoldást is megjelölő – szakmai segítséget ad.

- 8.9 A hőközpontban a hőenergia-gazdálkodással kapcsolatos feladatok végrehajtását a Távhőszolgáltató végzi.
- 8.10 A Felhasználó(k) tudomásul veszi(k), hogy a Megbízott 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 szabályozót a Távhőszolgáltató úgy állítja be, hogy – a fűtésszabályzó bekapcsolt állapotában – a rendelkezésre álló hőmennyiség az alábbi hőmérsékleti értékek biztosítására legyen elegendő:
- g. a [.....] hőmérséklete [.....] óra között átlagosan [...] °C legyen,
 - h. az előző időszakon kívül a [.....] hőmérséklete átlagosan [...] °C-ra csökkenjen,
 - i. a használati melegvíz hőmérséklete a kifolyónál mérve, átlagosan, folyamatos vételezés mellett [...] °C legyen. A beállított hőközponti kilépő víz hőmérséklet az épület melegvíz- és cirkulációs rendszerének sajátosságai miatt ettől eltérhet.
- 8.11 A Felhasználó(k) tudomásul veszi(k), hogy a jelen Megállapodásban rögzített hőmérsékleti értékek a szabályozás műszaki lehetőségeinek megfelelően irányértékek. Az épület, valamint az egyes épületrészek tényleges hőmérsékletét az épület hőtehetetlensége, valamint a Felhasználói berendezések állapota, üzemeltetése is befolyásolja. Ezekből adódóan a Felhasználó(k) kifejezetten tudomásul veszi(k), hogy a Távhőszolgáltató nem felelős a hőmérsékleti értékeknek az épületen, épületrészekben belüli eltéréseiért.
- 8.12 Az épületekben kialakult hőmérsékleti értékek figyelemmel kísérése, ellenőrzése a Megbízott feladata. A Távhőszolgáltató ellenőrző helyiség hőmérséklet-mérést bejelentés esetén, alkalmilag végez.
- 8.13 A Megállapodás szerinti hőmérsékleti értékek módosítása iránti igényt, valamint ha az igényelt és a tényleges átlagos hőfok eltérése miatt a szabályozó beállításának módosítása szükséges, ezt a Megbízott írásban közölheti a Távhőszolgáltatóval. A Távhőszolgáltató a módosítást legkésőbb két (2) munkanapon belül elvégzi és a változtatást előírásainak megfelelően rögzíti. Ezt követően, további észrevétel hiányában, a módosítási igényt teljesítettnek kell tekintetni.
- 8.14 Amennyiben a Megbízott a hőmérsékleti értékek, illetőleg a hőfokszabályozó beállításának módosítását az előzőeknek megfelelő módon nem kezdeményezte, a fogyasztási hely hőmérsékletével, a hőfogyasztással kapcsolatos kifogásból eredő igény a Távhőszolgáltatóval szemben nem érvényesíthető. A bejelentés megtétele esetén a bejelentést megelőző időszakra vonatkozóan, visszamenőleg nem lehet követeléssel élni.
- 8.15 A fűtési célú hőszolgáltatás megkezdése és befejezése tekintetében a Felhasználó(k) a következő lehetőséget választja(ák):
- e. A Távhőszolgáltató október 15.-én a szabályozott üzemmódú fűtési szolgáltatást megkezd, és április 15.-ig folyamatosan működteti.

- f. A Felhasználó a szeptember 15. és október 14.-e, ill. április 16. és május 15.-e közötti időszakra a szabályozott üzemmódú fűtés megkezdéséről, illetve leállításáról az alábbiak szerint rendelkezik:
- A Távhőszolgáltató az Országos Meteorológiai Szolgálat által részére a tárgynap reggelén adott, a várható veszprémi ún. gáznapi középhőmérsékletre (azaz az adott nap 6 órától másnap reggel 6 óráig terjedő időszakra vonatkozó középhőmérsékletre) kötöten a fűtést
 - [...] °C, vagy az alatti hőmérséklet esetén megkezd, és
 - [...] °C, vagy e feletti hőmérséklet esetén befejezi.
 - A fűtés megkezdése és befejezése közötti külső hőmérséklet különbség min 3 °C, a Felhasználó igényének megfelelően. A Távhőszolgáltatóval április 15.-e után mindaddig folyamatosan folytatja a fűtést, ameddig az Országos Meteorológiai Szolgálat által előre jelzett, a várható veszprémi ún. gáznapi középhőmérséklet a fenti felső értéket eléri, illetve azt meghaladja.
 - A Felhasználó(k) képviselője, vagy a jelen Megállapodásban megnevezett Megbízott a fűtési szolgáltatásnak az előzőektől eltérő, „rendkívüli” elindításáról, illetve leállításáról írásban, a Távhőszolgáltató e célra rendszeresített formanyomtatványán rendelkezhet. Az esetlegesen ez okból keletkező károkért a Távhőszolgáltató nem tehető felelőssé.
 - Amennyiben a Felhasználó az épületbe való bejutást a kapcsolás napján nem teszi lehetővé a Távhőszolgáltatónak, úgy a kapcsolást a sikeres bejutás napján, az aznapra előre jelzett veszprémi gáznapi-középhőmérséklet alapján végzi el a Távhőszolgáltató.
 - Amennyiben az előre jelzett várható napi gáznapi-középhőmérséklet nem többel, mint 1 °C-kal a bekapcsolási érték alatt van és a kapcsolás napja munkaszüneti napra esik, de a háromnapos előrejelzés alapján a következő nap már erőteljes felmelegedés várható, úgy a Távhőszolgáltató takarékosági okok miatt csak külön, írásbeli kérésre indítja el a fűtésszolgáltatást.

8.16 A Felhasználó lehetővé teszi, hogy a hőközpontot magába foglaló helyiség(ek)be a Távhőszolgáltató munkavállalói fényképes igazolvány felmutatásával mindenkor zavartalanul bejuthassanak.

8.17 A Távhőszolgáltató szolgáltatással kapcsolatos illetékes egysége:

Hőszolgáltatási Igazgatóság

Hőszolgáltatási Üzem

címe: 8200 Veszprém, Haszkovó út 11/A

telefonszáma: 88/425-468, 88/422-018

fax száma: 88/425-800

zöld szám: 06/80/949-749

e-mail: hoszolg.diszpecser@vkszrt.hu

(műszaki kérdésekben)

(éjjel-nappal hívható)

Gazdasági Igazgatóság

Hőszolgáltatási Ügyfélszolgálat

kérdésekben)

címe: 8200 Veszprém, Haszkovó út 11/A

telefonszáma: 88/426-277

hívható)

(számlázási

(csak munkaidőben

fax száma: 88/425-800
zöld szám: 06/80/949-749
e-mail: hoszolg.ugyfelszolgalat@vkszrt.hu

8.18 A Felhasználó(k), illetve a Megbízott személyében bekövetkező változást az új Felhasználó(k), illetve Megbízott nyolc (8) napon belül köteles írásban a Távhőszolgáltató részére bejelenteni. A megbízás visszavonása és új Megbízott személyének kijelölése a Felhasználó(k) és az új Megbízott együttes, írásbeli nyilatkozatával történhet.

9. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

9.1 A jelen Megállapodás időtartama megegyezik a Távhőszolgáltató és a Felhasználó(k) között létrejött Egyedi Közüzeti Szerződés hatályának időtartamával és annak elválaszthatatlan mellékletét képezi.

9.2 Jelen Megállapodás elválaszthatatlan részét képezi:
Mérési Jegyzőkönyv

9.3 Egyéb megállapodások:

Veszprém, 20..... év hó nap

.....
Távhőszolgáltató

.....
Felhasználó(k)

.....
Megbízott

KE-0000/20... számú Egyedi Közüzeti Szerződés

2. számú melléklet

A távhőszolgáltatási díj számlázásának feltételei

A távhőszolgáltatás díját a Felhasználó a Szerződés II. fejezetében rögzítettek szerint egy összegben fizeti.

Az **éves alapidj** 1/12-ed részének megfizetése a tárgyhónap első napján esedékes.

A **mért hőmennyiség hődíja** a tárgyhónapot követően benyújtott számla alapján fizetendő.

Veszprém, 20..... év hó nap

.....
Távhőszolgáltató

.....
Felhasználó

4. számú melléklet

KÜ-0000/20... számú

EGYEDI KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a „VKSZ” Veszprémi Közüzem Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (8200 Veszprém, Házgyári út 1.), cégjegyzékszám: 19-10-500243, statisztikai számjel: 13519869-3821-114-19, mint szolgáltató (a továbbiakban: Távhőszolgáltató), másrészről a

NÉV (CÉGNÉV):

CÍM (SZÉKHELY):

CÉGJEGYZÉKSZÁM:

ADÓSZÁM :

STATISZTIKAI AZONOSÍTÓ:

(a továbbiakban: Felhasználó), a Felhasználó tulajdonát képező

.....

címen lévő felhasználási hely (helyrajzi szám:.....) hőenergiával való ellátása céljából az alábbi feltételekkel:

I. fejezet

A Távhőszolgáltató e szerződéssel arra vállal kötelezettséget, hogy a felhasználási helyen kW hőteljesítménnyel áll a Felhasználó rendelkezésére.

A hőenergia szolgáltatása melegvíz hőhordozó közeggel történik.

A Felhasználó e szerződéssel a rendelkezésére álló hőteljesítményből a szükséges mennyiségű hőenergia átvételére, valamint a keringtetett víz eredeti minőségben való visszaadására és a V. fejezet szerinti díjak fizetésére vállal kötelezettséget.

Teljesítmények és mennyiségek:

A Felhasználó hőmennyiség igényének havonkénti bontása az alábbi:

.....
.....

A Távhőszolgáltató a tömegáramot a lekötött legnagyobb hőteljesítmény és a távhőrendszerre érvényes tervezői hőlépcső (előremenő és visszatérő víz-hőmérsékletének különbsége) alapján határozta meg.

Az üzemvitellel kapcsolatos megállapodások:

A Felhasználó a szolgáltatott hőenergiát mindenkor úgy vételezi, hogy a tömegáram a csatlakozási pontnál a mellékletben megadott mértéket nem haladhatja meg.

A Távhőszolgáltató - az üzemeltetés körülményeitől függően előzetes bejelentés mellett - a tömegáramot csökkentheti úgy, hogy a lekötött hőteljesítményt biztosítja.

A Távhőszolgáltató az előremenő víz hőmérsékletét a fűtési időszakban a várható napi középhőmérséklet alapján központilag szabályozza. A fűtési időszakon kívül a víz hőmérséklete napközben 50-70 °C.

Teljesítés, illetve vételezés helye:

A Távhőszolgáltató kötelezettségének teljesítési helye a mellékletben megjelölt csatlakozási pont, amely a szolgáltatói és a felhasználói berendezés találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a Felhasználó felé eső oldala.

II. fejezet

A szolgáltatott, illetőleg vételezett hőenergia mérése:

A szolgáltatott, illetőleg vételezett hő mennyiségét a Távhőszolgáltató a tulajdonában lévő, a felhasználási helyen (hőfogadó állomáson) elhelyezett hiteles távhőmennyiségmérővel méri.

A Felhasználó és a Távhőszolgáltató a szerződéskötés időpontjában meglévő mérőt elszámolási alapul elfogadja.

A távhőmennyiségmérő meghibásodásának időszakára (méretlen időszak) a Távhőszolgáltató a díjfizetés alapját képező hőmennyiséget az üzletszabályzatban előírt módon határozza meg.

Abban az esetben, ha a hőfogyasztás a távhőmennyiségmérő méréshatárának alsó határértékét tartósan nem éri el, a fogyasztás mértékét a felek közösen állapítják meg.

Az elszámolás alapjául szolgáló mérők adatait a felek képviselői a szerződés megkötésekor jegyzőkönyvben rögzítik.

Mérő ellenőrzése:

A Távhőszolgáltató a mérőket rendszeres időszakonként hitelesíti. A hitelesítési kötelezettség alá vont mérőműszereken a Távhőszolgáltató két hitelesítés közötti időszakban ellenőrző méréseket végez.

A Felhasználó a Távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérők ellenőrzését, vagy cseréjét írásban bármikor kérheti. Ha a Felhasználó által ellenőrizni, vagy kicserélni kért mérő hibás a felmerülő költség a Távhőszolgáltatót, ellenkező esetben a Felhasználót terheli. Nem hibás a mérő, ha a hitelesítéskor, illetőleg az ellenőrzéskor az előírásokban foglalt hibahatáron belül mér.

A mérőcsere tényét és adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

III. fejezet

A szolgáltatás szüneteltetése, illetve korlátozása:

A Távhőszolgáltató, ill. a Felhasználó az év május hó 16. napja és szeptember hó 14. napja között, a Távhőszolgáltató rendszerében, ill. a felhasználói vezetékhalozaton a hőszolgáltatás szüneteltetésével, ill. hővételezési szünettel járó terv szerinti fenntartási munkát végezhetnek, melynek időpontját és időtartamát az év április hó 1. napjáig kölcsönösen írásban közlik egymással. Terv szerinti fenntartási munkán kívüli, üzemzavart megelőző, hőszolgáltatási szüneteltetéssel, ill. hővételezési szünettel járó munkáról a munka megkezdése előtt legalább 8 nappal korábban egymást értesítik.

A fentiek szerinti értesítési kötelezettség teljesítése esetén a felek a hőszolgáltatás szüneteltetéséből, vagy a hővételezési szünetből eredő káruk megtérítését egymástól nem követelhetik.

Energiahiány, vagy üzemzavar esetén, ha a távhőrendszer üzembiztonsága, vagy a hőszolgáltatás biztonsága veszélyeztetve van, a Távhőszolgáltató a hőszolgáltatást előre meghatározott sorrend szerint korlátozhatja.

Országos tüzelőanyag hiány, vagy környezetvédelmi okból elrendelt energiakorlátozás esetén a Távhőszolgáltató jogosult a Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 58/2006. (VI.26.) Ör. rendelet 10.§-a szerinti korlátozások érvénybe léptetésére.

A Felhasználó önkormányzat által jóváhagyott korlátozás szerinti besorolása:
.....

IV. fejezet

Üzemeltetési és fenntartási kötelezettségek:

A felhasználási helyen lévő hőközpont a Felhasználó tulajdonában, fenntartásában és üzemeltetésében áll. A szolgáltatói berendezések üzemeltetését és fenntartását a csatlakozási pontig a Távhőszolgáltató, a felhasználói berendezéseket a Felhasználó végzi.

A Felhasználó biztosítja, hogy területén a Távhőszolgáltató ellenőrző, kezelő és szerelő személyzete a Távhőszolgáltató kezelésében lévő berendezéseket fenntarthassa és a Felhasználó kezelésében lévő berendezéseket bármikor, a Felhasználó megbízottjának jelenlétében ellenőrizhesse. Az ellenőrzés során tett megállapításokról a felek bármelyikének kérésére jegyzőkönyvet kell felvenni. A Távhőszolgáltató alkalmazottja külön igazolás nélkül, érvényes munkaadói igazolvánnyal jogosult a fenti tevékenységet ellátni.

A Felhasználó a tulajdonában lévő berendezéseken átalakítási, bővítési munkát csak a Távhőszolgáltató előzetes értesítése után végez.

Az év május hó 16. napja és szeptember hó 14. napja között a Felhasználó - a hőközpont, hőátadó (hőcserélő) berendezésein - nyomáspróbát tart és arról jegyzőkönyvet vesz fel, amelyet a Távhőszolgáltatónak az év október 15. napjáig megküld. A nyomáspróba mértékét a mindenkor hatályos műszaki előírások alapján kell megállapítani.

A Felhasználónak az üzemeltetéssel kapcsolatos lágy vízigényét kérésére a Távhőszolgáltató - díj ellenében - biztosítja.

A távhő vételezését korlátozó eszközök alkalmazásáról a felek külön megállapodásban rendelkezhetnek.

V. fejezet

A Távhőszolgáltató a szolgáltatás díjait Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének a távhőszolgáltatási díjakról szóló, mindenkor hatályos rendeletében foglaltaknak megfelelő ár(díj)alkalmazási-, elszámolási- és számlázási feltételekkel, az általa hirdetményben közzétett díjtétellel számlázza.

A távhőszolgáltatás díját a számlán feltüntetett időpontig kell megfizetni. Fizetési késedelem esetén a Ptk. előírásai szerinti késedelmi kamatot a Távhőszolgáltató felszámítja.

A hőszolgáltatás díjai:

Alapdíj, amely a Felhasználó által lekötött évi legmagasabb hőtéljesítmény (melléklet) után naptári évre fizetendő éves díj (Ft/MW,év),

Hődíj, amelyet a Felhasználó a vételezett, a szerződés II. fejezetében meghatározott hőmennyiségmérő által mért hőmennyiség után havonta fizet (Ft/GJ).

A szolgáltatási díjak kiegyenlítése:

Az alapdíj 1/12-ed részét a tárgyhó első napján, a hódíjat a tárgyhónapot követő hónapban, a Távhőszolgáltató által benyújtott számla alapján átutalással kell kiegyenlíteni.

VI. fejezet

Szerződésszegés:

E szerződés megszegésére és a szerződésszegés következményeire a 2005. évi XVIII. törvény – a továbbiakban Tszt. - 49-51.§-ait és az ezek végrehajtásáról szóló jogszabályok rendelkezéseit kell alkalmazni.

A/ A Távhőszolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

- a.) a távhőszolgáltatást a közüzemi szerződésben meghatározott időpontokban nem kezdi meg,
- b.) a távhőt nem a közüzemi szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja,
- c.) a Felhasználó számára a szolgáltatást nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi,
- d.) a szolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a Felhasználót az üzletszabályzatban, vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti,
- e.) a szolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a Felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg,
- f.) felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tszt 40-41.§-aiban foglaltakon túlmenően szünetelteti, vagy korlátozza.

Az a.)-e.) pontok esetében a Távhőszolgáltató a szerződésszegés fennállásának idejére járó alapdíj 10%-ának megfelelő összegű kötbért köteles a díjfizetésre kötelezett részére megfizetni.

Amennyiben a Távhőszolgáltató a szolgáltatási kötelezettségének neki felróható okból, vagy jogszerű szüneteltetés esetén az előírt előzetes értesítés mellőzésével, 3 napot meghaladó ideig nem tesz eleget (f. pont), az éves alapdíjnak a szüneteltetés idejére eső része kétszeresét köteles a szolgáltatás díját fizető Felhasználó, vagy a Díjfizető részére visszatéríteni.

A Távhőszolgáltatót a Felhasználó, illetőleg a harmadik személy tulajdonát képező felhasználói berendezések nem megfelelő működéséből eredő elégtelen szolgáltatásért felelősség nem terheli.

B/ A Felhasználó, illetőleg a Díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

- a.) a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi,
- b.) a mérőeszközt, vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja, vagy –

- amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a Felhasználó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a Távhőszolgáltatónak nem jelenti be,
- c.) a mérőeszköz befolyásolásával, vagy megkerülésével távhőt vételez,
 - d.) a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget,
 - e.) a távhő vételezését a közüzemi szerződés felmondásával összefüggésben nem a Tszt 38.§ (2), (4) bekezdésében, valamint a Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 58/2006. (VI.26.) Ör. rendelet 18.§-ában foglalt feltételekkel szünteti meg,
 - f.) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más Felhasználó vagy Díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti,
 - g.) a távhőszolgáltatás díját a díjrendeletben meghatározott határidőn túl nem, vagy késedelmesen fizeti meg,
 - h.) ha a díjfizetés kötelezettje a távhőszolgáltatás díját a Távhőszolgáltató felszólítása ellenére az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg.

Az a.)-e.) pontokban felsorolt esetekben a díjfizetés kötelezettje a szolgáltatási díjon felül a Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 59/2005. (XII.15.) Ör.sz. rendelet 9.§-ában meghatározott pótdíjat köteles fizetni. Ennek összege a Felhasználó által lekötött hóteljesítménynek egy naptári napon folyamatosan 30 percnél hosszabb ideig történt túllépése esetén a többletteljesítmény éves alapidíjának kétszerese, az egyéb szerződésszegés esetén a Felhasználóra, Díjfizetőre vonatkozó éves alapidíj háromszorosa.

A Távhőszolgáltató jogosult

- a b.), c.), f.) és g.) pontok esetében a szolgáltatást felfüggeszteni,
- az f.) és h.) pontokban megjelölt szerződésszegések miatt a közüzemi szerződést felmondani.

Szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén a felhasználási hely, vagy az épületrész tulajdonosa a szolgáltatás díján felül az éves alapidíj háromszorosát köteles a Távhőszolgáltató részére megfizetni.

A Távhőszolgáltató jogosult a szolgáltatás felfüggesztésével és a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeit a szerződésszegőre áthárítani.

A szolgáltatás felfüggesztését és a közüzemi szerződés felmondását a Távhőszolgáltató csak úgy alkalmazhatja, hogy azok hátrányos következményei a kötelezettségét teljesítő Díjfizetőt, vagy Felhasználót nem érinthetik.

Ha a felhasználói berendezés állapota, vagy a víz minőségének romlása olyan mértékű, hogy a szolgáltatói rendszer üzembiztonságát veszélyezteti, a hiba kijavításáig a Távhőszolgáltató a Felhasználót a szolgáltatásból kizárja.

A Felhasználó területén elhelyezett és a Távhőszolgáltató tulajdonában lévő berendezésekben bekövetkezett, a Felhasználó, vagy alkalmazottja magatartására visszavezethető kárért - a rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodásokat kivéve - a Felhasználó a polgári jog szabályai szerint felel.

VII. fejezet

Ez a szerződés **20.....** év hó napjától lép érvénybe és **20.....** év hó napjáig terjedő **határozott időre** szól.

A Felhasználó jogosult a szerződés mellékletében meghatározott hőtéljesítmény igényét a Távhőszolgáltatóhoz az év szeptember 30. napjáig beérkező, cégszerűen aláírt nyilatkozattal a következő naptári évre szóló hatállyal, megváltoztatni.

Amennyiben az előbbi határidőig a Felhasználó erre vonatkozó nyilatkozatot nem tesz, a következő naptári évre a lekötött hőtéljesítmény változatlan.

Az előbbi **nyilatkozat** alapján kiállított szerződés mellékletet a Távhőszolgáltató **az év december 31. napjáig** a Felhasználónak megküldi. Az aláírva visszaküldött új melléklet a felek közötti szerződés részévé válik.

A Felhasználó jogosult a szerződést a határozott idő lejártáig is, hat hónapi felmondási idő betartásával, a felmondás évének december 31. napjára, a Távhőszolgáltatóhoz intézett, cégszerűen aláírt nyilatkozattal felmondani.

Ebben az esetben az alaplíj fizetésének kötelezettsége a felmondási idő lejártáig fennmarad abban az esetben is, ha Felhasználó távhőt nem vételez.

A Távhőszolgáltató e szerződést a 2005. évi XVIII. törvény 38.§ (7) bekezdése, valamint az 51. § (3) bekezdés b.) és c.) pontjában és a (4) bekezdésében foglaltak alapján akkor mondhatja fel, ha a Felhasználó

- a távhő vételezését a felhasználási helyen megszünteti,
- a közüzemi szerződést nem a törvény 38.§ (2) bekezdésében, valamint a Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 58/2006. (VI.26.) Ör. rendelet 18.§-ában előírt feltételek betartásával mondja fel,
- a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, más felhasználó távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti,
- a távhő díját az esedékessége lejártát követő 60 napon belül, írásbeli felhívás ellenére nem fizeti meg.

E közüzemi szerződésben használt fogalmi meghatározásokra és a benne nem szabályozott kérdésekben

- a) a távhőszolgáltatásról szóló **2005. évi XVIII. Törvény**,
- b) az **157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet** és annak 3. sz. mellékletét képező **Távhőszolgáltatási Közüzeti Szabályzat**,
- c) a távhőszolgáltatásról szóló **Törvény** egyes rendelkezéseinek a Veszprém város területén történő végrehajtásáról rendelkező **58/2006. (VI.26.) Ör. rendelet**,
- d) a Veszprém város területén érvényesülő távhőszolgáltatási díjak megállapításáról, valamint az ár- (díj) alkalmazási feltételekről szóló **59/2005. (XII.15.) Ör. rendelet**,

- e.) a **Polgári Törvénykönyv,**
- f.) a **Távhőszolgáltató Üzletszabályzata**

előírásai az irányadók.

Amennyiben a szerződés érvényességének ideje alatt az előbbi a.)-d.) pontokban felsorolt jogszabályok módosulnak, a Távhőszolgáltató jogosult a szerződésben foglaltak helyett az új jogszabályi rendelkezéseket alkalmazni.

Veszprém, 20..... év hónap

.....
Távhőszolgáltató

.....
Felhasználó