

**Záhonyi Hőtermelő és Távhőszolgáltató Kft.**

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

**Hatálybalépés időpontja: 2015. január 1.**

ZÁHONYI HŐTERMELŐ ÉS  
TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ KFT  
Készítette:  
4625 Záhony, Baross G. út 11.  
2.

*Balláné Kertész Ildikó*

**Balláné Kertész Ildikó**

**Ügyvezető**

# ÜZLETSZABÁLYZAT

---

## Tartalomjegyzék

<b>ELŐSZÓ</b> .....	<b>3</b>
<b>1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA</b> .....	<b>4</b>
<b>2. RÖVIDÍTÉSEK</b> .....	<b>4</b>
<b>3. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ ISMERTETÉSE</b> .....	<b>5</b>
<b>4. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSBAN</b> .....	<b>6</b>
<b>5. FOGYASZTÁSI HELYEK LÉTESÍTÉSE VAGY BŐVÍTÉSE</b> .....	<b>8</b>
<b>6. SZERZŐDÉSES KAPCSOLATOK</b> .....	<b>9</b>
<b>7. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG</b> .....	<b>13</b>
<b>8. KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL ÉS A FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL, ADATVÉDELEM</b> .....	<b>14</b>
<b>9. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS ÁR ÉS DÍJTÉTEL RENDSZERE</b> .....	<b>15</b>
<b>10. A SZOLGÁLTATÁS ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA</b> .....	<b>15</b>
<b>11. ÜZEMI ESEMÉNYEK</b> .....	<b>19</b>
<b>12. REKLAMÁCIÓK, PANASZÜGYEK KEZELÉSE</b> .....	<b>20</b>
<b>13. ENERGIA GAZDÁLKODÁS, ENERGIA HATÉKONYSÁG</b> .....	<b>21</b>
<b>14. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI</b> .....	<b>22</b>
<b>15. MELLÉKLETEK</b>	
15.1 CSATLAKOZÁSI IGÉNY BEJELENTÉSE .....	<b>24</b>
15.2 EGYEDI KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS .....	<b>25</b>
15.3 ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS .....	<b>28</b>
15.4 FELHASZNÁLÓI VÁLTOZÁS BEJELENTŐ .....	<b>31</b>
15.5 JEGYZŐKÖNYV HŐMENNYISÉGMÉRŐ LEOLVASÁSÁRÓL .....	<b>32</b>
15.6 HŐMENNYISÉGMÉRŐ CSERÉJE .....	<b>33</b>

# ÜZLETSZABÁLYZAT

## Előszó

A Záhonyi Hőtermelő és Távhőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: Hőtáv Kft) a felhasználó tájékoztatása, a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése és a kiegyensúlyozott szolgáltatói-felhasználói kapcsolatrendszer kialakítása érdekében készítette el Üzletszabályzatát.

Az üzletszabályzat részletesen meghatározza a HŐTÁV Kft-nek az érvényben lévő jogszabályok által meghatározott működési kereteit, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a felhasználó és a szolgáltató eredményes együttműködéséhez. Az Üzletszabályzat elsődleges feladata a Társaság és a felhasználók kapcsolatában a távhőszolgáltatással, illetve a hőenergia vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek tisztázása és ezek összhangjának minél teljesebb biztosítása.

Az üzletszabályzat a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembe vételével szabályozza a távhőszolgáltató működését, meghatározza kötelezettségeit és jogait, szabályozza a távhőszolgáltató és felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdekképviseleti szervezetével

(a továbbiakban felhasználó érdekképviselet) való együttműködését, tükrözi a Hőtáv Kft legfontosabb célkitűzését: a szolgáltatói és a felhasználói rendszerek korszerű, energiatakarékos, környezetkímélő műszaki színvonalának kialakítását és fenntartását, a felhasználói igényeknek jól megfelelő, megbízható és korrekt távhőszolgáltatás folyamatos biztosítását.

## 1. Az üzletszabályzat tárgya és hatálya

### 1.1 Az üzletszabályzat tárgya

Az üzletszabályzat szabályozási körébe - a többszörösen módosított - Záhony Város Képviselő-testületének a távhőszolgáltatásról szóló, a mindenkor hatályos rendelete által meghatározott feltételek és feladatok tartoznak, különös tekintettel a felhasználó és a szolgáltató közötti jogviszonyra. Szolgáltató az üzletszabályzatát - annak mellékleteivel együtt - az érdekeltek részére hozzáférhetővé teszi a törvényi előírások szerint.

Jelen üzletszabályzat hatálya Záhony város területén a Záhonyi HŐTÁV Kft szolgáltatási területére terjed ki.

### 1.2 Az üzletszabályzat időbeli hatálya

Jelen üzletszabályzat határozatlan időre szól.

### 1.3 Az üzletszabályzat hozzáférhetősége

A távhőszolgáltató köteles ezen üzletszabályzatát a székhelyén lévő Ügyfélszolgálatán és Záhony város a polgármesteri Hivatalában a felhasználók, díjfizetők számára hozzáférhetővé tenni, a felhasználók, díjfizetők kérésére betekintést biztosítani.

## 2. Rövidítések

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

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

**Tszt.Vhr.:** A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 104/2011. (VI. 29.) Korm. rendelet;

**TKSZ:** az 157/2005 (VIII. 15.) Korm. rendelet 3. sz. mellékletével kihirdetett Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat;

**Avtv.:** 2011. évi CXII. tv. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról;

**Önk. rend.:** a 16/2010. (VI.25.) számú önkormányzati rendelet a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény egyes rendelkezéseinek Záhony város területén történő végrehajtásáról;

# ÜZLETSZABÁLYZAT

---

**NFM rend.:** a távhőszolgáltatónak értékesített távhő árának, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás díjának megállapításáról szóló 50/2011. (IX.30.) NFM rendelet;

**Ptk.:** 2013.évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről;

## 3. A távhőszolgáltató ismertetése

### 3.1 A társaság legfontosabb adatai

**A Társaság elnevezése, cégneve:** Záhonyi Hőtermelő és Távhőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

**Rövidített neve:** Záhonyi HŐTÁV Kft

**Székhelye:** 4625 Záhony, Baross G.út 11.

**Postacíme:** 4625 Záhony, Baross G.út 11. Pf: 26

**Telefonszám:** (45) 426-275

**Telefax száma:** (45) 525-136

**Alapításának időpontja:** 1997. március 1.

**Tulajdonosa:** Záhony Város Önkormányzata

**Cégjegyzék szám:** 15-09-064357/4

**Adószám:** 11495967-2-15

Működés megkezdésének időpontja: 1997.március 1.

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

A hatályos alapító okirat kelte:2013.01.01.

#### a) A társaság tevékenysége

A társaság alapvető feladatai:

- Hőenergia termelés, vásárlás, elosztás, értékesítés,
- Fűtés, és használati melegvíz szolgáltatás,
- Hőtermelő, hőelosztó és felhasználói berendezések tervezése, létesítése, fenntartása, javítása és üzemeltetése,
- hőenergia értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatások, egyéb más tevékenységek.

#### b) A társaság telephelyei, ellátási területek

**Központ:** 4625 Záhony, Baross G. út 11.

**Ellátási terület:** Záhony város közigazgatási területe.

I. Hőközpont - Ady Endre út 5-23, Baross G.út 2,4,6, Arany J.út 2, Ady E.út 7,9,11, Ifjúság út 4,6,10

II. Hőközpont - Ady Endre út 25-33, Ifjúság út 1, Ady E.út 35,37

József A.út 7-9, Európa tér 2-10, József A.út 56, József A.út 36, József A.út 48

**Hibabejelentés, fűtésmegrendelés:**

Telefonon: 45/426-275 munkaidőben  
06/302892957 éjjel-nappal hívható,  
e-mail: hotav@zahonymet.hu

#### c) A társaság szervezeti tagozódása

A Hőtáv Kft. egyszemélyes társaság, melynek tulajdonosa Záhony Város Önkormányzata.

A Hőtáv Kft esetében a tulajdonosi jogokat közvetlenül Záhony Város Polgármestere gyakorolja.

Az ügyvezetés ellenőrzése céljából Záhony Város képviselő testülete tulajdonosi képviselőt jelölt ki, aki ellenőrzi a tulajdonosi érdekeknek megfelelő, jogszerű és gazdaságos ügymenetet.

A társaság élén az ügyvezető igazgató áll, aki a jogszabályok keretei között önállóan és egyéni felelősséggel irányítja a szervezet tevékenységét az Alapító Okiratban foglaltak szerint. Könyvvizsgáló a társaság ügyvezetését illetve a Társaság egészét ellenőrzi.

A Felügyelő Bizottságra kizárólag a jogszabályi rendelkezések, valamint a Záhony város Képviselő testületének határozatai a kötelezőek. Tagjai csak természetes személyek lehetnek, akik az ügyvezetésben nem vehetnek részt, nem lehetnek a HŐTÁV Kft. alkalmazottai, kivéve az alkalmazottak közül a Felügyelő Bizottságba delegált tagot. A Felügyelő Bizottság ügyrendjét, működésének szabályait maga alakítja ki, és a Záhony Város Képviselő Testülete hagyja jóvá.

## **3.2 Általános működési feltételek és keretek**

A HŐTÁV Kft. az Alapító Okirat, a jelen Üzletszabályzat, valamint az érvényben lévő jogszabályok által meghatározott feltételekkel működik.

Működési területe Záhony város közigazgatási területére terjed ki. Tevékenysége: Záhony városban mintegy 419 lakossági és 30 intézményi és üzleti felhasználó távfűtéssel, és használati melegvízzel történő ellátása.

## 4. Fogalom meghatározások a távhőszolgáltatásban

- 4.1 csatlakozási pont:** (Tszt.) 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;
- 4.2 díjfizető:** (Tszt.) épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közüzemi szerződésben megnevezett tulajdonosa, az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója;
- 4.3 engedélyes:** (Tszt.) a távhőtermelő létesítmény létesítésére, távhőtermelésre, valamint a távhőszolgáltatásra engedéllyel rendelkező;
- 4.4 engedélyező:** (Tszt.) hatáskörének megfelelően a Magyar Energia Hivatal, a területileg illetékes települési önkormányzat jegyzője;
- 4.5 épületrész:** (Tszt.) ezen üzletszabályzat alkalmazásában a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlanak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.);
- 4.6 felhasználási hely:** (Tszt.) a felhasználó tulajdonában lévő, a közüzemi szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhőfogyasztása önállóan mérhető;
- 4.7 felhasználó:** (Tszt.) a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a 2005. évi XVIII. törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közüzemi szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet;
- a) lakossági felhasználó:** (Tszt.) a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;
- b) egyéb felhasználó:** (Tszt.) a 2.7.1. pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;
- c) külön kezelt intézmény:** (Tszt.) az egyéb felhasználók közül a központi költségvetési szerv, a központi költségvetési szerv költségvetési intézménye, a helyi önkormányzat, a helyi önkormányzat költségvetési intézménye, valamint a normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézmény;
- 4.8 felhasználói berendezés:** (Tszt.) a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezetékhalózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók;
- 4.9 felhasználói vezetékhalózat:** (Tszt.) az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja;
- 4.10 fűtési időszak:** indítás és leállítás a tulajdonosok 50%+1 fő kérését követő 24 órán belül;
- 4.11 hőhordozó közeg átalakítása:** (Tszt.) a hőhordozó közeg fizikai jellemzőinek megváltoztatása;
- 4.12 hőközpont:** (Tszt.) a hőhordozó közeg kiadására, elosztására, fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, illetőleg a távhő átadására szolgáló technológiai berendezés. A hőközpont lehet termelői hőközpont, szolgáltatói hőközpont és felhasználói hőközpont. (Önk. rend.) A hőközpont alkotórészének minősülnek a hőközponthoz tartozó technológiai berendezések: a jelző-, ellenőrző-, tágulási-, biztonsági vezetékek, a tágulási tartály, a központi légtelenítő berendezés. (TKSZ) Ha a hőközpontot, illetőleg a hőfogadó állomást a távhőszolgáltató üzemelteti, az ingatlan tulajdonos a berendezés elhelyezésére szolgáló helyiség zavartalan megközelítését és használatát köteles a távhőszolgáltató részére biztosítani. A hőközpontot, a hőfogadó állomást és azok tartozékait magában foglaló, a távhőszolgáltató által

használt helyiség belső karbantartása - eltérő megállapodás hiányában - a távhőszolgáltató feladata.

- a) termelői hőközpont:** (Tszt.) a távhő termelőjénél távhőellátás céljából a hőhordozó közeg kiadására, továbbítására, elosztására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, esetenként mérésére szolgáló technológiai berendezés;
- b) szolgáltatói hőközpont:** (Tszt.) több épület vagy építmény távhővezeték-hálózat útján történő hőellátása céljából, az ellátandó épületeken vagy építményeken kívül, vagy azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés. A szolgáltatói hőközpontokkal azonos módon kell kezelni azokat a kazánházakat, melyekből - hőközpont közbeiktatása nélkül - közvetlenül történik a felhasználók hőellátása;
- c) felhasználói hőközpont:** (Tszt.) egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés;
- 4.13 megújuló energiaforrás:** (Tszt.) a nem fosszilis megújuló energiaforrások (szél-, nap-, víz- és geotermikus energia, biomassza, hulladék-lerakóhelyeken és szennyvíztisztító telepeken keletkező gázok, biogázok energiája);
- 4.14 szabálytalan vételezés:** (Tszt.) a távhő felhasználásáról szóló közüzemi szerződés nélküli távhőfogyasztás vagy a távhőnek szerződésszegő módon történő vételezése;
- 4.15 szolgáltatói berendezés:** (Tszt.) a távhőtermelő létesítmény, a távhővezeték-hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz( hőmennyiségmérő ), a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiség szabályozói;
- 4.16 távhő:** (Tszt.) az a hőenergia, amelyet a távhőtermelő létesítményből hőhordozó közeg (melegített víz) alkalmazásával, távhővezeték-hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak;
- 4.17 távhőszolgáltatás:** (Tszt.) az a közüzemi szolgáltatás, amely a felhasználónak a távhőtermelő létesítményből távhővezeték-hálózaton keresztül, az engedélyes által végzett, üzletszerű tevékenység keretében történő hőellátásával fűtési, illetve egyéb hőhasznosítási célú energiaellátásával valósul meg;
- 4.18 távhőszolgáltató:** (Tszt.) az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen vagy a település meghatározott részén a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott;
- 4.19 távhőtermelő:** (Tszt.) az a gazdálkodó szervezet, amely távhő termelésére engedélyt kapott;
- 4.20 távhőtermelő létesítmény:** (Tszt.) az távhő-szolgáltatási célra hőt termelő létesítmény, távhőt előállító fűtőmű, kazántelep, kazán, geotermikus energiát távhőszolgáltatás céljára kitermelő vagy más megújuló energiát (pl. biokazán, hőszivattyú, napkollektor) és hulladékhőt hasznosító távhőtermelő berendezés;
- 4.21 távhővezeték-hálózat:** (Tszt.) az a csővezetékrendszer a hozzá tartozó műtárgyakkal, hálózati szerelvényekkel, kapcsolódó automatikákkal, műszerekkel, elektromos berendezésekkel együtt, amely a távhőnek (hőhordozó közegnek) a távhőtermelő létesítménytől a csatlakozási pontig történő szállítására szolgál. A távhővezeték-hálózat részei: a gerincvezeték, az elosztóvezeték, a bekötővezeték, valamint a szolgáltatói hőközpontból kiinduló és az átalakított hővel ellátott épület vagy építmény hőfogadó állomása főelzáró szerelvényéig, ennek hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan telekhatáráig terjedő vezeték;
- a) primer rendszer:** a távhőrendszernek a hőtermelőtől a hőközponti elzárószerelvény szolgáltató felőli oldaláig terjedő része;
- b) szekunder rendszer:** a távhőrendszernek a hőközponti hőátadó felületétől a felhasználó berendezésekig és a használati melegvíz ( lépcsőház) elzárószerelvény szolgáltató felőli oldaláig terjedő része;
- c) vételező hely kezdő csatlakozási pontja, illetve az eddig terjedő része;**
- 4.22 Fogyasztói közösség:**  
A Tszt. 3. §. (1.) bek. r.), ra), rb) pontja szerinti közösség.

## **Fogyasztói közösség megbízottja:**

A fogyasztói közösség törvényes képviselője, a fogyasztói közösség érdekében és képviselőletében az épület az épületrész tulajdonosok által megbízott személy.

## **Fogyasztási hely:**

Az az épület, illetve épületrész, amelynek távhővel történő ellátására a szerződéses jogviszony létrejött.

## **Teljesítési hely:**

### ▪ **Hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén**

- Ha a fogyasztói hőközpont a fogyasztó tulajdonában és kezelésében van és azt a fogyasztó üzemelteti, akkor a hőközpont primer főelzárói és a hőmennyiségmérő fogyasztó felőli oldala, vagyis az ez esetbeli csatlakozási pont.
- Ha a fogyasztói hőközpont a távhőszolgáltató tulajdonában, kezelésében és üzemeltetésében van, akkor a fogyasztói hőközpont és a fogyasztói vezeték hálózat csatlakozási pontjában elhelyezett elzárók fogyasztó felőli oldala, illetve ezek hiányában a hőközpontot határoló falsík fogyasztó felőli oldala, vagyis ez esetbeli csatlakozási pont. (5.7.)
- Szolgáltatói hőközpontból való ellátás esetén a csatlakozási pont.
- **Egyedi mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén** a fogyasztói vezetékhalozaton elhelyezett hőmennyiségmérő fogyasztó felőli oldala.
- **Átalány szerinti távhőszolgáltatás esetén** a fogyasztói vagy szolgáltatói hőközpont és a fogyasztói vezeték hálózat csatlakozási pontja. (5.7.)
- **Egyéb esetben** a csatlakozási pont. (Tsz.3.(1.) bekezdés 1.) pontja.

## **Távhővel ellátott épület:**

Fogyasztói vagy szolgáltatói hőközpontból történő távhőszolgáltatás esetén egy-egy hőfogadó állomásról ellátott épületegység, illetve hőfogadó állomások hiányában az összefüggő szekunder fűtési és használati melegvíz ellátó rendszerre kötött építmény, épület, (tehát nem lépcsőház, csak abban az esetben, ha ez egybeesik és hőfogadóval ellátott) ahol a távhőszolgáltatás lehet

- **mérés szerinti távhőszolgáltatás:** amikor a szolgáltatott távhő mennyiségét
  - a hőközpontban mérik (hőközponti **mérés**)
  - a fogyasztó tulajdonában, bérletében, használatában lévő lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség távhőellátását, szolgáló fogyasztói vezetékhalozaton elhelyezett hőmennyiségmérővel mérik) (**egyedi mérés**)
- **Átalány szerinti távhőszolgáltatás:** amikor a szolgáltatott, átalakított távhőt a fogyasztói vezetékhalozat útján a felhasználó berendezéshez továbbítják, és mérés nélkül számolják el.

**4.23 Üzletszabályzat:** (Tsz.) a távhőszolgáltató által készített azon dokumentum, amely a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltató működését és meghatározza a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel (a továbbiakban: felhasználói érdekképviselő) való együttműködését.

## **5. Fogyasztási helyek létesítése vagy bővítése (a csatlakozás vagy bővítés feltételei)**

### **5.1 Előzetes tájékoztató**

A távhőellátási hálózatra csatlakozni szándékozó vagy a meglévő rendszerét bővíteni kívánó felhasználónak célszerű előzetesen tájékozódnia a Záhonyi HŐTÁV Kft-nél, hogy igényének kielégítésére milyen lehetőségek közül választhat.

## 5.2 Igénybejelentés

A távhőellátó hálózatra csatlakozni szándékozó új vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő felhasználó levélben nyújthatja be igényét, melyre a Záhonyi HŐTÁV Kft. 30 napon belül írásban válaszol. Az igénybejelentés a következőket tartalmazza:

- igénylő neve, címe,
- hőenergiát felhasználó létesítmény megnevezése és címe,
- fűtési csúcshőigénye,
- használati melegvíz készítés csúcshőigénye,
- szolgáltatás megkezdésének időpontját.

Bővítés esetén a meglévő és a tervezett csúcshőigényt is fel kell tüntetni. Az igénybejelentést a Felhasználónak aláírásával kell ellátnia. Csatlakozási igény bejelentés minta a (15.1. számú melléklet).

## 5.3 Tájékoztatás a Záhonyi HŐTÁV Kft. részéről

A benyújtott igény alapján a Záhonyi HŐTÁV Kft. megvizsgálja, hogy milyen műszaki lehetőségek jöhetnek szóba a felmerülő igény kielégítésére. A felmérés eredményéről írásban tájékoztatja az igénybejelentőt.

### a) a csatlakozás műszaki feltételei

A hőszolgáltató véleménye és előzetes hozzájárulása esetén műszaki terveket kell elkészíttetni és véleményezésre a Záhonyi HŐTÁV Kft.-hez benyújtani. A kivitelezés megkezdésének feltétele a Záhonyi HŐTÁV Kft. által elfogadott és záradékolt tervdokumentáció.

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

Amennyiben nem a hőszolgáltató rendeli meg a felhasználói Hőközpont kiviteli tervének elkészítését, úgy a tervezéskor a hőszolgáltató által díjmentesen biztosított műszaki paramétereket, adatokat figyelembe kell venni.

Az elkészült (lakóépületi, vagy vegyes célra használt épület) felhasználói hőközpontjának kiviteli tervét a távhőszolgáltató köteles díjmentesen felülvizsgálni.

### b) a csatlakozás pénzügyi feltételei

A csatlakozni vagy bővíteni szándékozók csatlakozási díjának mértékét és a mentesítés szabályait az Önkormányzat határozza meg. A csatlakozási díj a szolgáltató és a felhasználó közötti tulajdonhatárig a szolgáltató által történő egyedi megállapodás alapján kerül meghatározásra.

## 6. Szerződéses kapcsolatok

A Távhő Szolgáltató és a Felhasználó közötti jogviszony a Polgári Törvénykönyv 387. § és 388. §-a szerint közüzemi jogviszony.

A távhőszolgáltató a lakossági felhasználóval általános közüzemi szerződés-kötési kötelezettség terheli.

A távhőszolgáltató és az egyéb felhasználó a polgári jog szabályai szerint egyedi közüzemi szerződést köt a távhőszolgáltatásra.

### 6.1 Az értékesítési szerződések típusai

#### a) Egyedi közüzemi szerződés (15.2 számú melléklet)

Az egyéb felhasználó és a távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerinti szerződése a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatására, illetőleg a távhő ellenértékének megfizetésére kötelezi a feleket.

Az egyedi közüzemi szerződés meghatározott időre kötendő, felmondásának módját a szerződésben kell rögzíteni (meghatározott felmondási idővel).

#### b) Általános közüzemi szerződés (15.3 számú melléklet)

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

Az általános közüzemi szerződés határozatlan időre szól.

A Távhő Szolgáltató köteles az általános közüzemi szerződés megkötését megtagadni, ha a létesített felhasználói berendezés az életet, az egészséget vagy a vagyonszabadságot veszélyezteti.

Általános közüzemi szerződés kötendő az egyedi hőmennyiségmérővel, költségosztóval szerelt tulajdonrészek (lakások) tulajdonosaival, a hőközponti mérés alapján elszámolható tulajdonrészek (lakások) tulajdonosaival, használóival.

Általános közüzemi szerződés újonnan létesülő lakóépület esetében már a távhőszolgáltatás megkezdését megelőzően megkötésre kerül, és kizárólag hőmennyiségmérésen alapuló díjfizetésre vonatkozhat.

Az épület hőteljesítmény igényét a szolgáltató határozza meg.

A szerződés megkötésekor a lakás hőteljesítmény igényét a távhőszolgáltató határozza meg.

Ennek későbbi változtatása a szerződésben rögzítettek szerint történik.

A hőmennyiségmérő üzemeltetéséről, hitelesítéséről a mérő tulajdonosa köteles gondoskodni.

## 6.2 A szerződések tartalmi követelményei

A szerződésnek tartalmaznia kell:

- a szerződő felek megnevezését, a felhasználó azonosításához szükséges adatokat, címét (székhelyét, számlázási, levelezési címét),
- a szolgáltatás megkezdésének (a szerződés hatálybalépésének, illetve érvényességének) időpontját,
- a felhasználási hely (épület) címét, amelynek távhővel történő ellátására a szerződéses jogviszony létrejött,
- a csatlakozási pont (tulajdonjogi határ) megjelölését,
- a távhőszolgáltatás jellegét,
- távhővel ellátott épület jellemzőit,
- díjszámítást,
- A felhasználói közösség megbízottjának nevét,
- az elszámolás, díjfizetés alapjául szolgáló mérőberendezések felsorolását, azonosító adatait,
- a szerződészegés következményeit,
- a szerződés módosításának, megszüntetésének módját.

## 6.3 A szerződések időbeli hatálya és módosítása

A Felhasználó a szerződést a távhőszolgáltatásról szóló **Tszt.** törvényben, annak végrehajtásáról szóló **Tszt.Vhr.** Korm rend. és az **Önk. rend.** valamint a szerződésben foglalt, mindenkor hatályos vonatkozó rendelkezések, valamint a saját közgyűlési döntéshozatali rendjét meghatározó szabályok szerint jogosult írásban felmondani.

A Felhasználó felmondása esetén az alaplíj fizetésének kötelezettsége a felmondási idő lejártáig fennmarad abban az esetben is, ha felhasználó hőt nem vételez.

Ha a lakás, vagy a helyiség tulajdonosa változik, a távhőszolgáltatás díját a tulajdonosváltás napjáig a régi tulajdonost, a tulajdonosváltás napja után az új tulajdonost terhelően kell kiszámlázni.

A tulajdonosváltás tényét a volt tulajdonosnak is be kell jelenteni.

## 6.4 Szerződészegés és következményei

### a) Szerződészegés a távhőszolgáltató részéről

- ha a hőenergia szolgáltatást a szerződés szerinti időpontban nem kezdi meg,
- a távhőt nem a közüzemi szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja,
- a távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi,
- távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót az üzletszabályzatban vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti,
- a felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a (Tsz.) 40-41. §-okban foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza,

- a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

A szerződésszegéssel okozott a felhasználó által hitelt érdemlően bizonyított - kárt, ha arra a díjvisszatérítés nem nyújt fedezetet, a távhőszolgáltató köteles megtéríteni.

## **b) Szerződésszegés a felhasználó részéről**

- a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi,
- a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti,
- 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,
- a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével - ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is,
- a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg,
- a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget,
- a távhő vételezését nem a (Tsz.) 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg,
- ha a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget.

A szerződésszegéssel okozott - a távhőszolgáltató által hitelt érdemlően bizonyított kárt, ha arra a pótdíj(ak) nem nyújt(anak) fedezetet, a felhasználó köteles megtéríteni.

## **c) A közüzemi szerződés megszegésének következményei**

- díjvisszatérítés, illetőleg pótdíjfizetés,
- kötbér,
- kártérítés,
- csökkentett mértékű szolgáltatás,
- távhőszolgáltatás felfüggesztése,
- közüzemi szerződés felmondása.

a fenti bekezdésben említett egyes következmények együttesen is alkalmazhatók.

- a pótdíj mértékét a távhőszolgáltatásra vonatkozó önkormányzati díjrendelet tartalmazza,
- a kötbér a szerződésszegéssel érintett szolgáltatás díja után jár és annak mértékét a szerződésben kell meghatározni,
- a díjvisszatérítés, a pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól,
- ha a felhasználó, illetőleg a díjfizető a távhőszolgáltatás felfüggesztése okának megszüntetéséről a távhőszolgáltatót írásban értesítette, az értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást meg kell kezdeni.

## **6.5 Szerződés megszűnése**

A megkötött szerződéseket csak írásban és a szolgáltató és a lakóközösség egyöntetű hozzájárulásával lehet megszüntetni. Az esetleges megszüntetéssel járó költségeket a lakóközösség viseli.

Ha a felmondás, illetőleg az általános közüzemi szerződés másképp nem szól, az kiterjed mind a fűtési, mind a használati melegvíz szolgáltatás megszüntetésére.

### **a) Szerződés felmondás a felhasználó részéről**

A szerződést a felhasználó a fűtési szezon végére mondhatja fel, 3 hónap felmondási idővel. Ettől eltérő felmondási időt csak közös megegyezéssel lehet megállapítani.

### **b) Szerződés felmondás a távhőszolgáltató részéről**

A szerződést a távhőszolgáltató a következő esetekben mondhatja fel:

- felhasználói szerződésszegés esetén: ha a felhasználó a távhő-díjat nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg,

- ha tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses viszonyban álló felhasználó a távhő vételezést a fogyasztási helyen megszüntette. Ebben az esetben a közüzemi szerződés felmondása miatt az épületben esetleg bekövetkező kár a felhasználót terheli.

## 6.6 A távhőszolgáltatás szüneteltetése, illetve korlátozása

### a) Szüneteltetése

- A távhőszolgáltató jogosult az élet-, egészség- és vagyonbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák esetén a távhőszolgáltatás szüneteltetésére a légkisebb felhasználói körben a legrövidebb időtartamig,
- A távhőszolgáltató köteles az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról a felhasználókat értesíteni, úgy, hogy a helyi újságban, kábeltelevízió keresztlátásán, az érintett épület bejárati ajtaján plakátolás formájában hívja fel felhasználóinak figyelmét a távhőszolgáltatás szüneteltetésére,
- Tervezhető leállítás előtt 3 nappal tájékoztatni kell a felhasználókat,
- Országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi érdekből a szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatás korlátozására,
- A korlátozás okának megszüntetése érdekében legfeljebb 10% teljesítménycsökkentés hajtható végre,
- A korlátozás bevezetéséről a felhasználókat tájékoztatni kell és fel kell hívni a figyelmüket a távhő-fogyasztás önkéntes csökkentésére,
- A korlátozás bevezetéséről és annak okairól a szolgáltató az Önkormányzatot tájékoztatni köteles,
- A felhasználói korlátozás nem terjedhet ki az egészségügyi intézményekre és a gyermekintézményekre (bölcsőde, óvoda, alsó- és középfokú iskola),
- Lakossági felhasználó korlátozására csak végső esetben és csak akkor kerülhet sor, ha egyéb felhasználó korlátozása után az még szükséges,
- A korlátozást azonnal fel kell oldani, ha a korlátozásra szolgáló okok megszűnnek!

Záhony város korlátozási sorrendjét az **Önk. rend.** szabályozza.

A tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi érdekből elrendelt korlátozás, valamint az élet-, egészség-, vagy vagyonbiztonság veszélyeztetése miatti és az előre bejelentett szüneteltetés miatt keletkező károkért a szolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli.

### b) A korlátozás fokozatai

- a használati melegvíz szolgáltatás szüneteltetése,
- a fűtés csökkentés legfeljebb +12°C hőmérsékletig.
- a távhőszolgáltatás korlátozása,
- a távhőszolgáltatás szüneteltetése.

## 7. Ügyfélszolgálati tevékenység

Az ügyfélszolgálati tevékenység magába foglalja mindazon ügyek intézését, amit a szolgáltatói jogviszonyból adódik, lehetőséget biztosít a felhasználókkal történő kapcsolattartásra, a felhasználók tájékoztatására, a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyek intézésére és a panaszok kezelésére. Az ügyfélszolgálati tevékenység az ügyfelek részére Záhonyi HŐTÁV Kft székhelyén található.

Az iroda címe: 4625 Záhony, Baross G.út 11.  
telefonszáma: 45/426275  
faxszáma: 45/426275  
24 órás ügyeleti hibabejelentés telefonszáma: 06/302892957

### 7.1 Az ügyfélszolgálat feladata

- a felhasználók tájékoztatása a csatlakozás, a bővítés, a szüneteltetés és az újraindítás feltételeiről,
- a felhasználói adatok és azok változásainak nyilvántartása 15.4 sz. melléklet), valamint a felhasználó változás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása,
- a felhasználók tájékoztatása a távhőellátás díjtételeiről, az elszámolási módokról és a számlázás rendjéről,

- a távhőellátás számláival kapcsolatos ügyek intézése,
- a felhasználók tájékoztatása a távhő és a használati melegvíz mérés szerinti elszámolásának lehetőségeiről és feltételeiről,
- annak elősegítése, hogy a felhasználók díjfizetési kötelezettségüknek eleget tudjanak tenni,
- a felhasználói tartozások és túlfizetések nyilvántartása, a behajtási tevékenység ellátása,
- a felhasználók pénztári befizetéseivel kapcsolatos feladatok ellátása.

## 7.2 Az ügyfélszolgálat működési rendje

Az Ügyfélszolgálati Irodát a felhasználók személyesen a nyitvatartási időben kereshetik fel. Az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan nyitva tart.

Az ügyfélfogadás ideje:

Hétfő:	8.00-16.00,
Kedd:	8.00-16.00 16.00-20.00 I.sz.hőközpont,
Szerda:	8.00-16.00
Csütörtök:	8.00-16.00
Péntek:	8.00-13.00

Ügyfeleink személyes ügyintézés időpontjára elektronikusan és telefonon keresztül igényelhetnek időpontot, melyet az igénylés napjától számított öt munkanapon belül kell biztosítani.

Ügyfélszolgálat a felhasználónak írásos bejelentésére vagy észrevételére az intézkedést indoklással ellátva írásba foglalva a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül köteles megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a felhasználót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

Az ügyfélszolgálat a fogyasztói panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.

## 8. Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel és a felhasználói érdekképviselőkkel, adatvédelem

### 8.1 Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel és a felhasználói érdekképviselőkkel

A távhőszolgáltatásról szóló törvényben foglalt általános, valamint a Kormány rendeletében foglalt részletes szabályok szerint együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviselőkkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben:

- megismerje azok véleményét,
- tájékoztassa azokat tervezett intézkedéseiről,
- visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről.

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

- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH),

### 8.2 Személyes adatok védelme

A HÖTÁV Kft a természetes személy felhasználók, díjfizetők személyes adatait a személyes adatok védelméről szóló (Avtv.) előírásainak megfelelően kezeli. Az (Avtv.) rendelkezéseivel összhangban a (Tsz.)-ben foglaltak szerint a távhőszolgáltató jogosult az érintettek tájékoztatása mellett a közüzemi szerződés hatálybalépésétől, a közüzemi szerződés megszűnése után a követelések elévülési idejéig a felhasználók és a díjfizetők adatai közül azokat kezelni, amelyek a felhasználók és a díjfizetők azonosításához, a közüzemi szerződés teljesítéséhez szükségesek. Ennek keretében jogosult a felhasználók és a díjfizetők azonosító adatai közül természetes személyek vonatkozásában a névre, lakcímre, születési időre és

helyre vonatkozó adatokat, egyéb szervezetek vonatkozásában a névre, székhelyre, képviselő nevére vonatkozó adatokat, és mindkét esetben a felhasználási helyre, a fogyasztásra, a számlázásra, telefonszámra, e-mail címre és a díjfizetésre vonatkozó adatokat a közüzemi szerződésen alapuló kötelezettségeinek teljesítése, jogainak gyakorlása céljából kezelni. Ugyanezen adatkezelői jogok illetik meg a felhasználók képviselőit, a felhasználók és a díjfizetők előbbiekben megjelölt adatai tekintetében. Az adatok közül az adatkezelés céljához szükséges adatok átadhatóak:

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

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

## 9. A távhőszolgáltatás ár és díjtétel rendszere

Végfelhasználó a távhőszolgáltató számára a **NFM rend.**-ben szabályozott legmagasabb hatósági árat köteles fizetni.

### 9.1 Költségkalkuláció, átláthatóság

Az árban csak az indokolt befektetések és a hatékony működés költségei jelenhetnek meg. Az árnak ösztönözni kell a biztonságos és legkisebb költségű távhőszolgáltatásra, a meglévő kapacitások hatékony kihasználására. Figyelembe kell venni az időjárás változásából eredő kockázatot és a működéshez szükséges **NFM rend.**-ben meghatározott nyereséget is.

Fontos, hogy a megállapított díjak önköltségarányosak, keresztfinanszírozástól mentesek legyenek.

A távhőszolgáltató köteles elszámolási és nyilvántartási rendszerét úgy kialakítani, hogy az lehetővé tegye az árak és a díjak átláthatóságát.

### 9.2 Díjak, díjrendszerek kialakításának általános feltételei

A HŐTÁV Kft szükséges és elégséges ráfordításai a felhasználók által fizetett díjakban kerülnek megtérítésre.

## 10. A szolgáltatás ellenértékének elszámolása

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

A távhőszolgáltató a felhasználói hőközpontban, a szolgáltatói hőközpontban a több épület távhőellátását szolgáló hőfogadó állomáson (a továbbiakban együtt: átvevő állomás) a szolgáltatott távhő mennyiségét mérni és aszerint elszámolni köteles. Az elszámolásra szolgáló mérő a távhőszolgáltató tulajdona.

A szolgáltatói hőközpontból, vagy a több épület távhőellátására szolgáló hőfogadó-állomásról ellátott épületek tulajdonosai a mért távhőmennyiség elosztására, az ellátott épületek hőfelhasználási arányának megállapítására az ellátott épület (lakás) csatlakozási pontjánál saját költségükre mellékmérőt ( költségosztót) szereltesnek fel. A mellékmérő ( költségosztó) tulajdonosa az épület (lakás) tulajdonosa.

Abban az esetben, ha az épülettulajdonos az ellátott épületre mellékmérőt ( költségosztót) nem szereltes fel, a szolgáltatói hőközpontban, illetőleg a több épület ellátására szolgáló hőfogadó-állomáson mért távhőmennyiségből az ellátott épületre jutó távhőmennyiséget más megállapodás hiányában a fűtött légtérfogat arányában a távhőszolgáltató állapítja meg a közös képviselő bevonásával.

## 10.1. A fűtés elszámolása egyedi hőmennyiségmérés esetén(végelszámolás)

A távhőszolgáltató a felhasználók részére szolgáltatott távhő mennyiségét a beépített egyéni hőmennyiségmérő mérése alapján számolja el, Záhony Város képviselő testületének határozata alapján.

## 10.2 A fűtés elszámolása költségosztó felszerelése esetén

A felhasználási helyek tulajdonosainak 50% +1 fő lakóközösségi határozat alapján:

### a) a megelőző fűtési időszakot alapul véve:

az épület és a felhasználási hely fűtésére fordított hőfelhasználás arányának meghatározásával képzett (%) alapján.

A fűtési szezont követően a költségosztók leolvasásra kerülnek, majd a kiolvasott értékek alapján meghatározott fogyasztásról elszámoló számla készül. A költségosztók kiolvasását és ez alapján a fogyasztás meghatározását a HŐTÁV Kft végzi a fogyasztó írásbeli egyetértésével. Amennyiben az elszámoló számlán túlfizetés mutatkozik, az a következő fűtési időszakban kiállított számlák hődijában kerül jóváírásra, mind addig, míg az egyenlegben túlfizetés mutatkozik.

### b) légköbméter elszámolás esetén

a fogyasztói hőközpontokban a szolgáltató tulajdonát képező hőmennyiség mérő által mért hőmennyiség kerül felosztásra, a közös képviselő és lakóközösség egyetértésével a fogyasztói helyek légköbméter arányában.

## 10.3 A távhő-szolgáltatási díjak

### a) alapidj

Az alapidj a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetőségéért és a távhőszolgáltatás igénybevételéért fizetendő, 1 légköbméterre megállapított éves díj.

Az alapidjat a felhasználónak a vele kötött szerződésben meghatározott légtérfogat után kell fizetnie.

Havi alapidj= szerződés szerinti légtérfogat\*éves alapidj/12

#### ➤ Az alapidj tartalma:

- a távhőszolgáltató saját hőtermelő létesítményének tüzelőanyag nélküli üzemeltetési és karbantartási költségéből,
- a távhőszolgáltató eszközeinek (távhővezeték és tartozékai), az általa üzemeltetett hőközpontoknak, üzemi és egyéb épületeinek az üzemeltetési és karbantartási költségei összegéből,
- a távhőszolgáltatásra eső egyéb igazgatási költségéből és nyereségéből áll.

#### ➤ Az alapidj alkalmazása:

Lakossági és az egyéb felhasználó távhővel ellátott épületeiben az együttes alapidjat kell alkalmazni. Az együttes alapidj alkalmazása szempontjából az épületen belül az egyes helyiségek fűtési és melegvíz ellátása tekintetében a helyiségek között különbség nem tehető.

### b) hődij

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

A használati melegvíz hődija csak a felmelegítéshez használt hő díját tartalmazza, a felmelegítésre kerülő hálózati hidegvíz és csatornahasználati díját nem.

#### ➤ A hődij összetevői:

- a számítással (méréssel) meghatározott hálózati hővesztéséből,
- a hőszolgáltató által előállított távhő tüzelőanyag-költségéből,
- a szükségszerűen elfolyt víz hőtartalma ellenértékéből áll.

Megjegyzés: A távhőszolgáltatás keretében elérhető nyereséget a **NFM rend.** szabályozza.

## 10.4 A távhőszolgáltatási díjak elszámolása

### a) Az alapidj elszámolása:

Az éves alapdíjat 12 egyenlő részletben kell megfizetni a tárgyhóban kiadott számla benyújtásakor.

## b) A hődíj elszámolása:

Hőközponti mérés esetén a tárgyhóban kiadott számla benyújtásakor a hőmennyiségmérőn mért hőfelhasználásnak megfelelően történik.

Melegvíz hődíjat is havonként kell elszámolni a leolvasott vagy a fogyasztó által lejelentett, elhasznált melegvíz m<sup>3</sup> után, oly módon, hogy a hőmennyiségmérőn mért GJ kerül felosztásra a lejelentett m<sup>3</sup> arányában. A használati melegvíz mérővel fel nem szerelt lakásra az **Önk. rend.** mellékletében meghatározott általány alapján. Amennyiben nem kerül sor fogyasztás lejelentésére az előző év átlagfogyasztása kerül kiszámlázásra. További adatközlés hiányában 7 m<sup>3</sup>/hó fogyasztás kerül számlázásra, mint általány, mely nem kerül jóváírásra késedelmes adatszolgáltatás esetén. A szolgáltató köteles évente legalább egy alkalommal a melegvíz mérő óra állását személyesen ellenőrizni.

A fűtött légtérfogat meghatározása esetében alapterületként:

- kell figyelembe venni a falsíkok közötti, valamint a beépített szekrény által elfoglalt területét,
- nem vehetők figyelembe a falsíkon kívül eső területek, valamint a falsíkokból kiugró, falpillérek által elfoglalt területek, ha azok mértéke 0,5 m<sup>2</sup>-nél kisebbek,
- nem vehető figyelembe az éléskamra (kamraszekrény), valamint a lakás (helyiség) légtérének a közművezeték védő burkolat mögötti része,
- a fürdőszoba légtérének csak 60%-a vehető figyelembe, ha az előírt hőmérsékletet - műszaki tervek alapján - kiegészítő fűtéssel (pl. villamos, vagy gáz hőszugárzó) biztosítják.

Megjegyzés: Abban az esetben, ha a távhőszolgáltatás díját a felhasználó felszólítás ellenére nem fizeti meg, a hőszolgáltató jogosult a felhasználót, illetőleg a tulajdonában levő épületet a távhőszolgáltatásban korlátozni, vagy abból kikapcsolni, továbbá törvényes úton behajtani a tartozást.

## 10.5 Pénzügyi követelések benyújtása, díjfizetés

### a) követelések benyújtása

A számlákra vonatkozó jogszabályi előírások betartásával fogyasztási helyenként a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről a HŐTÁV Kft. számlát állít ki, amelyeket a fizetési határidő előtt postaládába történő elhelyezéssel, postai, kérésre elektronikus úton kézbesíti a felhasználóknak.

### b) felhasználói díjfizetés

- lakossági folyószámláról (átutalási betétszámláról) történő kiegyenlítés:  
Ha a felhasználó vagy a pénzügyintézet értesíti a HŐTÁV Kft.-t arról, hogy a felhasználó és a pénzügyintézet között megállapodás jött létre a távhő-ellátás díjának lakossági folyószámláról (átutalási betétszámláról) történő kiegyenlítésre, akkor a bejelentést követő hónaptól a HŐTÁV Kft. tárgyhó 15-ig értesíti a pénzügyintézetet a fizetendő díjról.  
A számlákat a felhasználó és a pénzügyintézet között létrejött megállapodástól függően vagy a HŐTÁV Kft., vagy a pénzügyintézet kézbesíti a felhasználónak.
- Pénztári befizetés:  
A felhasználó a választása szerint az Ügyfélszolgálati Iroda pénztárában is kifizetheti a távhőszolgáltatás díját ügyfélszolgálati időben.
- Bankszámláról történő kiegyenlítés:  
A bankszámlával rendelkező felhasználók a pénzforgalmi szabályok előírásai alapján kétoldalú megállapodásban rögzített módon határidős megbízással – átutalással rendezhetik a postai úton hozzájuk eljuttatott számlát.

## 10.6 A felhasználói díjfizetés feltételei

A távhőszolgáltatás ellenértékét a felhasználó a fizetési megállapodásban vagy a számlán feltüntetett határidőig egyenlítheti ki pótdíj (kamat) mentesen. Alaptalan számlareklamáció a fizetési határidőt nem módosítja.

Jogos számlareklamáció esetén a módosított fizetési határidőt a korrekciós számlán kell feltüntetni.

Pénzintézetten keresztül történő számlarendezés esetén a fedezethiány a fizetési határidőt nem módosítja.

Abban az esetben, amikor a felhasználó és a pénzintézet közötti megállapodás megszűnéséről a számlázás megkezdéséig (a tárgyhót megelőző hónap utolsó munkanapja) az érintett felek egyike sem, vagy késedelmesen értesíti a HŐTÁV Kft.-t, a számla fizetési határideje nem módosul és a kézbesített számla alapján a határidőre történő kiegyenlítésről a felhasználónak kell gondoskodnia.

A felhasználó személyében bekövetkező változást a változásban érintett feleknek - a változás időpontjának megjelölésével - együttesen írásban kötelesek bejelenteni. Ennek a nyilatkozatnak hiányában a szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatás díját az eredeti (a változás előtti) felhasználóval szemben érvényesíteni.

## 10.7 Késedelmes fizetés

Amennyiben a felhasználó a számla összegét a fizetési megállapodásban rögzített, vagy a számlán feltüntetett határidőig nem fizeti meg, a HŐTÁV Kft. postaládában történő elhelyezéssel vagy ajánlott levélben szólítja fel a tulajdonost a díj kiegyenlítésére.

A késedelmesen fizetőt (a számlatartozáson kívül) a felszólítás költsége is terheli. A HŐTÁV Kft.-t nem terheli felelősség azért, ha a felszólító levelet a posta nem az ajánlott küldeményekre vonatkozó előírások szerint kézbesíti. Ha a felhasználó, vagy a számlavezetéssel megbízott pénzintézet a fizetési határidőig nem fizeti meg a számla összegét, a HŐTÁV Kft. jogosult késedelmi kamatot felszámítani.

A kamat összegét a késedelmi kamat időtartama alatt érvényes jogszabályi rendelkezések alapján kell kiszámítani.

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

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

A késedelmes fizetés esetén a felhasználói befizetésből először a tárgyhavi, vagy az azt megelőző hónap hátralékát kell kiegyenlíteni, majd a járulékos költségeket és a tartozást, függetlenül a kötelezett ettől eltérő rendelkezésétől.

Amennyiben a felhasználó a távhő-ellátás díját a felszólítás ellenére sem fizeti meg a hőszolgáltató joghatályi előírások szerint korlátozhatja, vagy szüneteltetheti szolgáltatását.

## 10.8 Fizetési hátralék behajtásának lépései, fokozatai

- a fogyasztási hely tulajdonosának értesítése,
- felhasználóval személyes kapcsolatfelvétel a hátralék rendezésére vonatkozó fizetési megállapodás megkötésére (részösszegű kifizetések elfogadása),
- fizetési meghagyás kezdeményezése,
- végrehajtási eljárás megindítása, jelzálogjog bejegyeztetése (jogerős fizetési meghagyást követően).

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

- az adott időszakra nyilvántartott követelést,
- a felhasználó fizetési készségét,
- a behajtás költségeit,
- a felhasználó által felajánlott biztosítékokat.

A késedelmesen fizető felhasználónak kell a behajtás során felmerülő költségeket megfizetni. A felhasználót a késedelmes fizetés miatti többletköltségekről tájékoztatni kell.

## 10.9 Egyéb díjak

### a) Csatlakozási díj

A távhő-hálózatra csatlakozni szándékozó, vagy a korábbinál nagyobb hőtéljesítmény igénylő meglévő fogyasztási hely tulajdonosának igénybejelentésére a távhőszolgáltató az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről és lehetőségeiről tájékoztatást ad és a leggazdaságosabb és a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködik. A csatlakozási díj mértékét Záhony Város képviselőtestülete határozza meg.

A csatlakozási díj a szolgáltató és a felhasználó közötti tulajdonhatárig a szolgáltató által történő beruházás összköltségét tartalmazza. Szerződésben kell rögzíteni a csatlakozási díj összegét, valamint a rendszer bővítése, átalakítása határidejét.

## b) Pótdíj, díjvisszafizetés

A távhőszolgáltatót és a felhasználót tulajdonos, díjfizető változása esetén az elszámolás után díj visszafizetési, illetve pótdíjfizetési kötelezettség terhelheti.

## c) Felemelt díj

Ha a felhasználó szándékosan megrongálja a hőmennyiségmérőt, vagy annak megkerülésével vételez, felemelt díj fizetésére kötelezhető. Felemelt díj fizettethető azzal a felhasználóval is, aki a szerződésben lekötött hőenergián felül vételez. A felemelt díj normál díjhoz viszonyított eltérését a közüzemi szerződés tartalmazza.

## d) Kötbér

A szolgáltató kötbért fizet, ha elégtelen szolgáltatásával kárt okozott a felhasználó számára és ezt a felhasználó hitelt érdemlően bizonyítja.

## e) Kártérítés

Szerződő felek az egymásnak okozott kárért a polgári jog szabályai szerint kártérítési felelősséggel tartoznak. A díjvisszatérítés, felemelt díj, pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól.

## 11. Üzemi események

### 11.1 Szolgáltatás kiesés, illetve nem megfelelő szolgáltatás

#### a) Hibabejelentés

A hiba bejelentése történhet személyesen, telefonon:

- ügyfélszolgálaton, Baross G.út 11. 45/426275
- I.sz.Hőközpont, Ady E.út 5. 06/302892957

A Hőközpontban a hibabejelentés fogadása folyamatos (0-24 h-ig).

#### b) A hiba elhárításának rendje

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

- Ha a bejelentett hiba élet- vagy vagyónbiztonságot veszélyeztet, akkor elhárítását azonnal, de legkésőbb a hiba bejelentését követő egy órán belül meg kell kezdeni.
- Ha a hiba több lakóépületben, vagy lakásban okoz szolgáltatás-kiesést, a hiba jellegét, az elhárításhoz szükséges műszaki feltételek biztosítását figyelembe véve, de legkésőbb a bejelentést követő nap 10 óráig kell megkezdeni.

### 11.2 Hibából eredő szüneteltetés

- Szolgáltatói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén az eljárás a mindenkor érvényes önkormányzati rendelet szerint történik.
- Az előző pontban leírt eljárást kell alkalmazni abban az esetben is, ha a szüneteltetést más közmű okozza (TIGÁZ, E-on, VIZMŰ) azzal az eltéréssel, hogy a társaság bizonyított kárát a károkozó közmű felé kell továbbítani.
- Felhasználói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén a távhőszolgáltatást teljesítettnek kell tekinteni.
- A távhőszolgáltatói berendezéseken végzett, előre tervezhető karbantartási és felújítási munkák miatt szükségessé váló szüneteltetés esetén a felhasználók előzetes kiértékelését (legalább 15 nappal korábban) biztosítani kell.

## 12. Reklamációk, panaszügyek kezelése

### 12.1 Kifogás a számla ellen

A felhasználó a benyújtott számla ellen írásban kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére nincs halasztó hatálya.

A távhőszolgáltató vagy megbízottja köteles a kifogást megvizsgálni és ennek eredményéről a felhasználót a reklamációtól számított 15 napon belül írásban értesíteni.

Ha a távhőszolgáltatónak felróható okból téves vagy elmaradt számlázás történt és emiatt a HŐTÁV Kft.-t díjkülönbözet illeti meg, a távhőszolgáltatás díját a korrekciós számlán feltüntetett fizetési határidőre, vagy egyedi megállapodásban részletezett módon egyenlítheti ki a

felhasználó. Késedelmes fizetésnek minősül, ha a felhasználó a számla esedékessége, vagy a módosított határidő után egyenlíti ki a számla összegét.

## 12.2 Kifogás az elszámoló mérővel szemben

Az elszámolás alapjául szolgáló mérők hiteles állapotban tartásáról a mérő tulajdonosának kötelessége gondoskodni.

A hőmennyiség mérő eszközök felszereléséről, leszereléséről, illetve cseréjéről a szolgáltató gondoskodik.

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

Költségosztó részelem, részegység vagy a teljes mérőeszköz cseréjére azonnal intézkedni kell, mely a fogyasztó kötelessége (javítás, hitelesítés, új műszer rendelése). A költségosztó cseréjét a HÓTÁV Kft.-hez kell bejelenteni.

A leszerelt (15.5 sz. melléklet) és/vagy cserélt (15.6 sz. melléklet) mérőeszközök adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni, melyet a szolgáltató és felhasználó aláírásával kell ellátni.

A meghibásodás időszakának elszámolására az alábbi pontokban leírtak a mértékadók:

- Amikor az elszámoló mérő, vagy annak valamely egysége hibásan mér, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak. Ha a meghibásodás időtartama és mértéke megállapítható, a mért adatokat a szolgáltató arányosítással helyesbíti.
- Amikor a helyesbítés mértéke nem határozható meg, vagy a felhasználó felhasználásában változás következett be, a meghibásodás időtartamára jellemző szolgáltatási paraméterek ismeretében kell az elszámolást elkészíteni, és arról a felhasználót tájékoztatni.
- Hasonló időszak fogyasztásának figyelembe vételével.
- Használati melegvíz-szolgáltatási díj mérés szerinti elszámolására alkalmazott melegvízmérők cseréjét a felhasználó 8 napon belül köteles a távhőszolgáltatónak írásban bejelenteni. A mérőről szóló hitelesítési lapot a felhasználó köteles a szolgáltatónak bemutatni, illetve az arról készült másolatot leadni.

Felhasználói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén a távhőszolgáltatást teljesítettnek kell tekinteni.

## 12.3 Szolgáltatási-minőség elégtelenségi kifogások

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

Ha a távhőszolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei mindkét fél számára bizonyíthatóan ( jegyzőkönyvben rögzítve ) eltérnek a közüzemi szerződés és az üzemviteli megállapodásban meghatározott értékektől, a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz, és jogos reklamáció esetén a szerződésben, illetve az önkormányzat rendeletében meghatározott díjvisszatérítés illeti meg.

A távhőszolgáltató a szóban és írásban tett bejelentéseket regisztrálja, 15 napon belül vizsgálja, és indokolt esetben a szükséges intézkedéseket megteszi. Az általa okozott távhőellátási minőségi hiba miatt bekövetkezett káreseményeknél a HÓTÁV Kft. a (Ptk.) előírásainak megfelelő kártérítésre kötelezett.

## 13. Energia gazdálkodás, energia hatékonyság

A jelenlegi és az egyre emelkedő energiaárak miatt szükséges a gazdaságos és hatékony energia-felhasználás megvalósítása.

Mind a hőtermelő, mind a hőtovábbító és elosztó berendezések veszteségeit a minimumra kell csökkenteni.

A hőhordozó primer oldalát a lehető legpontosabban igazítani kell az időjárás viszonyokhoz, és annak termékét a legkisebb tömegárammal és a legnagyobb hőlépcsővel kell a felhasználóhoz juttatni.

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

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

a műszaki berendezések színvonalát a jelenlegi leghatékonyabb szinten kell tartani, és a beruházásoknál a gazdaságos hőfelhasználás lehetőségét kell elsősorban figyelembe venni.

Cél a gazdaságos energia-felhasználásban még nem érdekelt felhasználókkal a mérés alapján történő elszámolás előnyeinek és a műszaki lehetőségeknek a megismertetése. A fenti átalakítások a felhasználói berendezések műszaki színvonalát emelik, ezért ezek létrehozásában az érdekeltséget meg kell teremteni. Korszerű felhasználói rendszerek megvalósítása ösztönzi a felhasználókat a mérés szerinti vételezésre.

Távfelügyeleti rendszerbe kapcsolt hőközpontokat kell létrehozni, melyek esetében a hőközponti technológia folyamatos ellenőrzése lehetővé teszi a hatékony energiagazdálkodást.

Új és felújításra kerülő hőközpontok esetében elsődleges szempont a gazdaságos hőfelhasználás.

## 14. A Távhőszolgáltatás Minőségi Követelményei

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

A távhőszolgáltatás folyamatosságának megszakadását, az észlelt rendellenességeket, hibákat a HŐTÁV Kft. ügyfélszolgálatán, illetve a (ld.11.1) l.sz. Hőközpont telefonszámára lehet bejelenteni.

A távhőszolgáltató a fűtési időszak alatt köteles a tulajdonában és kezelésében levő berendezéseket olyan állapotban tartani, hogy a felhasználó szerződésben meghatározott fűtési igénye kielégíthető legyen.

A távhőszolgáltató a felhasználó távhőigényét a közüzemi szerződésnek megfelelően teljesíti, és a szerződésben megjelölt hőhordozó közeg paramétereit az ott rögzített tűréshatárok között tartja. Ha a távhőszolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei mindkét fél számára bizonyíthatóan eltérnek a Közüzemi szerződésben meghatározott értékektől, a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz, amit az köteles kivizsgálni. Jogos reklamációt a (Tsz.) alapján kell rendezni.

A távhőszolgáltató a - szóban és írásban tett - bejelentéseket regisztrálja, a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálja, és indokolt esetben a szükséges intézkedéseket megteszi.

Az általa okozott távhőellátási minőségi hiba miatt bekövetkezett káreseményeknél a HŐTÁV Kft. a (Ptk.) előírásainak megfelelő kártérítésre kötelezett.

### 14.1 Hő átalakítással megvalósuló szolgáltatás (Táv hőszolgáltatói tulajdonú hőközpont)

A felhasználónak joga van, a lekötött hő teljesítménynek is megfelelően, a hőellátás mértékét és egyéb jellemzőit, a fűtési célú hőellátás megkezdését, befejezését, a napok, napszakok szerinti változását a hőközpont üzemeltetőjének közreműködésével meghatározni, illetve szabályozni. Abban az esetben, ha a távhővel ellátott épületnek, épületrészeknek több tulajdonosa van, a tulajdonosok nevében a közüzemi szerződést érintő kérdésekben feljogosított képviselőjük jár el (Tsz.). Fűtési időszakon kívül a távhőszolgáltató a fűtési célú hőellátást abban az esetben biztosítja, ha az a fűtési időszakon kívüli szükséges karbantartási munkák elvégzését nem akadályozza.(TKSZ.)

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

A Távhőszolgáltató feladata, hogy az épületrész csatlakozási határig található berendezések üzemképes állapotban tartásáról és működéséről folyamatosan gondoskodik.

A felhasználó feladata, hogy az épületrész csatlakozási határon lévő elzáróról és az azon túli valamennyi épületgépészeti berendezések üzemképes állapotban tartásáról, (felújításáról, karbantartásáról) és működéséről folyamatosan gondoskodik. A felhasználó kötelezettsége továbbá a szolgáltatás teljesítését az épületen belül akadályozó hibák kijavítása, meghibásodott, ill. eredeti működési funkciójára alkalmatlanná vált berendezések szükség szerinti cseréje.

A Felhasználó üzemeltetésében lévő, épületrész csatlakozási határon túli szakaszon történő őrítés a Felhasználó írásos megrendelésére díj ellenében a Szolgáltató feladata.

# ÜZLETSZABÁLYZAT

Távhőszolgáltató a lakásokon belülről eső felszálló vezetékek légtelenítését csak abban az esetben végzi el, ha a lakás tulajdonosa a hozzáférhetőséget biztosítja, és a térítési díj megfizetéséről nyilatkozik.

Felhasználó az üzemeltetésében lévő berendezések nem megfelelő állapotából, beszabályozatlanságából, hibáiból adódó ellátási panaszok megszüntetésére, illetőleg az indokolatlanul nagy hőfelhasználás csökkentésére a Távhőszolgáltató a Felhasználó kérésére a megoldást is megjelölő, felkészültségének megfelelő szakmai tanácsot ad.

A hőközpontban a hőenergia-gazdálkodással kapcsolatos feladatok végrehajtását a Távhőszolgáltató végzi.

A Felhasználó által közölt igénynek, a Távhőszolgáltató, csak a hőközponti berendezések szabályozóinak beállításával tud eleget tenni. A melegvíz hőfokszabályozót, illetve a külső hőmérséklet által vezérelt, szabályozott üzemmódú, automatikus működésű fűtési szabályozót a Távhőszolgáltató a rendszer műszaki korlátain belül úgy állítja be, hogy a fűtésszabályzó bekapcsolt állapotában a rendelkezésre álló hőmennyiség mindenkor kielégítse a Felhasználó által igényelt helyiség, illetve használati melegvíz hőmérsékletét.

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

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 Felhasználó írásban közölheti a Távhőszolgáltatóval. A Távhőszolgáltató a módosítást legkésőbb egy munkanapon belül a Felhasználó hozzáférhetőség biztosítása mellett elvégzi és a változtatás elvégzését dokumentálja. Ezt követően, további észrevétel hiányában, a módosítási igényt teljesítettnek kell tekinteni.

Amennyiben a Felhasználó a hőmérsékleti értékek, illetőleg a hőközponti szabályozó 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 visszamenőleg nem lehet követeléssel élni, a bejelentést megelőző időszakra vonatkozóan.

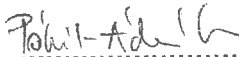
## 14.2 A fűtési célú hőszolgáltatás megkezdése és befejezése

A Távhőszolgáltató a Felhasználó írásos megrendelésére – a műszaki feltételektől függően – a fűtési és szabályozó berendezéseket bekapcsolja, illetve a Felhasználó írásos kikapcsolási megrendelésére esetén kikapcsolja.

A Felhasználó lehetővé teszi, hogy a Távhőszolgáltató az üzemeltetésben lévő berendezéseket magába foglaló helyiségekbe munkavállalói mindenkor zavartalanul bejuthassanak.

Záhony, 2015. március 16.

Jóváhagyta:

  
.....  
Záhony Város jegyzője  
h

A Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei kormányhivatal SZO/001/0539-002/2015 ügyiratszámom véleményezte az üzletszabályzatot.

## CSATLAKOZÁSI IGÉNY BEJELENTÉSE

Igénylő neve, címe:

Hőenergiát felhasználó létesítmény megnevezése és címe:

Fűtési csúcshőigény:

Használati melegvíz (HMV) készítés csúcshőigény:

Már meglévő hálózat esetén

- jelenlegi csúcshőigény (fűtési)
- jelenlegi csúcshőigény (HMV)

Szolgáltatás megkezdésének időpontja:

Megjegyzés:

Kelt: Záhony, .....év ..... hó ..... nap

.....  
igénybejelentő aláírása



Távhőszolgáltató az alapdíjat havonta a tárgyó elején, a hődíjat a tárgyónapot követő hónapban számlázza.

A felhasználó és díjfizető ugyanaz.

Az esedékesség meghatározása:

20.) Szerződésszegés következményei:

1.) Távhőszolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül:

- a) a távhőszolgáltatást a közüzemi szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg;
- b) a távhőt nem a közüzemi szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja;
- c) a távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi;
- d) a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót az üzletszabályzatban vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti;
- e) felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a 2005. évi XVIII. tv. 40-41. §-okban foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza;
- f) a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

2) A felhasználó, illetőleg díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a) a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi;
- b) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;
- c) a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy - amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a fogyasztó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított - ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be;
- d) a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével - ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is - távhőt vételez;
- e) a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg;
- f) a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget;
- g) a távhő vételezését nem a 2005. évi XVIII. tv. 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.

3.) A közüzemi szerződés megszegésének következménye:

- a) díjvisszatérítés, illetőleg pótdíjfizetés,
- b) kötbér, mértéke: naponta a havi alapdíj 1 %-a,
- c) kártérítés,
- d) csökkentett mértékű szolgáltatás,
- e) távhőszolgáltatás felfüggesztése,
- f) közüzemi szerződés felmondása.

21.) A távhőszolgáltató jogosult az önkormányzat rendeletében foglaltak szerint:

- a) az országos tüzelőanyag-hiány miatt nála vagy a vele szerződéses jogviszonyban álló távhőtermelőnél fellépő termelés kiesés esetén, vagy
- b) környezetvédelmi érdekből a szolgáltatást korlátozni. A korlátozás általános feltételeit a kormány a 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló rendeletben határozza meg.

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

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

Országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi ok esetén az önkormányzati rendeletben megállapított korlátozás mértéke:

22.) A szerződés hatályba lépésének időpontja és tartama:

23.) A jelen szerződést a felek a hatályos szabályozásokra figyelemmel közös megegyezéssel módosíthatják.

24.) A jelen szerződést bármelyik fél felmondhatja a fűtési idény végére 3 hónapos felmondási idővel.

25.) A felhasználó üzemének jellegéből adódó, a távhőszolgáltató üzembiztonságát, vagy más fogyasztó vételezését zavaró, vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének módja: az épületfűtő berendezés üzembentartójának értesítése a tapasztalt hibáról vagy a hibás szakasz lekapcsolása.

# ÜZLETSZABÁLYZAT

---

26.)Ha a közüzemi szerződés a 2005. évi 37.§. (5) bekezdése szerint a szolgáltatás igénybevételével létrejött, abban az esetben a távhővételezés tényét a felhasználó legkésőbb az igénybevétel megkezdését követő 30 napon belül a távhőszolgáltatónak írásban bejelenti. A bejelentési kötelezettség elmulasztása vagy a határidő túllépése esetén a szabálytalan vételezés jogkövetkezményeit kell alkalmazni.

27.)A felhasználó képviselőjének jogállását a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény, a lakásszövetkezetéről rendelkező 2004. évi CXV. törvény, egyéb esetben a Ptk. 474-477. §-ai szabályozzák. A felhasználó képviselője köteles a távhőszolgáltatónak átadott minden információt dokumentálni és a társasházi, illetve lakásszövetkezeti iratokkal együtt megőrizni.

Felek a jelen szerződést elolvasták, és azt, mint akaratukkal megegyezőt alulírott jóváhagyólag aláírták.

Záhony,.....

.....  
távhőszolgáltató

.....  
felhasználó

## ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS

mely létrejött egyrészről: **Záhonyi HŐTÁV Kft.** (4625 Záhony, Baross G.út 11. képv.:.....ügyvezető, Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Cégbíróság, cégj.sz.: 15-09-064357/4, adószám: 11495967-2-15) mint **távhőszolgáltató**, másrészről mint **felhasználó** között az alulírott napon az alábbi feltételek szerint:

- 1.) Jelen szerződésben a Távhőszolgáltató az alábbiakban részletezésre kerülő távhő szolgáltatására, a Felhasználó pedig a fogyasztott távhő ellenértékének kifizetésére vállal kötelezettséget.
- 2.) Táv hővel ellátandó felhasználási hely:
- 3.) Táv hőszolgáltatás jellege: Hőközponti mérés
- 4.) Táv hő díjának elszámolása hiteles hőközponti hőmennyiségmérővel történik, melynek helyének címe: ugyanaz mint Felhasználó címe .

A csatlakozási pont hely:

Teljesítési hely megnevezése:

Tulajdonjogi határ helye:

Táv hővel ellátott épület, épületrész hőigényhez szükséges jellemzői:

Fűtött léghőméter:  $\text{lm}^3$

Szükséges (vételezni kívánt) távhő teljesítménye: kW:

Mennyisége: GJ/év

Táv hő díja a mindenkor hatályos önkormányzati rendelet szerint (jelenleg az)

Alapdíj: Ft/ $\text{lm}^3$  /év + ÁFA Hődíj: Ft/GJ. + ÁFA

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy amennyiben az önkormányzati rendeletet e tekintetben a Képviselőtestület módosítja, úgy annak hatálybalépésétől a jelen pontbeli távhő díja automatikusan változik.

Az alapdíj számítása:

(a lakás légtérfogata\*az alapdíj egységárral)/12

A hődíj számítása:

Hőközponti hőmennyiség- összes lakó hőmennyiségmérőjének összege-(összes leadott melegvíz  $\text{m}^3$  x fajlagos érték). Az így kapott értéket a lakások számával kell elosztani, ezután hozzáadnia saját leolvasott hőmennyiséget, majd szorozni kell a hődíj egységárral, végül az így kapott értéket szorozni kell az ÁFÁ-val .

A= hőközponti hőmennyiség egy havi leolvasott értéke

B= összes lakó hőmennyiségmérőjén leolvasott hőmennyiség összege

C= az összes lakó által leadott melegvíz fogyasztás összege

D= a nyári leolvasásokból képzett fajlagos érték a HMV számításához

E= sugárzási veszteség

F= az egyéni hőmennyiségmérőn leolvasott fogyasztás

G= a hődíj egységára

H= a társasház lakásainak száma

Képlet szerint a következő számítást kell elvégezni:

$(A-B)-(C*D)=E$

Egy lakásra jutó GJ érték meghatározása:

$[(E/H+F)*G]*\text{ÁFA}$

A HMV számítása:

A társasház vízfogyasztása\*fajlagos

- 5.) Számlázási és elszámolási időpontok: havonta az alapdíjat tárgy hó elején, a hődíjat a tárgy hónapot követő hónapban számlázza a Táv hőszolgáltató.

# ÜZLETSZABÁLYZAT

---

A felhasználó és a díjfizető ugyanaz.

Az esedékesség meghatározása:

6.) Díjfizetés alapja: Alapdíj + Hődíj

a) Az alapdíj a fűtött  $\text{Im}^3$  alapján, a hődíj a hőközponti hőmennyiségmérő alapján.

b) A HMV hődíj a központi hőmennyiségmérő és a HMV vízmérő alapján: **HMV nincs.**

7.) A szerződésszegés következményei:

7.1) Távhőszolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül:

a.) A távhőszolgáltatást a közüzemi szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg.

b.) A távhőt nem a közüzemi szerződésben (továbbiakban KSZ) meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja.

c.) A távhőszolgáltató a távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi.

d.) A távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót az üzletszabályzatban előírt módon és időben nem értesíti.

e.) Felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. tv. 40-41. §-okban foglaltakon túlmenően szünetelteti, vagy korlátozza.

f.) A távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felhasználónak a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

7.2) Felhasználó illetve a díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül:

a.) Ha a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi.

b.) A távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó szerződészerű távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti.

c.) A mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet megrongálja, eltávolítja vagy – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a fogyasztó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be.

d.) A mérőeszköz befolyásolásával, vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is - távhőt vételez.

e.) A távhő-díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg.

f.) A korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget.

g.) A távhő vételezését nem a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. tv 38.§. (2), (4) illetve (5) bekezdésekben foglalt feltételekkel szünteti meg.

# ÜZLETSZABÁLYZAT

7.3) A közüzemi szerződés megszegésének következménye:

- a.) díjvisszatérítés, illetőleg pótdíjfizetés
- b.) kötbér, mértéke: naponta a havi alapidj 1 %-a,
- c.) a kártérítés
- d.) csökkentett mértékű szolgáltatás
- e.) a távhőszolgáltatás felfüggesztése
- f.) a közüzemi szerződés felmondása

Az a lakó aki nem ad le melegvízóra fogyasztást az első alkalommal a megelőző év átlagának megfelelő  $m^3$ , második hónaptól  $7 m^3$  fogyasztással lesz figyelembe véve, amelyet az órája állásánál nem veszünk figyelembe!

8.) A szerződés hatálybalépésének időpontja: ..... és határozatlan időtartamra szól. A szerződés felmondása a fűtési idény végére történhet 3 hónapos felmondási idővel.

Országos tüzelőanyag-hiány, vagy környezetvédelmi ok esetén a szolgáltató által foganatosítható teljesítmény csökkentésre a távhőszolgáltató jogosult.

- 1.) A korlátozás általános feltételeit a Kormány rendeletben határozza meg.
- 2.) A korlátozás bevezetéséről és annak okairól a távhőszolgáltató az önkormányzatot tájékoztatni köteles.
- 3.) Lakossági fogyasztó korlátozására csak végső esetben és csak akkor kerülhet sor, ha az egyéb fogyasztó korlátozása után az még szükséges.
- 4.) A Tsz. 38., illetve 37. §-a szerinti korlátozásból - szüneteltetésből - származó károkért a távhő-szolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli.

A hőközpontban közösen mért hőmennyiséget az épület tulajdonosai (használói, bérlői) között épületrészenként  $lm^3$  arányosan osztja fel a Szolgáltató más megállapodás hiányában.

Távhőszolgáltató

cégjegyzék száma: 15-09-064357/4  
adószáma: 11495967-2-15  
pénzügyintézetnél vezetett számlaszám: 11744168-20013042-00000000

Hőhordozó közeg megnevezése: meleg víz  $110/80^\circ C$

A fogyasztó üzemének jellegéből adódó, a távhőszolgáltató üzembiztonságát, vagy más fogyasztó vételezését zavaró, vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének módja: az épületfűtő berendezés üzembentartójának értesítése a tapasztalt hibáról, vagy a hibás szakasz lekapcsolása.

A Felek jelen szerződést közös megegyezés alapján kötötték meg. A Fogyasztó és a Szolgáltató közötti kapcsolat részletkérdéseit az 157/2005.(VIII.15) Kormány rendelet 3.sz. melléklete szerinti Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat tartalmazza.

Alulírottak kijelentik, hogy a szerződés minden pontját egységesen értelmezték és elfogadják.

Záhony, .....

.....  
távhőszolgáltató

.....  
felhasználó

Záhonyi HŐTÁV Kft. részére

## FELHASZNÁLÓI VÁLTOZÁS BEJELENTŐ

Régi felhasználó neve: .....

Új felhasználó neve: .....

Mérési hely, cím: .....

Leolvasás időpontja: .....

Vízmérő gyári száma: ..... Hitelesítve: .....

Számláló gyári száma: ..... Hitelesítve: .....

Hőérzékelő pár: ..... Hitelesítve: .....

Mérőállások:           összes m<sup>3</sup>: .....

  összesen GJ: .....

  H MV    GJ: .....

Alulírottak bejelentjük, hogy a fenti adatoknak megfelelően a felhasználó személyében a fenti időponttól kezdődően változás következett be. Az új felhasználó kezdeményezi a közüzemi szerződés megkötését.

Kelt Záhony, .....év ..... hó ..... nap

.....  
Régi felhasználó

.....  
Új felhasználó

## JEGYZŐKÖNYV HŐMENNYISÉGMÉRŐ LEOLVASÁSÁRÓL

Felhasználó: .....

Mérési hely, cím: .....

Leolvasás időpontja: .....

Vízmérő gyári száma: ..... Hitelesítve: .....

Számláló gyári száma: ..... Hitelesítve: .....

Hőérzékelő pár: ..... Hitelesítve: .....

Mérőállások:           összes m<sup>3</sup>: .....

.                           összesen GJ: .....

                          HMV   GJ: .....

### Megjegyzés:

.....  
.....

Kelt Záhony, ..... év ..... hó ..... nap

.....  
Felhasználó képviselője

.....  
Szolgáltató képviselője

# ÜZLETSZABÁLYZAT

15.6 sz. melléklet

**Záhonyi HŐTÁV Kft**  
4625 Záhony, Baross G.út 11.

## HŐMENNYISÉGMÉRŐ CSERÉJE

sz. Hőközpont

Beépítés helye: .....

Szerelés időpontja: .....

Leszerelt mérő				
Típus	Méret	Gyári szám	Mérőállás (GJ MWh)	Üzemidőmérő állása (óra)

Felszerelt mérő				
Típus	Méret	Gyári szám	Mérőállás (GJ MWh)	Üzemidőmérő állása (óra)

Leszerelés oka: 1.) Meghibásodás      2.) Hitelességi idő lejárt      3.) Egyéb: .....

A felszerelt mérő üzemképes, a hitelesítés sértetlen, a csatlakozási pontokat .....jelű plombával láttuk el.

Megjegyzés: .....

**Fogyasztó**

**Szolgáltató**