

# **ÜZLETSZABÁLYZAT**

**Váci Távhő Nonprofit Közhasznú Kft.**

## Tartalomjegyzék

AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA.....	3
AZ ÜZLETSZABÁLYZAT ILLETÉKESÉGI TERÜLETE .....	3
AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA .....	3
1. A HŐSZOLGÁLTATÓ ISMERTETÉSE .....	4
2. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSBAN.....	5
3. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK.....	7
4. FOGYASZTÁSI HELYEK LÉTESÍTÉSE VAGY BŐVÍTÉSE .....	8
5. SZERZŐDÉSES KAPCSOLATOK.....	9
6. A SZERZŐDÉSSZEGÉS ÉS KÖVETKEZMÉNYEI.....	11
7. VÉTELEZÉS.....	13
8. MÉRÉS, ELSZÁMOLÁS, DÍJSZÉTOZTÁS, DÍJFIZETÉS.....	14
9. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS ÁR ÉS DÍJTÉTEL RENDSZERE .....	19
10. KÖLTSÉGGKALKULÁCIÓ, ÁTLÁTHATÓSÁG.....	19
11. DÍJAK, DÍJRENDSZEREK KIALAKÍTÁSÁNAK ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI.....	19
12. A SZOLGÁLTATOTT HŐENERGIA ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA.....	20
13. PÉNZÜGYI KÖVETELÉSEK BENYÚJTÁSA, A FELHASZNÁLÓI DÍJFIZETÉS.....	21
14. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG.....	24
15. ÜZEMI ESEMÉNYEK .....	25
16. REKLAMÁCIÓK, PANASZÜGYEK KEZELÉSE.....	26
17. MINŐSÉG-SZOLGÁLTATÁS .....	26
18. KAPCSOLAT A BESZÁLLÍTÓKKAL, SZERZŐDÉSES KAPCSOLATOK .....	27
19. ENERGIA GAZDÁLKODÁS, ENERGIATAKARÉKOSSÁG .....	28
20. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS.....	28
21. MELLÉKLETEK JEGYZÉKE.....	29

## **Előszó**

A **Váci Távhő Nonprofit Közhasznú Kft.** távhőszolgáltatási üzletszabályzata az 2005. évi XVIII. sz. Távhőszolgáltatásról szóló törvény és a 157/2005. (VIII. 15.) sz. kormányrendelet előírásai szerint készült. A **Váci Távhő Nonprofit Közhasznú Kft.** a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése, a felhasználók tájékoztatása és a kiegyensúlyozott szolgáltató-felhasználó kapcsolatrendszer kialakítása érdekében készítette el üzletszabályzatát. Az üzletszabályzat részletesen meghatározza a **Váci Távhő Nonprofit Közhasznú Kft.**-nek az érvényben lévő jogszabályok által meghatározott működési kereteit, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a felhasználók és a szolgáltató eredményes együttműködéséhez. Az üzletszabályzat elsődleges feladata a hőszolgáltató és a felhasználók kapcsolatában a távhőszolgáltatással, illetve a hőenergia vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek tisztázása és ezek harmóniájának minél teljesebb biztosítása.

Az üzletszabályzat tükrözi a társaság legfontosabb célkitűzését, ami a szolgáltatói és a felhasználói rendszerek mindenkori műszaki színvonalához igazodó, a felhasználói igényeknek jól megfelelő, megbízható és korrekt távhőszolgáltatás folyamatos biztosítása.

### **Az üzletszabályzat tárgya**

Az üzletszabályzat szabályozási körébe - a többszörösen módosított - Vác 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.

### **Az üzletszabályzat illetékességi területe**

Jelen üzletszabályzat illetékessége Vác város területén a Váci Távhő Kft. szolgáltatási területére terjed ki.

### **Az üzletszabályzat hatálya**

Jelen üzletszabályzat 2015. szeptember 21. napján lép hatályba és határozatlan időre szól.

## **1. A hőszolgáltató ismertetése**

### **1.1. A társaság legfontosabb adatai**

A társaság cégneve: **Váci Távhőszolgáltatási Nonprofit Közhasznú Korlátolt Felelősségű Társaság**

Rövidített neve: **Váci Távhő Nonprofit Közhasznú Kft.**

Székhelye: 2600 Vác Zrínyi u. 9.

Alapítója: Vác Város Önkormányzata

Jogelődje: Váci Városüzemeltetési Kft.

A cégbejegyzés helye: Budapest. Pest Megyei Bíróság, mint cégbíróság

A cégbejegyzés időpontja: 1996. év november hó 4 nap

A cégbejegyzés száma: 13-09-072931

A működés időtartama: határozatlan

A működés megkezdésének időpontja: 1996. 07. 01.

Az üzleti év 1996.07.01-től 1996 december 31-ig tart, a további üzleti évek a naptári évekkel azonosak.

A hatályos alapító okirat kelte: 1996. év 07. hó 01.nap.

### **1.2. A társaság tevékenysége**

A társaság alapvető feladatai:

- Hőenergia termelése, elosztása, értékesítése, fűtés- és használati melegvíz szolgáltatás, valamint hőtermelő, hőelosztó és hőfelhasználó berendezések létesítése, fenntartása, javítása és üzemeltetése, valamint villamos energia termelés és elosztás.
- A társaság ezeken kívül foglalkozik még a hőenergia értékesítéséhez kapcsolódó szolgáltatásokkal, valamint egyéb másodlagos tevékenységekkel is.

### **1.3. A társaság telephelyei, ellátási területek**

#### **Váci Távhő Nonprofit Közhasznú Kft.**

2600 Vác Zrínyi u. 9.

Tel: 27-510-135

Fax: 27-510-125

E-mail: vactavho@vacholding.hu

Honlap: www.vactavho.hu

#### **Ellátási területe:**

1. Vásár téri fűtőmű - Földvári téri lakótelep, Vác, Vásár u. 4.
2. Szent István téri kazánház, Vác, Szent István tér 3.
3. Deákvári főúti kazánház, Vác, Deákvári főút 33.

4. Újhegyi úti kazánház, Vác, Újhegyi út 51.

#### **1.4. A társaság szervezeti tagozódása**

A Váci Távhő Nonprofit Közhasznú Kft. legfőbb döntéshozó szerve a taggyűlés. A Váci Távhő Nonprofit Közhasznú Kft. esetében - lévén egyszemélyes Kft. - a taggyűlés összes hatáskörét az alapító, Vác Város Képviselőtestülete gyakorolja. 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.

#### **1.5. Általános működési feltételek és keretek**

A Váci Távhő Nonprofit Közhasznú Kft. (továbbiakban távhőszolgáltató) az Alapító Okirat, a Szervezeti és Működési Szabályzat, a jelen Üzletszabályzat, valamint az érvényben lévő jogszabályok által meghatározott feltételekkel működik.

Működési területe Vác városára terjed ki.

## **2. Fogalom meghatározások a távhőszolgáltatásban**

- 2.1. **csatlakozási pont:** a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan (épület, építmény, telek) tulajdoni határa;
- 2.2. **díjfizető:** épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közüzemi szerződésben megnevezett tulajdonosa, az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója;
- 2.3. **engedélyes:** a távhőtermelő létesítmény létesítésére, távhőtermelésre, valamint a távhőszolgáltatásra engedéllyel rendelkező;
- 2.4. **engedélyező:** hatáskörének megfelelően a Magyar Energia Hivatal, a területileg illetékes települési önkormányzat jegyzője;
- 2.5. **épületrész:** ezen üzletszabályzat alkalmazásában a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlanak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.);
- 2.6. **felhasználási hely:** a felhasználó tulajdonában lévő, a közüzemi szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhőfogyasztása önállóan mérhető;
- 2.7. **felhasználó:** 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 lakossági vagy egyéb felhasználó;

- 2.7.1. **lakossági felhasználó**: a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;
- 2.7.2. **egyéb felhasználó**: a 2.7.1. pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;
- 2.8. **felhasználói berendezés**: a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezetékhálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tárolási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók;
- 2.9. **felhasználói vezetékhálózat**: az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja;
- 2.10. **hőhordozó közeg átalakítása**: a hőhordozó közeg fizikai jellemzőinek megváltoztatása;
- 2.11. **szolgáltatói hőközpont**: több épület vagy építmény távhővezeték-hálózat útján történő hőellátása céljából, az ellátandó épületeken vagy építményeken kívül, vagy azok egyikeben 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;
- 2.12. **felhasználói hőközpont**: egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés;
- 2.13. **megújuló energiaforrás**: a nem fosszilis megújuló energiaforrások (szél-, nap-, víz- és geotermikus energia, biomassa, hulladék-lerakóhelyeken és szennyvíztisztító telepeken keletkező gázok, biogázok energiája);
- 2.14. **szabálytalan vételezés**: a távhő felhasználásáról szóló közüzemi szerződés nélküli távhőfogyasztás vagy a távhőnek szerződésszegő módon történő vételezése;
- 2.15. **szolgáltatói berendezés**: a távhőtermelő létesítmény, a távhővezeték-hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiség szabályozói;
- 2.16. **távhő**: az a hőenergia, amelyet a távhőtermelő létesítményből hőhordozó közeg (gőz, melegített víz) alkalmazásával, távhővezeték-hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak;
- 2.17. **távhőszolgáltatás**: az a közüzemi szolgáltatás, amely a felhasználónak a távhőtermelő létesítményből távhővezeték-hálózaton keresztül, az engedélyes által végzett, üzletszerű tevékenység keretében történő hőellátásával fűtési, illetve egyéb hőhasznosítási célú energiaellátásával valósul meg;
- 2.18. **távhőszolgáltató**: az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen vagy a

település meghatározott részén a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott;

- 2.19. **távhőtermelő**: az a gazdálkodó szervezet, amely távhő termelésére engedélyt kapott;
- 2.20. **távhőtermelő létesítmény**: az erőmű távhő-szolgáltatási célra hőt termelő létesítménye, távhőt előállító fűtőmű, kazántelep, kazán, hulladékégető mű, geotermikus energiát távhőszolgáltatás céljára kitermelő vagy más megújuló energiát (pl. biokazán, hőszivattyú, napkollektor) és hulladékhőt hasznosító távhőtermelő berendezés;
- 2.21. **távhővezeték-hálózat**: az a csővezetékrendszer - a hozzá tartozó műtárgyakkal, hálózati szerelvényekkel, kapcsolódó automatikákkal, műszerekkel, elektromos berendezésekkel együtt -, amely a távhőnek (hőhordozó közegnek) a távhőtermelő létesítménytől a csatlakozási pontig történő szállítására szolgál. A távhővezeték-hálózat részei: a gerincvezeték, az elosztóvezeték, a bekötővezeték, valamint a szolgáltatói hőközpontból kiinduló és az átalakított hővel ellátott épület vagy építmény hőfogadó állomása főelzáró szerelvényéig, ennek hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan telekhataráig terjedő vezeték;

### 3. Általános szabályok

#### 3.1. **A távhőszolgáltatási ellátás módja:**

Hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói vezeték-hálózat hőhordozó közegét felmelegítve adja át a felhasználónak.

A hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás az ellátás célja szerint:

Fűtési célú távhőszolgáltatás, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói fűtési-vezeték-hálózat részére adja át a felhasználónak.

Használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatás, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a közműves ivóvizet felmelegítve adja át a felhasználónak, amely:

Egyrészt vízfelmelegítés-szolgáltatás, amely esetben nem a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítése történik.

Másrészt: melegvíz-szolgáltatás, amely esetben a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítése történik.

#### 3.2. **A hőmennyiségmérés helye:**

Hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás, a távhőszolgáltató az elfogyasztott távhő mennyiségét a szolgáltatói és felhasználói hőközpontban hiteles hőmennyiségmérővel méri (a továbbiakban: hőközponti mérés).

**Teljesítési hely:** a csatlakozási pont.

**Használati melegvíz:** távhővel felmelegített közműves ivóvíz.

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

**Fűtési időszak:** az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időszak.

**Hiteles mérés:** amely a mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény szerint joghatással járó mérésnek minősül.

A felhasználói fűtési vezetékhalózat hőhordozó közegének, valamint a használati melegvíznek a felhasználói cirkulációs vezetékben történő keringetése a távhőszolgáltató feladata, a keringetés lehetőségének biztosítása, illetve a cirkulációs vezeték megfelelő állapotban tartása, felülvizsgálata, karbantartása a felhasználó feladata. A felhasználói fűtési vezetékhalózat hőhordozó közegét a felhasználó biztosítja.

A hőközpontot a távhőszolgáltató üzemelteti, az ingatlantulajdonos a berendezés elhelyezésére szolgáló helyiség zavartalan megközelítését és használatát köteles a távhőszolgáltató részére biztosítani. A szolgáltatói hőközpontot és azok tartozékait magában foglaló, a távhőszolgáltató által használt helyiség belső karbantartása - eltérő megállapodás hiányában - a távhőszolgáltató feladata.

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

##### **4.1. Előzetes tájékoztató**

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

##### **4.2. Igénybejelentés**

A távhőellátó hálózatra csatlakozni szándékozó új vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő felhasználó levélben nyújthatja be igényét, melyre a Váci Távhőszolgáltató 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 módja és csúcshőigénye,
- szolgáltatás megkezdésének időpontját.

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

Az igénybejelentést a felhasználónak aláírásával kell ellátnia.



### **4.3. Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről és a csatlakozás műszaki feltételei**

- 4.3.1.** A benyújtott igény alapján Távhőszolgáltató megvizsgálja, hogy milyen műszaki lehetőségek jöhetnek szóba a felmerülő igény kielégítésére.
- 4.3.2. Távhőt vételezni kívánó új vagy többletteljesítményt igénylő meglévő felhasználási hely tulajdonosának igénybejelentésére a távhőszolgáltató köteles 30 napon belül az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről előzetes tájékoztatást adni, és a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni.
- 4.3.3. A távhőszolgáltató a tájékoztatójában a műszaki-gazdasági feltételek mellett köteles tájékoztatást adni annak a költségnek, csatlakozási díjnak az összegéről, amely a felhasználót terheli.
- 4.3.4. A hőszolgáltató véleménye és előzetes hozzájárulása esetén műszaki terveket kell elkészíttetni és véleményezésre a Váci Távhőszolgáltató Kft.-hez benyújtani. Indokolt esetben egyéb közmű nyilatkozatokat is be kell szerezni a távhőszolgáltató kérésére. A kivitelezés megkezdésének feltétele a Váci Távhőszolgáltató Kft. által elfogadott és záradékolttal tervdokumentáció. A csatlakozás általános műszaki feltétele: az elfogadott záradékolttal terv szerint elkészült felhasználói és szolgáltatói hőellátási rendszer.
- 4.3.5. A Távhőszolgáltató kezelésébe kerülő berendezéseket csak a Távhőszolgáltató hozzájárulása és előírásai szerint lehet kialakítani, - a megrendelő által erre a célra biztosított átadott pénzeszközből.
- 4.3.6. Az elkészült (lakóépületi, vagy vegyes célra használt épület) felhasználói hőközpontjának kiviteli tervét a távhőszolgáltató köteles díjmentesen felülvizsgálni.

### **4.4. A csatlakozás pénzügyi feltételei**

A csatlakozni vagy bővíteni szándékozók közműfejlesztési hozzájárulásának mértékét és a mentesítés szabályait az Önkormányzat határozza meg a Távhőszolgáltató javaslata alapján. A közműfejlesztési hozzájárulás a szolgáltató és a felhasználó közötti tulajdonhárítást a szolgáltató által történő beruházás összes költségét tartalmazza.

A közműfejlesztési hozzájárulás összegét a Váci Távhőszolgáltató Kft. által meghatározott számlára kell befizetni.

## **5. Szerződéses kapcsolatok**

- 5.1. A távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval általános közüzemi szerződéskötési kötelezettség terheli. Az általános közüzemi szerződés létrejöhet a távhő hőközponti (hőfogyasztó állomási) vagy épületrészenkénti mérés szerinti szolgáltatására.
- 5.2. Az általános közüzemi szerződés alapján a távhőszolgáltató a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra, a lakossági felhasználó vagy az e törvényben meghatározott esetekben a díjfizető a távhőszolgáltatás díjainak rendszeres megfizetésére köteles.

- 5.3. Az egyéb felhasználó és a távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közüzemi szerződést köt a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatására, illetőleg ellenértékének megfizetésére.
- 5.4. Nem köteles a távhőszolgáltató a közüzemi szerződés megkötésére, ha a felhasználói igényvel jelentkező a 4.3.3 bekezdés szerinti tájékoztatóban foglaltakat nem teljesítette.
- 5.5. A távhőszolgáltató és a felhasználó között a közüzemi szerződés a szolgáltatás igénybevételével is létrejön, abban az esetben, ha már a szolgáltatást az új szerződés felajánlását megelőzően is folyamatosan igénybe vette.
- 5.6. A díjfizetők személyében bekövetkező változások nem érintik a felhasználó és a távhőszolgáltató között létrejött általános közüzemi szerződés érvényességét. A díjfizető a változás időpontjától jogosult az általános közüzemi szerződésben foglaltak szerint a szolgáltatás igénybevételére és ugyanezen időponttól köteles a távhőszolgáltatás díjainak megfizetésére.
- 5.7. A szerződések tartalmi követelményei

A szerződésnek tartalmaznia kell a 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendeletnek megfelelő tartalmi elemeket

- 5.8. A szerződések időbeli hatálya és módosítása

A megkötött szerződések határozatlan időre szólnak – kivéve az egyedi közüzemi szerződést –, melyet a felek naptári évre – a tárgyévet megelőző év szeptember 15-ig történő bejelentéssel – módosíthatnak. A vételezés átmeneti szüneteltetése esetén a díjfizető nem mentesül az alapidj fizetési kötelezettség alól, tekintettel arra, hogy az alapidj éves díj és független a tényleges fogyasztás mértékétől.

Ha a lakás, vagy a helyiség díjfizetője változik, a távhőszolgáltatás díját a díjfizető változás napjáig a régi díjfizetőt, a díjfizető változás napja után az új díjfizetőt terhelően kell kiszámlázni.

A díjfizető változás tényét a volt díjfizetőnek is be kell jelenteni a távhőszolgáltatónak.

Az új díjfizető a díjfizető változás napjától számított 15 napon belül köteles díjfizető változás bejelentést tenni a Váci Távhő Kft. -nek.

## **6. A szerződésszegés és következményei**

- 6.1. Díjvisszatérítés, illetőleg pótdíjfizetés,
- 6.2. Kötbér,
- 6.3. Kártérítés,
- 6.4. Csökkentett mértékű szolgáltatás,
- 6.5. Távhőszolgáltatás felfüggesztése,
- 6.6. Közüzemi szerződés felmondása.

- 6.7. Az egyes következmények együttesen is alkalmazhatók.
- 6.8. A pótdíj mértékét a távhőszolgáltatásra vonatkozó önkormányzati díjrendelet tartalmazza.
- 6.9. A kötbér a szerződésszegéssel érintett szolgáltatás díja után jár és annak mértékét a szerződésben kell meghatározni.
- 6.10. A díjvisszatérítés, a pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól.
- 6.11. 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.
- 6.12. A díjfizetés kötelezettje köteles a távhőszolgáltató részére pótdíjat fizetni szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén, továbbá ha szerződésszegést követ el.

### **6.13. A távhőszolgáltató**

- 6.13.1. A távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a felhasználó vagy a díjfizető szerződésszegést követ el vagy a távhőszolgáltatás díját az önkormányzatnak az áralkalmazás és a díjfizetés feltételeit megállapító rendeletében meghatározott határidőn túl nem vagy késedelmesen fizeti meg;
- 6.13.2. A távhőszolgáltatást felfüggesztheti vagy a közüzemi szerződést felmondhatja, ha a felhasználó vagy a díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződészerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti.
- 6.13.3. A távhőszolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a díjfizetés kötelezettje a szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg.
- 6.13.4. Szerződésszegés esetére az önkormányzat rendeletében csökkentett mértékű szolgáltatási kötelezettséget ír elő a távhőszolgáltatónak.
- 6.13.5. A távhőszolgáltatás felfüggesztését a távhőszolgáltató csak oly módon alkalmazza, hogy azok ne érintsék a teljesítő díjfizetőket vagy felhasználókat.
- 6.13.6. A távhőszolgáltatás felfüggesztésével, valamint a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeket tényleges költségelszámolás alapján a távhőszolgáltató jogosult a szerződésszegés elkövetőjére áthárítani. A közüzemi szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén - az ebből származó jogkövetkezményekért - az érintett ingatlan ingatlan-nyilvántartás szerinti tulajdonosa felel.
- 6.14. Az illetékes önkormányzat jegyzője határozatban elrendelheti a távhőszolgáltató bejelentését a felhasználási helyre, ha a felhasználó, illetve díjfizető nem teszi lehetővé:
- 6.14.1. a távhő-elszámolási vagy költségmegosztó mérőeszköz leolvasását, ellenőrzését,
- 6.14.2. szerződésszegés vagy szabálytalan vételezés esetén a távhőszolgáltatás felfüggesztését, illetve

6.14.3. a felhasználói berendezés (-ek) ellenőrzését.

6.15. Az önkormányzat jegyzője határozatát az energiaellátás folyamatos biztosítása érdekében a felhasználó vagy a díjfizető fellebbezésre tekintet nélkül végre kell hajtani.

#### **6.16. Szerződés megszűnése**

A megkötött szerződéseket csak írásban lehet felmondani.

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

#### **6.17. 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.

#### **6.18. Szerződés felmondás a távhőszolgáltató részéről**

A szerződést a távhőszolgáltató a következő esetekben mondhatja fel:

- szerződésszegés esetén: ha a díjfizető a szolgáltatás díját 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 (TSZT 35. § 4.bek).

#### **6.19. A távhőszolgáltatás szüneteltetése, illetve korlátozása**

- 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 legkisebb felhasználói körben a legrövidebb időtartamig.
- A távhőszolgáltató köteles az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról a felhasználókat értesíteni, és a tervezhető leállás előtt 8 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 megszűn-

nek.

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.

## **6.20. A korlátozás fokozatai**

### **6.20.1. lakóépületeknél**

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

### **6.20.2. nem lakóépületeknél**

- a távhőszolgáltatás korlátozása,
- a távhőszolgáltatás szüneteltetése.

## **7. Vételezés**

**7.1.** A felhasználó magatartásával más felhasználó vételezését nem zavarhatja. Ha a távhőszolgáltató tudomására jut, hogy a felhasználó más felhasználó vételezését zavarja, vagy vételezésével veszélyhelyzetet teremtett, a felhasználót felszólítja a veszélyhelyzet, illetve a zavart okozó körülmény, magatartás megszüntetésére. A felhasználó az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető helyzetet azonnal, az egyéb zavaró körülményt a zavaró körülményről történő tudomásszerzéstől számított 8 napon belül köteles megszüntetni.

**7.2.** Ha az 9.1. pontban említett veszélyhelyzetet vagy zavaró körülményt a felhasználó a határidő lejártáig nem szünteti meg, a távhőszolgáltató jogosult a távhőszolgáltatást felfüggeszteni, és ezzel egy időben azt az önkormányzat jegyzőjének jelenteni.

**7.3.** A távhőszolgáltató jogosult a felhasználó vételezését, a felhasználói berendezés állapotát a felhasználási helyen ellenőrizni. Az ellenőrzést az ingatlan tulajdonosának, illetőleg használójának személyes érdekei figyelembevételével - a veszélyhelyzet, vagy annak gyanúja esetét kivéve - munkanapokon, 8 és 20 óra között lehet elvégezni. Az ellenőrzést végző személyt az arra feljogosító, fényképes igazolvánnyal kell ellátni.

**7.4.** Az 9.3. pontban meghatározott ellenőrzés, a szabálytalan vételezésre utaló körülmények vizsgálata, továbbá a TsZt. 51. § (3) bekezdés *a)* és *b)* pontjai szerinti távhőszolgáltatás felfüggesztésének érdekében a felhasználó, illetőleg a díjfizető köteles a távhőszolgáltató alkalmazottja számára a felhasználási helyre való bejutást lehetővé tenni.

**7.5.** A távhőszolgáltató és a felhasználó a tulajdonában lévő berendezés rendszeres karbantartását, tervezett javítását, felújítását a fűtési időszakon kívüli időszakban jogosult elvégezni. A távhőszolgáltató jogosult e célból a szolgáltatást a lehetséges legkisebb felhasználói körben és a legrövidebb időtartamban szüneteltetni. Eltérő megállapodás hiányában a szünetelés 8 napnál hosszabb nem lehet. A felek a munkálatokról legalább a munkálatok megkezdése előtt 8 nappal kötelesek egymást írásban értesíteni.

**7.6.** A 9.5. pont hatálya alá nem tartozó munkálatokat - meghibásodás kijavítása, veszélyhely-

zet megszüntetése, üzemzavar elhárítása - a felek a lehető legrövidebb idő alatt végzik el.

## **8. Mérés, elszámolás, díjszétosztás, díjfizetés**

- 8.1. A szolgáltatott és a felhasznált távhő díjának elszámolása hiteles hőmennyiségmérés alapján történik.
- 8.2. A távhőszolgáltató a felhasznált távhő mennyiségét az önkormányzat képviselő-testületének rendeletében meghatározott helyen, a hőközpontban vagy - amennyiben a hiteles hőmennyiségmérés feltételei rendelkezésre állnak - a hőfogadó állomáson köteles hiteles hőmennyiségmérővel mérni és elszámolni.
- 8.3. A felhasznált távhő mennyisége 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 a saját költségükön, az épület valamennyi épületrészében megvalósítják, és a hiteles mérés feltételeit folyamatosan biztosítják.
- 8.4. A szolgáltatás helyét, mértékét és tartamát, a távhőszolgáltatás díja épületrészenkénti (pl. lakásonkénti) megosztásának és kiegyenlítésének módját a felhasználó és a szolgáltató megállapodása tartalmazza. Abban az esetben, ha a távhővel ellátott épületnek, épületrészeknek több tulajdonosa van, a tulajdonosok nevében a közüzemi szerződést érintő kérdésekben feljogosított képviselőjük jár el.
- 8.5. Az elszámolás alapjául szolgáló hőközponti hőmennyiségmérők és a hőközponti használati melegvízmérők a távhőszolgáltató tulajdonát képezik, amelyek javításáról, időszakonkénti hitelesítettéséről, szükség szerinti cseréjéről (a továbbiakban: fenntartásáról) a távhőszolgáltató a saját költségén köteles gondoskodni.
- 8.6. Az épületrészekben felszerelt, az elszámolás alapjául szolgáló, távhőszolgáltatói tulajdonban lévő hőmennyiségmérők és használati melegvíz mennyiségmérők fenntartása és az ezzel kapcsolatos költségek viselése - eltérő megállapodás hiányában - a távhőszolgáltató kötelezettsége.
- 8.7. Az elszámolás alapjául szolgáló mérők leolvasása a távhőszolgáltató feladata. A mérők leolvasását és fenntartását a felhasználó köteles lehetővé tenni.
- 8.8. A távhőszolgáltató köteles tájékoztatni a felhasználót a Tszt. 6. § (2) bekezdés *a)* pontja alapján a hőmennyiségmérés meghatározott helyéről. A felhasználó jogosult ellenőrizni, hogy a mérőeszköz beépítésének helye megegyezik-e az önkormányzat rendeletében meghatározottakkal.
- 8.9. A távhőszolgáltató köteles biztosítani, hogy a felhasználó képviselője a hőmennyiségmérők időszakonkénti leolvasását ellenőrizze.
- 8.10. Az önkormányzat képviselő-testületének rendeletében előírt időponttól kezdődően a távhőszolgáltató a fűtési célú és a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiséget külön-külön határozza meg.
- 8.11. A felhasználók által fűtési célra elfogyasztott hőmennyiség meghatározása történhet:

- 8.11.1. A felhasználási helyet ellátó hőközpontban, hőfogadó állomáson beépített hiteles hőmennyiségmérőn történő méréssel,
- 8.11.2. A felhasználási helyet ellátó hőközpontban, hőfogadó állomáson a fűtési célra és a használati melegvíz-készítés céljára elfogyasztott, hiteles hőmennyiségmérővel mért összes hőmennyiség, valamint a használati melegvíz-készítés céljára elfogyasztott, szabályozott módon meghatározott hőmennyiség különbségeként.
- 8.12. A használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiség felhasználónkénti meghatározása történhet:
- 8.12.1. A használati melegvíz készítéséhez felhasznált hőmennyiségnek a felhasználót ellátó hőközpontban vagy hőfogadó állomáson beépített hiteles hőmennyiségmérőn történő mérésével, vagy
- 8.12.2. A fűtési célra és a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált összes hőmennyiségnek és a fűtési célra felhasznált hőmennyiségnek a felhasználót ellátó hőközpontban vagy hőfogadó állomáson történő hiteles mérésével, amely esetben a használati melegvíz készítéséhez elfogyasztott hőmennyiséget az előző két hőmennyiség különbözete adja, vagy
- 8.12.3. A felhasználók által elfogyasztott használati melegvíz mennyiségének hőközponti hiteles mérésével, amely esetben a használati melegvíz készítéséhez felhasznált hőmennyiséget a felhasználási helyet ellátó hőközpontban beépített hiteles vízmennyiség-mérőn mért használati melegvíz-mennyiség és az adott hőközpontban 1 m<sup>3</sup> közműves ivóvíz felmelegítéséhez szükséges hőmennyiség szorzata adja, vagy
- 8.12.4. A felhasználó által felhasznált használati melegvíz mennyiségének épületrészenkénti hiteles mérésével, amennyiben a hiteles vízmennyiség-mérés az épület valamennyi épületrésztében megvalósul. Ebben az esetben a használati melegvíz készítéséhez felhasznált hőmennyiséget az épületrészben beépített hiteles vízmennyiségmérőn mért használati melegvíz-mennyiség és a hőhordozó közeg egységnyi mennyiségének felmelegítéséhez szükséges hőmennyiség szorzata adja.
- 8.13. A használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiség megállapításának, a hőközpontban 1 m<sup>3</sup> közműves ivóvíz felmelegítéséhez szükséges hőmennyiség, illetőleg a távhőszolgáltatónál 1 m<sup>3</sup> közműves ivóvíz felmelegítéséhez átlagosan szükséges hőmennyiség meghatározásának módját a települési önkormányzat képviselő-testületének a díjak megállapításáról és azok alkalmazási feltételekről szóló rendelete tartalmazza.
- 8.14. A távhőszolgáltató a fűtési célú és a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiség díját elkülönítve számlázza a települési önkormányzat képviselő-testületének a díjalkalmazási feltételekről szóló rendelete szerint. A számlában fel kell tüntetni a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált ivóvíz mennyiségét, ha az épületrészben a vízmennyiség hiteles mérése biztosított.
- 8.15. A 10.13. és a 10.14. pontokban foglalt kötelezettség akkor terheli a távhőszolgáltatót, ha a felhasználó tulajdonában lévő felhasználói berendezés ezt lehetővé teszi, vagy a felhasználó a tulajdonában lévő felhasználói berendezés szükséges műszaki átalakítását biztosítja.

- 8.16. Hőközponti mérés esetén a távhőszolgáltató a szolgáltatás díját a közüzemi szerződés rendelkezéseinek megfelelően a felhasználó vagy a díjfizetők részére számlázza.
- 8.17. Abban az esetben, ha a felhasználó épületrészenkénti díjszétosztást igényel [Tsz. 44. § (1) bekezdés], a távhőszolgáltató köteles azt a felhasználó által megadott és meghatározott díjszétosztási arányoknak megfelelően végrehajtani. A díjszétosztási arányok megállapítása céljára a fűtési és költségmegosztó melegvíz mennyiségmérők is alkalmazhatók.
- 8.18. Ha az épületben felhasznált fűtési hőmennyiség és díjának épületrészenkénti, illetőleg lakásonkénti megosztása fűtési költségmegosztók alapján történik, a különböző fekvésű és elhelyezkedésű épületrészek hővesztés-különbségeiből adódó többletköltség mérséklése érdekében a felhasználó döntése alapján korrekciós tényezőt lehet alkalmazni. A felhasználó, illetőleg a tulajdonosok közössége dönthet úgy is, hogy az épületben elfogyasztott fűtési hőmennyiség és díjának egy meghatározott része légtérfogat arányosan, a fennmaradó része a költségmegosztók kiértékelése alapján kerüljön az épületrészek (lakások) között megosztásra.
- 8.19. A fűtésre és a használati melegvíz készítéséhez felhasznált hőmennyiség és annak díja épületrészenkénti (lakásonkénti) megosztása céljára szolgáló költségmegosztók alkalmazásának együttes, a felhasználó által biztosított feltételei a következők:

#### **8.19.1. fűtési költségmegosztó ott alkalmazható, ahol**

- 8.19.1.1. költségmegosztásban résztvevő épületrészekben a fűtőtestek hőleadása szabályozható,
- 8.19.1.2. egy épületen belül azonos gyártmányú, azonos típusú, egységes értékelési rendszerű fűtési költségmegosztót szereltek fel,
- 8.19.1.3. a költségmegosztók felszerelése a műszaki előírásoknak megfelelően történt,
- 8.19.1.4. a költségmegosztókat a felszerelést követően illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából zárjeggyel (plombával) látták el,
- 8.19.1.5. a költségmegosztók leolvasása, továbbá működőképességének és a zárjegy sértetlenségének ellenőrzése meghatározott rendszerességgel, de legalább évente egy alkalommal megtörténik;

#### **8.19.2. költségmegosztó melegvíz mennyiségmérő ott alkalmazható, ahol**

- 8.19.2.1. költségmegosztóként használt melegvíz-mennyiségmérőket a költségmegosztásban résztvevő épületrészek melegvíz kifolyó-csapjait megelőző vezetékszakaszába beszerelték,
- 8.19.2.2. a költségmegosztók beszerelése a műszaki előírásoknak megfelelően történt,
- 8.19.2.3. a költségmegosztókat azonosító számmal és a felszerelését követően illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából zárjeggyel



(plombával) láttak el,

8.19.2.4. a költségmegosztók leolvasása, továbbá működőképességének és a zárlégy sértetlenségének ellenőrzése meghatározott rendszerességgel, de legalább évente egy alkalommal megtörténik.

- 8.20. A költségmegosztók fenntartása, adatainak leolvasása és azok alapján a díjszétosztási arányok meghatározása a felhasználó feladata.
- 8.21. A felhasználó képviselője a költségmegosztók adatainak kiértékeléséről és annak eredményéről - az eredmény-számítást is tartalmazó - kimutatást köteles a díjfizető részére átadni. Az adatok leolvasását és a díjszétosztási arányok megállapítását a távhőszolgáltató - erre vonatkozó megállapodás esetén - külön díjazás ellenében átvállalhatja.
- 8.22. Épületrészenkénti mérés esetén a távhőszolgáltató az épületrész távhőellátásának díját az egyes felhasználóknak, valamint a díjfizetőknek számlázza.
- 8.23. A távhőszolgáltató épületrészenkénti mérés esetén - eltérő megállapodás hiányában - az átadott hőmennyiséget a hőközpontban vagy hőfogadó állomáson is mérheti. Ebben az esetben a hőközpontban mért hőmennyiség és az egyes felhasználók épületrészeiben mért hőmennyiségek összessége közötti különbség tekintetében az épület tulajdonosi közössége minősül felhasználónak, amennyiben ez a különbség nem tartalmazza más, épületrészenkénti méréssel mért ingatlanrész felhasználását.
- 8.24. A felhasználó személyében bekövetkezett változást a régi és az új felhasználó írásban köteles a távhőszolgáltatónak a felhasználó személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül bejelenteni. A távhőszolgáltató a bejelentést követő 15 napon belül köteles az új felhasználó részére a közüzemi szerződés megkötésére írásban ajánlatot tenni.
- 8.25. 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.
- 8.26. A 10.24. és a 10.25. pontok szerinti bejelentésnek tartalmaznia kell az új felhasználó vagy a díjfizető személyének azonosításához szükséges adatokat a felhasználási hely, illetőleg az épületrész pontos megjelölését és a változás időpontját. A távhőszolgáltató jogosult a tulajdonváltás igazolására alkalmas okirat bemutatását igényelni. A számlázás módosítását az előbbi bejelentésben megjelölt időponttól, - ha a bejelentés az előírt határidőn túl történik - legkorábban a bejelentés beérkezése időpontjától lehet igényelni a távhőszolgáltatótól.
- 8.27. A távhőszolgáltató tulajdonában vagy fenntartásában lévő, az elszámolás alapját képező mérőeszköz mérésügyi megfelelőségét és a mérés technológiai helyének az önkormányzat rendeletében foglaltak szerinti megfelelőségét a felhasználó kérésére a távhőszolgáltató köteles a külön jogszabályban meghatározott szervvel megvizsgáltatni. Ha a mérőeszköz mérési hibája a mérésügyi előírásokban meghatározott mértéket túllépi vagy más ok miatt hiteles mérésre alkalmatlan, a mérő vizsgálatával felmerült minden költség és a mérőcsere költsége a távhőszolgáltatót terheli. Ha a vizsgálat szerint a mérő helyesen működik, illetőleg a megengedett hibahatárt nem lépi túl, az előző költségeket a távhőszolgáltató jogosult a felhasználóra áthárítani.

- 8.28. A felhasználó jogosult ellenőrző mérőt felszerelni, ez azonban a szolgáltatott távhő mennyiségének elszámolására nem alkalmazható.
- 8.29. Az elszámolási mérőeszköz meghibásodása esetén a meghibásodás időtartamára az előző év azonos időszakában mért mennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményekre korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni. Ilyen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő, vagy a meghibásodás időpontját megelőző, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.
- 8.30. A Tszt. 43. § (4) bekezdése szerinti költségmegosztó mérőműszer meghibásodása esetén az egy hőközpontból ellátott felhasználók a hőközpontban mért hőmennyiség egymás közötti szétosztásáról megállapodhatnak. Megegyezés hiányában a távhőszolgáltató ezt a hőmennyiséget az előző év azonos időszakának a költségmegosztó mérőműszerek által meghatározott fogyasztási arányai szerint, ilyen időszak hiányában a felhasználási helyek légtérfogatának egymáshoz viszonyított arányában osztja szét a felhasználók között.
- 8.31. A társasházak, lakásfenntartó szövetkezetek szétválása, az ingatlanok megosztása esetén a hőellátás és az átvett hőmennyiség felhasználónkénti szabályozását és mérését az érintett tulajdonosi közösségek saját költségükön valósíthatják meg.
- 8.32. Épületrész ellátására külön felhasználói hőközpontot, illetve felhasználói berendezéseket abban az esetben lehet létesíteni, ha ahhoz a tulajdonosi közösség hozzájárul, az érintett épületrész tulajdonosa az ahhoz szükséges átalakítás és az új berendezések létesítésének minden költségét viseli és a felhasználási helyre vonatkozó közüzemi szerződést a távhőszolgáltató és a felhasználó az átalakításnak megfelelően
- 8.33. A díj 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. Az érdekeltek megállapodásának hiányában és egyebekben a díjfizetés feltételeire az önkormányzatnak a díjalkalmazási feltételekről szóló rendelete az irányadó.
- 8.34. Ha a hőközponti mérés szerinti szolgáltatás egy hőközponti mérőn keresztül több felhasználó részére történik, valamennyi felhasználó megegyezése esetén a távhőszolgáltató az érintettekkel egy közüzemi szerződést is köthet. E szerződésben a felhasználók egymás közötti jogviszonyával, különösen a hőellátás mértékével, feltételeivel és a szolgáltatás díjának megosztásával, valamint a felhasználók közös megbízottjának jogaival és kötelezettségeivel kapcsolatos kérdéseket is rendezni kell.
- 8.35. Az épület, építmény, épületrész tulajdonosa és a bérlő vagy a használó együttes kérelmére a távhőszolgáltató a díjat közvetlenül a bérlő vagy a használó részére számlázza. A távhő-szolgáltatási díj a bérlő vagy a használó által történő megfizetéséért a tulajdonos helytállási kötelezettséggel tartozik.
- 8.36. A távhőszolgáltatással kapcsolatos díjfizetési kötelezettség és más pénztartozás a társasház tulajdonostársait és a lakásszövetkezet tagjait nem terheli egyetemlegesen. Épületrészenként külön-külön történő díjfizetés esetén a felhasználó az egyes díjfizetők, továbbá a díjfizető más díjfizetők díjtartozásának megfizetéséért nem tartozik felelősséggel.

## **9. A távhőszolgáltatás ár és díjtétel rendszere**

A lakossági és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját - mint legmagasabb hatósági árat - (a továbbiakban együtt: ár) és azok szerkezetét a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) javaslatának figyelembevételével az energiapolitikáért felelős miniszter rendeletben állapítja meg (Tsz. 57/D.§ (1) bekezdés).

A szolgáltatás egyéb felhasználókra vonatkozó díját és az áralkalmazás feltételeit Vác Város Képviselőtestülete önkormányzati rendeletben határozza meg.

## **10. Költségekalkuláció, átláthatóság**

A Vác város Önkormányzat Képviselőtestülete határozza meg a távhőszolgáltatás díjait és az áralkalmazás feltételeit. Vizsgálja és ellenőrzi a figyelembe vehető költségek körét, érvényesíti a távhő-szolgáltatóval szemben a legkisebb költség elvét.

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 nyereséget is.

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

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

## **11. Díjak, díjrendszerek kialakításának általános feltételei**

A Váci Távhő Nonprofit Közhasznú Kft. szükséges és elégséges ráfordításai a díjfizetők által fizetett díjakban kerülnek megtérítésre.

A távhőszolgáltatásra vonatkozó áraknak összhangban kell lenni a következő követelményekkel:

- költségfedezeti elv (az indokolt befektetések megtérülése, a működéshez szükséges költség + nyereség),
- költségminimalizálás (a felhasználó és a szolgáltató érdeke a legalacsonyabb költségszinten valósuljon meg),
- együttműködési elv (információ hozzáférhetőség).

Az díjak megállapítására a távhőszolgáltató tesz javaslatot a díjképzési előírásoknak megfelelően.

## **12. A szolgáltatott hőenergia ellenértékének elszámolása**

### **12.1. A távhő-szolgáltatási díjak tartalma**

Mérés alapján történő elszámolás esetén a távhő-szolgáltatási díj

a.) **alapdíjból** és

b.) mérés szerinti **hődíjból** tevődik össze.

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

Az alapdíj éves díj, amelyet a díjfizetőnek a felhasználóval kötött szerződésben meghatározott légtérfogat után kell fizetnie,

## **12.2. Az alapdíj alkalmazása**

Lakossági és az egyéb felhasználó távhővel ellátott épületeiben, ha a távhőt:

a.) csak melegvíz felhasználásra vételezik, csak a melegvízre vonatkozó,

b.) csak fűtés felhasználásra vételezik, csak a fűtésre vonatkozó,

c.) fűtés és melegvíz felhasználásra vételezik az együttes

alapdíjat kell alkalmazni. Az együttes alapdíj alkalmazása szempontjából az épületen belül az egyes helyiségek fűtési és melegvíz ellátása tekintetében a helyiségek között különbség nem tehető.

### **12.2.1. Az alapdíj tartalma**

Az alapdíj

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

## **12.3. A hődíj**

Hődíjat kell fizetni a használati melegvíz felmelegítésére és az épület fűtésére használt hőért.

A hődíj kizárólag a távhőszolgáltatáshoz felhasználásra kerülő földgáz és a vásárolt hő költségeit tartalmazza.

### **12.3.1. A távhő-szolgáltatási díjak elszámolása**

Az alapdíj elszámolása: az éves alapdíjat 12 egyenlő részletben kell megfizetni a tárgyhóban kiadott számla benyújtásakor.

A hődíj elszámolása:

a.) Hőközponti mérés esetén a tárgyhóban kiadott számla benyújtásakor a tényleges hőfelhasználásnak megfelelően történik.

A használati melegvíz mennyiség mérővel fel nem szerelt lakás, helyiség használóját terhelő a melegvíz hődíj megállapítása úgy történik, hogy a szolgáltató által a hőközpontban mért összes fogyasztás és a mérővel felszerelt felhasználók összes

fogyasztása közötti különbséget a mérővel nem rendelkező felhasználók használatában lévő lakások légköbméterének arányában közöttük felosztják.

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.
- b.) Egyedi hőmennyiségmérőkkel ellátott lakások (tulajdonrészek) fűtési hődíj elszámolása a mérőállás, a használati melegvíz hődíja az egyéni melegvízmérő-óra állása alapján történik - havonta.
- c.) Korszerűsített fűtésrendszerű, de egyedi hőmennyiségmérővel nem rendelkező lakás fűtési hődíjának elszámolása megegyezik a használati melegvíz elszámolás módszerével a fűtött légtérfogatra vetítve.

Számlák esedékessége – alapidj: tárgy hó, hődíj: tárgyhót követő 30. nap.

### **13. Pénzügyi követelések benyújtása, a felhasználói díjfizetés**

Számlaadási kötelezettség

A számlákra vonatkozó jogszabályi előírások betartásával fogyasztási helyenként a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről a Váci Távhőszolgáltató Kft. számlát állít ki, amelyeket a fizetési határidő előtt díjbeszedők útján vagy postai úton kézbesít a díjfizetőknek

#### **13.1. Pénzügyi követelések benyújtása**

##### **13.1.1. Számlakézbesítés a fogyasztási helyre**

A kiállított számlákat a díjbeszedő kézbesíti a díjfizetőhöz.

##### **13.1.2. A számlák postai küldeményként való kézbesítése.**

Ha a díjfizető számlázási, illetve levélcímre kéri a kézbesítést, akkor a számlák elkészítését követő második munkanapig a postára adásnak meg kell történnie.

##### **13.1.3. Lakossági folyószámláról (átutalási betétszámláról) történő kiegyenlítés**

Ha a díjfizető vagy a pénzügyintézet értesíti a Váci Távhőszolgáltató Kft.-t arról, hogy a díjfizető és a pénzügyintézet között megállapodás jött létre a távhő-ellátás díjának lakossági folyószámláról (átutalási betétszámláról) történő kiegyenlítésre, akkor a bejelentést követő hónaptól a Váci Távhőszolgáltató Kft. értesíti a pénzügyintézetet a fizetendő díjról.

A számlákat a Váci Távhőszolgáltató Kft. kézbesíti a díjfizetőnek.

#### 13.1.4. Készpénz fizetés a fogyasztási helyen

Amennyiben a díjfizető a kézbesítés időpontjában a helyszínen kívánja kiegyenlíteni a távhőszolgáltatás díját, akkor a kézbesítést végző díjbeszedő a kifizetett számlát átadja a díjfizetőnek. Ha a díjfizető csak a számla részösszegét fizeti ki, akkor a díjbeszedő az átvett összegről nyugtát tölt ki.

A díjbeszedők a Váci Távhőszolgáltató Kft. fényképes igazolványával rendelkeznek, melyet a díjfizető kérése nélkül is kötelesek felmutatni.

#### 13.1.5. Pénztári befizetés

A díjfizető a választása szerint az Ügyfélszolgálati Iroda pénztárában is kifizetheti a távhőszolgáltatás díját. Ha a számlája az Ügyfélszolgálaton van, akkor a befizetés ellenében megkapja azt.

Ha a számlája nincs az Ügyfélszolgálaton, akkor a befizetett összegről elismervényt kap. A számlát az Ügyfélszolgálat köteles eljuttatni a címére.

#### 13.1.6. Bankszámláról történő kiegyenlítés

A bankszámlával rendelkező díjfizetők a pénzforgalmi szabályok előírásai alapján kétoldalú megállapodásban rögzített módon határidős megbízással – átutalással rendezhetik a postai úton hozzájuk eljuttatott számlát.

### 13.2. A díjfizetői díjfizetés feltételei

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

Jogos számlareklamáció esetén a következő havi számlában történik meg a korrekció.

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

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

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

### 13.3. Késedelmes fizetés

Amennyiben a díjfizető a számla összegét a fizetési megállapodásban rögzített, vagy a számlán feltüntetett határidőig nem fizeti meg, a Váci Távhő Nonprofit Közhasznú Kft. írásban szólítja fel a díjfizetőt a díj kiegyenlítésére.

A Váci Távhő Nonprofit Közhasznú Kft.-t nem terheli felelősség azért, ha a felszólító levelet a posta nem az ajánlott küldeményekre vonatkozó előírások szerint kézbesíti.

Ha a díjfizető, vagy a számlavezetéssel megbízott pénzügyintézet a fizetési határidőig nem fizeti meg a számla összegét, a Váci Távhő Nonprofit Közhasznú 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 díjfizető befizetésből először a hátralékokat, majd a járulékos költségeket és a tárgyhavi számlát kell kiegyenlíteni, függetlenül a kötelezett ettől eltérő rendelkezésétől.

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

#### **13.4. Fizetési hátralék behajtásának lépései, fokozatai**

- a fogyasztási hely díjfizetőjének és a tulajdonosának értesítése,
- díjfizetővel 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 díjfizető fizetési készségét,
- a behajtás költségeit,

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

#### **13.5. Egyéb díjak**

##### **13.5.1. A kezelt víz díja**

A lakossági felhasználó, és egyéb felhasználó kérésére a távhőszolgáltató üzemi forróvízrendszeréből vételezést biztosít.

A szolgáltatott vízmennyiség (mennyiségért és hőtartalmáért járó) költséget a megrendelő a távhő-szolgáltatónak köteles megtéríteni.

##### **13.5.2. Csatlakozási díj**

A távhő-hálózatra csatlakozni szándékozó, vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt 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 közműfejlesztési hozzájárulás 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 határ-idejét.

### **13.5.3. Pótdíj, díjvisszafizetés**

A távhő-szolgáltatót és a díjfizetőt a költségmegosztós elszámolás után díj visszafizetési, illetve pótdíjfizetési kötelezettség terhelheti.

### **13.5.4. Felemelt díj**

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

### **13.5.5. 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.

## **14. Ügyfélszolgálati tevékenység**

### **14.1. Az ügyfélszolgálat feladata**

Az ügyfélszolgálat feladatának általános megfogalmazása: közvetlen kapcsolattartás a felhasználókkal és a díjfizetőkkel, a felhasználók és a díjfizetők tájékoztatása és a távhő-ellátással kapcsolatos ügyek intézése.

Az ügyfélszolgálat tevékenységi köréhez tartozik:

- a felhasználók tájékoztatása a csatlakozás, a bővítés, a szüneteltetés és az újraindítás feltételeiről,
- a felhasználói és díjfizetői adatok és azok változásainak nyilvántartása, valamint a díjfizető változás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása,
- a felhasználók és a díjfizetők tájékoztatása a távhő-ellátás díjtételeiről, az elszámolási módokról és a számlázás rendjéről,
- a távhő-ellátás számláival kapcsolatos ügyek intézése,
- a felhasználók és a díjfizetők tájékoztatása a távhő és a használati melegvíz mérés szerinti elszámolásának lehetőségeiről és feltételeiről,
- annak elősegítése, hogy a díjfizetők díjfizetési kötelezettségüknek eleget tudjanak tenni,
- a díjfizetői tartozások és túlfizetések nyilvántartása, a behajtási tevékenység ellá-



- tása,
- a díjfizetők pénztári befizetéseivel kapcsolatos feladatok ellátása.

## **14.2. Az ügyfélszolgálat működési rendje**

Az Ügyfélszolgálati Irodát a díjfizetők és a felhasználók személyesen a nyitvatartási időben kereshetik fel.

**Az iroda címe:** Vác, Zrínyi u. 9.sz.

telefonszáma: 27-510-135

E-mail: [vactavho@vacholding.hu](mailto:vactavho@vacholding.hu)

Honlap: [www.vactavho.hu](http://www.vactavho.hu)

### **Az ügyfélfogadás ideje:**

Hétfő:	7 órától 19 óráig
Szerda	8 órától 15 óráig
Péntek	8 órától 12 óráig

A felhasználók és díjfizetők személyesen, írásban vagy telefonon kérhetnek tájékoztatást, vagy kezdeményezhetik ügyeik intézését.

A felhasználók és a díjfizetők írásos bejelentésére vagy észrevételére a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 30 napon belül választ kell adni.

## **15. Üzemi események**

### **15.1. Hibaelhárítás**

#### **15.1.1. Hibabejelentés**

A hiba bejelentése történhet személyesen a Váci Távhő Nonprofit Közhasznú Kft. telephelyén (Vác, Vásár u. 4.) levő Fűtőműben, vagy a 510-145 telefonszámon. Ügyfélfogadási időben a 510-135-os számon. (Ez a telefon üzenetrögzítővel is ellátott.) A hibabejelentés fogadása folyamatos (0-24 h-ig).

#### **15.1.2. A hiba elhárításának rendje**

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

Ha a bejelentett hiba élet- vagy vagyonbiztonságot 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 javítást azonnal, de legkésőbb a bejelentés időpontjától számított két órán belül meg kell

kezdeni.

## **15.2. Hibából eredő szüneteltetés**

- 15.2.1. Szolgáltatói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén az eljárás a mindenkor érvényes önkormányzati rendelet szerint történik.
- 15.2.2. Az előző pontban leírt eljárást kell alkalmazni abban az esetben is, ha a szüneteltetést más közmű okozza (TIGÁZ, ELMŰ, VIZMŰ) azzal az eltéréssel, hogy a társaság bizonyított kárát a károkozó közmű felé kell továbbítani.
- 15.2.3. Felhasználói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén a távhőszolgáltatást teljesítettnek kell tekinteni.
- 15.2.4. A szolgáltatói berendezéseken végzett, előre tervezhető karbantartási és felújítási munkák miatt szükségessé váló szüneteltetés esetén a felhasználók előzetes kiértesítését (legalább 5 nappal korábban) biztosítani kell.

## **16. Reklamációk, panaszügyek kezelése**

### **16.1. Kifogás a számla ellen**

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

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

Ha a szolgáltatónak felróható okból téves vagy elmaradt számlázás történt és emiatt a Váci Távhő Nonprofit Közhasznú Kft.-t díjkülönbözet illeti meg, a távhőszolgáltatás díját a korrekciós számlán feltüntetett fizetési határidőre, vagy egyedi megállapodásban részletezett módon egyenlítheti ki a díjfizető. Késedelmes fizetésnek minősül, ha a díjfizető a számla esedékessége, vagy a módosított határidő után egyenlíti ki a számla összegét.

### **16.2. Kifogás az elszámoló mérővel szemben**

Az elszámolás alapjául szolgáló mérők hiteles állapotban (Országos Mérésügyi Hivatal, vagy ezen hivatal által kijelölt szakszerviz) tartásáról a mérő tulajdonosának kötelessége gondoskodni.

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.

Hőmennyiségmérő részelem, részegység vagy a teljes mérőeszköz cseréjére azonnal intézkedni kell (javítás, hitelesítés, új műszer rendelése).

A leszerelt és/vagy cserélt 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 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.
- Használati melegvíz-szolgáltatási díj mérés szerinti elszámolására alkalmazott melegvízmérők meghibásodása, hitelesítése miatti kiszerelet a felhasználó 8 napon belül köteles a távhőszolgáltatónak írásban bejelenteni. A mérő kiszereletése előtt, valamint visszaszerelés után a felhasználó köteles a szolgáltatót írásban értesíteni és lehetővé tenni, hogy a felek a mérő számlálójának utolsó, illetve induló állását közösen rögzítsék. Felhasználói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén a távhőszolgáltatást teljesítettnek kell tekinteni.
- A meghibásodás illetve a hitelesítés idejére a megelőző fogyasztás - ennek hiányában a közösen megállapított mennyiség - a díjelszámolás alapja.

## **17. Minőség-szolgáltatás**

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

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

Ha a távhőszolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei eltérnek a közüzemi szerződésben meghatározott értékektől, a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz és jogos reklamáció esetén a szerződésben meghatározott díjvisszatérítés illeti meg.

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

Az általa okozott - távhő-ellátási hiba miatt bekövetkezett káreseményeknél a hőszolgáltató a PTK előírásainak megfelelő kártérítésre kötelezett.

A távhőszolgáltató a felhasználó igénye szerint állítja be az adott épület hőközpontjának automatikus időjárásfüggő szabályozóját. A felhasználó képviselőjének útján kérheti a fűtés csökkentését vagy növelését.

## **18. Kapcsolat a beszállítókkal, szerződéses kapcsolatok**

A távhőszolgáltató hosszú távú, határozatlan időre szóló, valamint éves szerződések keretei között szerzi be az alaptevékenységéhez szükséges tüzelőanyag és primer energiahordozó mennyiségeket.

Beszállítók

- A hő vásárlás Veolia Energia Zrt és a Poligen V Kft. –től (jelenleg)
- Villamosenergia szerződés a fűtőmű és a hőközpontok villamos energia ellátására.

- Fűtőmű - Veolia Energia Zrt. (jelenleg)
- Hőközpontok és kis kazánházak – MVM Partner Kft.
- Az üzemeltetéshez szükséges hálózati víz biztosítására az  
DMRV Rt.-vel

Szerződéses kapcsolatok a Fűtőmű biztonságos és gazdaságos üzemvitelének biztosítására:

- a hőtechnikai berendezésekhez
- a gázipari berendezésekhez

## **19. Energia gazdálkodás, energiatakarékosság**

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 időjárási viszonyokhoz, és annak termékét a legkisebb tömegárammal és a legnagyobb hőlépcsővel kell a felhasználóhoz juttatni.

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.

## **20. Minőségbiztosítás**

A hőszolgáltatás minőségét a szolgáltatási mód határozza meg.

Használati melegvíz szolgáltatása esetén a megfelelő állapotú és műszaki színvonalú felhasználói rendszer segítségével biztosítani kell, hogy a csapokból minimum 40°C hőmérsékletű melegvíz folyjon.

Hőmennyiségmérés alapján elszámolt felhasználónál a távhő-szolgáltatónak biztosítani kell, hogy a méretezési külső hőmérséklethez tartozó és a hőszolgáltatási szerződésben lekötött maximális hőteljesítménynek a tényleges külső hőmérséklethez tartozó arányos része a felhasználó rendelkezésére álljon.

A távhőszolgáltató célja a felhasználók igényeinek minél magasabb szintű kielégítése. Célunk egy olyan minőségellenőrzési rendszer kiépítése, mely a vizsgált épület

hőellátó rendszerének minden lényeges elemére kiterjedő ellenőrzéssel lehetővé teszi a hőszolgáltatás minőségének folyamatos javítását:

- fűtési idény kezdete előtt szolgáltatás minőség ellenőrzési terv,
- az ellenőrzés során feltárt hibák, vagy hiányosságok részletes műszaki vizsgálata,
- hibaelhárítás.

Amennyiben a távhőszolgáltatás elégtelensége a távhőszolgáltató rendszer hiányosságára vezethető vissza, akkor a Váci Távhőszolgáltató Kft. köteles külön térítés nélkül intézkedni a hiba soron kívüli elhárításáról.

A felhasználói rendszer hiányosságából eredő hiba esetén az épület tulajdonosát írásban tájékoztatjuk a hiba okáról.

Vác, 2017. május 29.

**Váci Távhő Nonprofit Közhasznú Kft.**

## **21. Mellékletek jegyzéke**

- **Általános közüzemi szerződés minta**
- **Egyedi közüzemi szerződés minta**
- **Díjfizetői változás bejelentő**

## Általános Közüzemi Szerződés (MINTA)

(Lakossági felhasználónak a távhőszolgáltatás igénybevételére.)

mely létrejött egyrészről a

**Váci Távhő Nonprofit Közhasznú Kft.** (2600 Vác, Zrínyi u. 9. Cégjegyzék száma: 13-09-072931) mint távhőszolgáltató  
(a továbbiakban: **szolgáltató**), másrészről

..... épület

címe: .....  
mint felhasználó

(a továbbiakban: **felhasználó**) Képviselő neve:.....

aki képviseleti jogosultságát a.....i közgyűlési jegyzőkönyvvel (vagy a.....c. okirattal) igazolta

Képviselő címe:.....

között, az alulírott helyen és napon az alábbi tartalom mellett

1. Jelen szerződésben a szolgáltató az alábbiakban részletezésre kerülő távhőszolgáltatásra, a felhasználó pedig a fogyasztott távhő ellenértékének a díjfizetők (lakók) által történő kifizetésére vállal kötelezettséget, oly módon, hogy a díjfizetésre kötelezett tulajdonosok egymás közötti elszámolását, a megfizetés szabályait, illetve a díj nem fizetésének szankcióit a Társasház alapító okiratában és/vagy szervezeti és működési szabályzatában rögzíti.
2. A Szolgáltató e szerződéssel arra vállal kötelezettséget, hogy a felhasználói helyeken olyan mennyiségű távhőt szolgáltat, amennyi a fűtött helyiségek rendeltetésszerű használatához szükséges a felhasználói közösség fűtési és használati melegvíz igényének kielégítésére.
3. A távhőellátás módja: hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás. A szolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói vezeték-hálózat hőhordozó közegét felmelegítve adja át a felhasználónak. A melegvíz-szolgáltatást a szolgáltató, vagy a felhasználó által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítésével (vízfelmelegítés-szolgáltatás) valósítja meg.
4. Az 1. sz. mellékletben megjelölt felhasználói hőközpont és a hozzátartozó villamos és gépészeti berendezések a helyiség határoló falain belül a csatlakozási pontig a szolgáltató tulajdonát képezik. A hőközpont üzemeltetése érdekében a felhasználó lehetővé teszi, hogy a szolgáltató szakemberei, a felhasználói helyre bejuthassanak és a helyiséget térítésmentesen használják. Az üzemeltetéssel kapcsolatos egyéb kérdéseket a szolgáltató és a felhasználó a 3. sz. melléklet szerinti „Üzemviteli megállapodásban” rögzítik.
5. A szolgáltató minden év szeptember 15. és május 15. közötti időszakban a felhasználó írásos kérelme alapján 3 órán belül elindítja a fűtésszolgáltatást, vagy automati-

kusan abban az esetben, amikor a napi átlaghőmérséklet három napon keresztül +12 °C alatt van, vagy 1 napon +10 °C alatt van.

6. A szolgáltatott hőenergia mérése az épület hőközpontjában hiteles hőmennyiségmérővel történik (Hőközponti mérés.)
7. A hőmennyiségmérők leolvasását minden hónap utolsó munkanapján végzi a szolgáltató.  
A felhasználó részéről a leolvasás ellenőrzésére jogosult személyek:.....  
.....

A felhasználó jogosult előzetes bejelentést követően bármely időpontban a mérőállást ellenőrizni. Amennyiben a felhasználó képviselője a leolvasási időpontban nem jelenik meg, úgy a szolgáltató a leolvasást jogosult elvégezni, és a számlát kiállítani.

8. A hőmennyiségmérő és központi melegvíz mérő meghibásodásának illetve hitelesítésének idejére a szolgáltató az előző év hasonló időszakának fogyasztását veszi figyelembe az esetlegesen okvetlenül szükséges korrekciók figyelembevételével.
9. A felhasználó jellemzői:  
Fűtött léghőmérték:.....lm<sup>3</sup>  
Igényelt hőteljesítmény: .....kW

10. A szolgáltató a tulajdonában lévő hőmennyiségmérőket az előírás szerinti gyakorisággal köteles hitelesíttetni.
11. A felhasználó közös képviselője jogosult a szolgáltatói tulajdonban lévő hőmennyiségmérők hitelességének ellenőrzésére.  
Írásban kérheti a készülékek cseréjét, vagy újrahitelesítését. Amennyiben a készülék hibás volt, a költségek a szolgáltatót, ellenkező esetben a felhasználót terhelik.
12. A szolgáltató minden év május 30.-a és szeptember 15.-e közötti időszakban a szolgáltatói berendezésen tervszerű karbantartást végezhet, amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésével jár, akkor arról a fogyasztót 8 nappal korábban értesíti.
13. A váratlan meghibásodás elhárítása és az értesítési kötelezettség teljesítése esetén a felhasználói közösség a szolgáltatás szüneteltetéséből eredő kárának megtérítését nem követelheti. A szolgáltatás szüneteltetése idejére a szolgáltató hődíjat sem fűtésre, sem melegvízre nem számolhat fel.
14. Az épület hőfogyasztásának és a szolgáltatott hő díjának szétosztásáról a szerződő felek az 1. számú mellékletben állapodnak meg.

15. A szolgáltatási díjak felhasználói közösségen belüli szétosztásának módját és mértékét és a szétosztáshoz szükséges adatokat a felhasználók írásban közlik a szolgáltatóval a 2. számú melléklet szerint.
16. A szolgáltató a szétosztott hőmennyiségekről, és díjakról elszámolást készít.
17. A felhasználói közösség tagjai (díjfizetők) a vételezett és a 6. pont szerint mért, továbbá a 18. pontban részletezettek szerint alapidíjat és hődíjat fizetnek. Az árhatóság, Vác Város Önkormányzata által megállapított hatályos díjakat a szolgáltató jogosult a felhasználói közösség tagjainak egyidejű értesítésével számlájában érvényesíteni.
18. A felhasználói közösség tagjai a lakóépületben és a vegyes célú épületrészekben az árhatóság által megállapított alapidíjat 12 egyenlő részletben, a tárgy hónapban, a mért hőfelhasználás alapján számított és egy ugyanazon számlában rögzített fűtési, illetve melegvíz hődíjat a tárgy hónapot követően a számla benyújtásakor fizetik.
19. A szerződés az aláírás napján lép hatályba és határozatlan ideig szól.
20. A szerződésben nem szabályozott kérdésekben a 2005. évi XVIII. törvény, a végrehajtására kiadott 157/2005.(VIII. 15.) Korm. rendelet, valamint a Vác Város Önkormányzatának Képviselőtestületének mindenkor hatályos rendeletének szabályait kell alkalmazni.
21. Jelen szerződést a felhasználói közösség képviselője a közösség tagjainak felhatalmazása alapján köti meg a szolgáltatóval.
22. A felhasználó a szerződés 2. sz. mellékletében szereplő 15. pont szerinti díj szétosztásához szolgáltatott adatokat tudomásul veszi. Felek rögzítik, hogy az adatok helyességéért a felhasználói közösség képviselője és a közösség tagjai egyetemlegesen tartoznak felelősséggel. Ebből adódó esetleges vitákat a felhasználói közösség tagjai egymás között rendezik. Téves adatszolgáltatás esetén a felhasználói közösség legkorábban a helyes adatok megküldését követő 30 napon belül kérheti az elszámolás módosítását. A módosításhoz a 15. pontban leírtak szerint kell eljárni.
23. A feleknek tudomásuk van arról, hogy a távhőszolgáltatási tevékenység önkormányzati feladat és mint lakossági alapellátás a folyamatos szolgáltatás a törvény erejénél fogva garantált.
24. Szerződésszegés esetén a szerződés felmondását írásban kell közölni és a Tszt.49.§ (2) bekezdés szerint kell eljárni.
  - Szerződésszegésnek minősül különösen a felhasználó, illetve a díjfizető részéről ha a távhő díját nem, vagy nem a szerződésben illetve önkormányzati rendeletben meghatározott időben fizeti meg. Súlyos szerződésszegés továbbá a mérőeszköz vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jel megrongálása, eltávolítása, továbbá a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével történő távhő vételezése.
  - Az említett esetekben a távhőszolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, oly módon, hogy a szerződésszegő felhasználónál/díjfizetőnél található



hőtermelő berendezést annak leplombálásával kizárja szolgáltatásból. A felhasználási helyre való bejutást, - ha a felhasználó, illetve a díjfizető ezt nem teszi lehetővé,- az illetékes önkormányzat jegyzője is elrendelheti.

- A távhőszolgáltatás felfüggesztésével, valamint ennek megszüntetésével felmerült költségeket, továbbá az ugyanezen cselekmények következtében esetlegesen bekövetkező károk megtérítését a távhőszolgáltató jogosult a szerződészegés elkövetőjére áthárítani.
- Ha a felhasználó, illetőleg a díjfizető a távhőszolgáltatás felfüggesztése okának megszüntetéséről a távhőszolgáltatót írásban értesítette, az értesítése kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást meg kell kezdeni.

25. Ezen szerződés a 1-4 sz. mellékletekkel együtt érvényes, melyek a jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik.

26. A szerződésben nem, vagy nem részletesen szabályozott kérdések vonatkozásában a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény és ennek végrehajtására kiadott 157/2005 (VIII.15) kormányrendelet valamint a Ptk. vonatkozó rendelkezései az irányadóak.

27. Jelen szerződést a felek, mint akaratukkal és kölcsönös érdekeikkel mindenben megegyezőt, jóváhagyólag aláírják

Vác, 2.....hó.....nap

.....  
távhőszolgáltató cégszerű aláírása

.....  
felhasználói közösség megbízottjának  
aláírása

**Egy hőközponthoz tartozó épület mérés szerinti elszámolása**

Hőközpont azonosító jele:

Hőmennyiségmérés helye:

Fűtési hőmennyiség mérésének helye: (alméró esetén)

Épület címe:

Érvényesség kezdete:

Ezen melléklet kitöltésével választja ki egy-egy felhasználói közösség a fogyasztás megosztásának, számlázásának és díjbeszedésének módját.

A számlázást külön megállapodás hiányában lakásonként és üzlethelyiségenként végzi el a szolgáltató. (díjfizetőkként)

**1. A hőközpontban mért fogyasztás felosztása fűtés hőre és melegvíz hőre**

- **Fűtэшő:** A hőközpont primer ágában mért összes hőmennyiség és a számított melegvíz hőmennyiség különbsége.
- **Melegvíz hő:** Az éves átlagos vízmennyiség felmelegítési hőszükséglete és a hőközpontban mért vízmennyiség alapján számított átlagos hőmennyiség; melynek értéke  $0,28 \text{ GJ/m}^3$  víz.

**2. Épületek és helyiségcsoportok közötti felosztás**

- **Fűtэшő épületen belüli felosztása:**

Az épületben elfogyasztott fűtési hőmennyiség és díjának szétosztása a díjfizetők (lakások, üzletek) között légtérfogat arányosan,

vagy a társasház közgyűlése által megállapított, minden egyes díjfizetőre vonatkozó hőfogyasztási arányszámok alapján,  
vagy költségmegosztók segítségével,  
vagy lakásonkénti hőmennyiségmérővel történik.

(A megfelelő négyzetben bejelölendő.)

- **Melegvíz hő épületen belüli szétosztása:**

Az elszámolás alapja a melegvíz készítéséhez felhasznált ivóvíz hőközponti mérője.

Az egyedi vízmennyiség mérővel rendelkező díjfizetőknél a mért vízmennyiség arányában.

Az egyedi vízmennyiség mérővel nem rendelkező díjfizetők esetében a főmérő és az almérők különbözete léghőmérő arányosan.

### **3. A számlázásra, díjbeszedésre vonatkozó megállapodás**

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.

Az elszámolás mindenkor az elszámolási időszak utolsó napján a szolgáltatónál nyilvántartott díjfizetők részére történik.

- **Elszámolás időpontja:** Alapdíj esetében tárgyhóban, hődíj esetében a tárgyhót követően.
- **Szerződéskötéskor érvényes távhőszolgáltatási díjak:**

	Fűtési alapdíj Ft/lm <sup>3</sup> /év	Melegvíz alapdíj Ft/lm <sup>3</sup> /év	Hődíj primer oldali Ft/GJ	Hődíj szekunder oldali Ft/GJ
Háztartási célú felhasználás:	316	109	3396	3566
Egyéb célú felhasználás:	316	109	3396	3566

A távhőszolgáltatási díjakat a Váci Városi Önkormányzatának Képviselőtestülete önkormányzati rendeletben határozza meg.

- **Számlázás, díjbeszedés:**
  - A szolgáltató az alapdíj tekintetében tárgyhóban, a hődíj tekintetében tárgyhót követően jogosult a számla benyújtására.
  - A díjfizetés történhet átutalással, készpénzben, vagy postai készpénz-átutalási megbízással (postai csekk).
  - A szolgáltatás ellenértékének megfizetése a számlán feltüntetett időpontban válik esedékessé.

### **4. Adatszolgáltatásra vonatkozó megállapodás**

- A 2005. évi XVIII. Távhőszolgáltatásról szóló törvény 40.§ (5) bek. értelmében a felhasználói közösség feladata a hőközpontokban mért hőfogyasztás díjfizetők közötti felosztáshoz szükséges adatainak közlése. A 2. sz. mellékletben a díjfizetők nevét, és a fűtött helyiségek léghőmérő adatait kell feltüntetni.
- Adatközlés hiányában a szolgáltató a fűtési célú hőenergiát a legutóbbi érvényes adatközlésben jelzett arányok szerint osztja fel.

- Érvénytelen adatközlés, vagy a felek vitája esetén a fűtési célú hőenergia légköbméter arányosan, a használati melegvíz hődíja az előző időszak átlagos vízfogyasztása alapján kerül felosztásra.

**Adatközlő lap a hődíjak díjfizetők közötti felosztásáról**

Épület címe:

.....

Közös képviselő neve:

.....

költségmegosztó:

nincs

van

megosztási arány:.....

<b>Ssz.</b>	<b>Díjfizetők neve</b>	<b>fűtött <math>\text{lm}^3</math></b>
1.	.....	.....
2.	.....	.....
3.	.....	.....
4.	.....	.....
5.	.....	.....
6.	.....	.....
7.	.....	.....
8.	.....	.....
9.	.....	.....
10.	.....	.....
11.	.....	.....
12.	.....	.....
13.	.....	.....
14.	.....	.....
15.	.....	.....
16.	.....	.....
17.	.....	.....
18.	.....	.....

Vác, 20... év.....hó...nap

.....

Közös képviselő

### Üzemviteli megállapodás

Ezen megállapodás a szolgáltató és felhasználói közösség között jött létre az alábbi tartalommal:

- Jelen megállapodás az Általános Közüzemi Szerződés szerves részét képezi és azzal együtt érvényes.
- Az „ÁKSZ” 4. pontjában nem részletezett berendezéseket és eszközöket a felhasználói közösség kezeli és tartja fenn.
- A felhasználói berendezésen a felhasználói közösség hőtjeljesítményt, vagy hőfogyasztást befolyásoló beavatkozást csak a szolgáltató hozzájárulásával végezhet.
- A szolgáltató biztosítja annak lehetőségét, hogy a felhasználói közösség a képviselők keresztül az energiával történő takarékoság érdekében a hőközpont szabályzó eszközeinek beállításait az igényekhez igazodóan a szolgáltató közreműködésével változtassa. Ezen igényét a felhasználói közösségeknek minden esetben írásban kell kérni és a változtatás tényét jegyzőkönyvben kell rögzíteni.
- A szolgáltató a felhasználói közösség tulajdonában lévő berendezések állapota, nem megfelelő működése és hibái miatt felmerülő szolgáltatói panaszok megszüntetésére, illetve a magas hőfelhasználás csökkentésére javaslatot készít.
- A felhasználói közösség tagjai a lakáson belül tervezett javításokat, szereléseket a közös képviselő és a szolgáltató együttes értesítése mellett végezhetnek, kivételt képez a váratlan meghibásodás esete.
- A felhasználó, illetve díjfizető a fűtőközeg leürítésével együtt járó javításokat csak a közös képviselő tudtával és beleegyezésével, valamint a szolgáltató értesítésével végezheti. A szolgáltató csak a közös képviselő kérésére, vagy annak hozzájárulásával üríti le a fogyasztói oldal fűtési rendszerét.
- A szolgáltató a rendszer leürítését és feltöltését a megrendelő által befizetett díj ellenében a kért időpontban elvégzi.
- A szolgáltató a tulajdonában és az üzemeltetésében lévő berendezésekben keletkezett hibát a rendszer működését veszélyeztető esetben azonnal, egyéb esetekben a hiba jellegétől függően a tőle telhető legrövidebb időn belül kijavítja és a teljes értékű szolgáltatást biztosítja.

**JEGYZŐKÖNYV** (MINTA)

Hőmennyiségmérő leolvasáshoz

Felhasználó megnevezése:.....

Hőközpont száma:.....

Mérési hely címe:.....

**Hőmennyiségmérő:**

gyári száma:

**Mérőállás:** .....GJ

**Előző mérőállás** ..... GJ

Megjegyzés:

—  
Vác, 20....év.....hó.....nap

.....

felhasználó részéről

.....

távhőszolgáltató részéről

## Egyedi Közüzemi Szerződés (MINTA)

(Egyéb felhasználónak a távhőszolgáltatás igénybevételére.)

mely létrejött egyrészről a

**Váci Távhő Nonprofit Közhasznú Kft.** (2600 Vác, Zrínyi u. 9. Cégjegyzék száma: 13-09-072931) mint távhőszolgáltató  
(a továbbiakban: **szolgáltató**),  
másrészről

.....

címe: .....

mint felhasználó

(a továbbiakban: **felhasználó**)

A felhasználó képviselőjének neve:.....

Címe:.....

között, az alulírott helyen és napon az alábbi tartalom mellett

28. Jelen szerződésben a szolgáltató az alábbiakban részletezésre kerülő távhőszolgáltatásra, a felhasználó pedig a fogyasztott távhő ellenértékének kifizetésére vállal kötelezettséget.
29. A Szolgáltató e szerződéssel arra vállal kötelezettséget, hogy a felhasználói helyeken olyan mennyiségű távhőt szolgáltat, amennyi a fűtött helyiségek rendeltetésszerű használatához szükséges a felhasználói közösség fűtési és használati melegvíz igényének kielégítésére.
30. A távhőellátás módja: hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás. A szolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói vezeték-hálózat hőhordozó közegét felmelegítve adja át a felhasználónak. A melegvíz-szolgáltatást a szolgáltató, vagy a felhasználó által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítésével (vízfelmelegítés-szolgáltatás) valósítja meg.
31. Az 1. sz. mellékletben megjelölt felhasználói hőközpont és a hozzátartozó villamos és gépészeti berendezések a helyiség határoló falain belül a csatlakozási pontig a szolgáltató tulajdonát képezik. A hőközpont üzemeltetése érdekében a felhasználó lehetővé teszi, hogy a szolgáltató szakemberei, a felhasználói helyre bejuthassanak és a helyiséget térítésmentesen használják. Az üzemeltetéssel kapcsolatos egyéb kérdéseket a szolgáltató és a felhasználó a 2. sz. melléklet szerinti „Üzemviteli megállapodásban” rögzítik.
32. A szolgáltató minden év szeptember 15. és május 15. közötti időszakban a felhasználó írásos kérelme alapján 3 órán belül elindítja a fűtésszolgáltatást, vagy automatikusan abban az esetben, amikor a napi átlaghőmérséklet három napon keresztül +12 °C alatt van, vagy 1 napon +10 °C alatt van.
33. A szolgáltatott hőenergia mérése az épület hőközpontjában hiteles hőmennyiségmérővel történik (Hőközponti mérés.)



34. A hőmennyiségmérők leolvasását minden hónap utolsó munkanapján végzi a szolgáltató.

A felhasználó részéről a leolvasás ellenőrzésére jogosult személyek:.....

.....

A felhasználó jogosult előzetes bejelentést követően bármely időpontban a mérőállást ellenőrizni. Amennyiben a felhasználó képviselője a leolvasási időpontban nem jelenik meg, úgy a szolgáltató a leolvasást jogosult elvégezni, és a számlát kiállítani.

35. A hőmennyiségmérő és központi melegvíz mérő meghibásodásának illetve hitelesítésének idejére a szolgáltató az előző év hasonló időszakának fogyasztását veszi figyelembe az esetlegesen okvetlenül szükséges korrekciók figyelembevételével.

36. A felhasználó jellemzői:

Fűtött léghőmennyiség:.....lm<sup>3</sup>

Igényelt hőteljesítmény: .....kW

37. A szolgáltató a tulajdonában lévő hőmennyiségmérőket az előírás szerinti gyakorisággal köteles hitelesíttetni.

38. A felhasználó képviselője jogosult a szolgáltatói tulajdonban lévő hőmennyiségmérők hitelességének ellenőrzésére.

Írásban kérheti a készülékek cseréjét, vagy újrakalibrálását. Amennyiben a készülék hibás volt, a költségek a szolgáltatót, ellenkező esetben a felhasználót terhelik.

39. A szolgáltató minden év május 30.-a és szeptember 15.-e közötti időszakban a szolgáltatói berendezésen tervszerű karbantartást végezhet, amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésével jár, akkor arról a fogyasztót előzetesen értesíti.

40. A váratlan meghibásodás elhárítása és az értesítési kötelezettség teljesítése esetén a felhasználó a szolgáltatás szüneteltetéséből eredő kárának megtérítését nem követelheti. A szolgáltatás szüneteltetése idejére a szolgáltató hődíjat sem fűtésre, sem melegvízre nem számolhat fel.

41. A felhasználó alapdíjat és hődíjat fizet. Az árhatóság, Vác Város Önkormányzata által megállapított, vagy változtatott hatályos díjakat a szolgáltató jogosult a felhasználó egyidejű értesítésével számlájában érvényesíteni.

42. A felhasználó az árhatóság által megállapított alapdíjat 12 egyenlő részletben a tárgyhónapban, a mért hőfelhasználás alapján számított fűtési, illetve melegvíz hődíjat a tárgyhónapot követően a számla benyújtásakor fizeti.

43. A szerződés 200.....év.....hó.....naptól lép hatályba és 1 év határozott időre szól. A határozott idő lejártá után a szerződés újabb egy-egy évre meghosszabbodik,

amennyiben a szerződő felek bármelyike – egy hónap felmondási idő közbeiktatásával – fel nem mondja.

44. Az 1 év határozott idő lejárta előtt a szerződés csak a két szerződő fél közös megegyezésével szüntethető meg. Kivéve a szerződésszegés eseteit.
45. A szerződésben nem szabályozott kérdésekben a 2005. évi XVIII. törvény, a végrehajtására kiadott 157/2005.(VIII. 15.) Korm. rendelet, valamint a Vác Város Önkormányzatának Képviselőtestületének mindenkor hatályos rendeletének szabályait kell alkalmazni.
46. Jelen szerződést a felhasználó képviselője köti meg a szolgáltatóval.
47. A feleknek tudomásuk van arról, hogy a távhőszolgáltatási tevékenység önkormányzati feladat és mint lakossági alapellátás a folyamatos szolgáltatás a törvény erejénél fogva garantált.

Szerződésszegés esetén a szerződés felmondását írásban kell közölni és a Tszt. 49.§ (2) bekezdés szerint kell eljárni.

- Szerződésszegésnek minősül különösen a felhasználó, illetve a díjfizető részéről ha a távhő díját nem, vagy nem a szerződésben illetve önkormányzati rendeletben meghatározott időben fizeti meg. Súlyos szerződésszegés továbbá a mérőeszköz vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jel megrongálása, eltávolítása, továbbá a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével történő távhő vételezése.
  - Az említett esetekben a távhőszolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, oly módon, hogy a szerződésszegő felhasználónál/díjfizetőnél található hőtermelő berendezést annak leplombálásával kizárja szolgáltatásból. A felhasználási helyre való bejutást, - ha a felhasználó, illetve a díjfizető ezt nem teszi lehetővé,- az illetékes önkormányzat jegyzője is elrendelheti.
  - A távhőszolgáltatás felfüggesztésével, valamint ennek megszüntetésével felmerült költségeket, továbbá az ugyanezen cselekmények következtében esetlegesen bekövetkező károk megtérítését a távhőszolgáltató jogosult a szerződésszegés elkövetőjére áthárítani.
  - Ha a felhasználó, illetőleg a díjfizető a távhőszolgáltatás felfüggesztése okának megszüntetéséről a távhőszolgáltatót írásban értesítette, az értesítése kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást meg kell kezdeni.
48. Ezen szerződés a 1-3 sz. mellékletekkel együtt érvényes, melyek a jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik.
  49. A szerződésben nem, vagy nem részletesen szabályozott kérdések vonatkozásában a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény és ennek módosítására kiadott 157/2005 (VIII.15) kormányrendelet valamint a Ptk. vonatkozó rendelkezései az irányadóak.

50. Jelen szerződést a felek, mint akaratukkal és kölcsönös érdekeikkel mindenben meg-  
egyezőt, jóváhagyólag aláírják

Vác, 20.....hó.....nap

.....  
távhőszolgáltató cégszerű aláírása

.....  
felhasználó cégszerű aláírása

**Egy hőközponthoz tartozó épület mérés szerinti elszámolása**

Hőközpont száma:

Épület címe:

Érvényesség kezdete:

Ezen melléklet kitöltésével választja ki egy-egy felhasználói közösség a fogyasztás megosztásának, számlázásának és díjbeszedésének módját.

A számlázást külön megállapodás hiányában lakásonként és üzlethelyiségenként végzi el a szolgáltató. (díjfizetőkként)

**A számlázásra, díjbeszedésre vonatkozó megállapodás**

- **Elszámolás időpontja:** Alapdíj esetében tárgyhóban, hődíj esetében a tárgyhót követően.
- **Szerződéskötéskor érvényes távhőszolgáltatási díjak:**

	Fűtési alapdíj Ft/lm <sup>3</sup> /év	Melegvíz alapdíj Ft/lm <sup>3</sup> /év	Hődíj primer oldali Ft/GJ	Hődíj szekunder oldali Ft/GJ
Egyéb célú felhasználás:	.....	.....	.....	.....

A távhőszolgáltatási díjakat a Váci Városi Önkormányzatának Képviselőtestülete önkormányzati rendeletben határozza meg.

- **Számlázás, díjbeszedés:**
  - A szolgáltató az alapdíj tekintetében tárgyhóban, a hődíj tekintetében tárgyhót követően jogosult a számla benyújtására.
  - A díjfizetés történhet átutalással, készpénzben, vagy postai készpénz-átutalási megbízással (postai csekk).
  - A szolgáltatás ellenértékének megfizetése a számlán feltüntetett időpontban válik esedékessé.

**Üzemviteli megállapodás**

Ezen megállapodás a szolgáltató és felhasználó között jött létre az alábbi tartalommal:

- Jelen megállapodás az Egyedi Közüzemi Szerződés szerves részét képezi és azzal együtt érvényes.
- Az „EKSZ” 4. pontjában nem részletezett berendezéseket és eszközöket a felhasználó kezeli és tartja fenn.
- A felhasználói berendezésen a felhasználó hőteljesítményt, vagy hőfogyasztást befolyásoló beavatkozást csak a szolgáltató hozzájárulásával végezhet.
- A szolgáltató biztosítja annak lehetőségét, hogy a felhasználó képviselőjén keresztül az energiával történő takarékoság érdekében a hőközpont szabályzó eszközeinek beállításait az igényekhez igazodóan a szolgáltató közreműködésével változtassa. Ezen igényt a felhasználónak minden esetben írásban kell kérni és a változtatás ténylegét jegyzőkönyvben kell rögzíteni.
- A szolgáltató a felhasználó tulajdonában lévő berendezések állapota, nem megfelelő működése és hibái miatt felmerülő szolgáltatói panaszok megszüntetésére, illetve a magas hőfelhasználás csökkentésére javaslatot készít.
- A felhasználó a tulajdonán belül a fűtési rendszeren tervezett javításokat, szereléseket a szolgáltató értesítése mellett végezhet, kivételt képez a váratlan meghibásodás esete.
- A felhasználó a fűtőközeg leürítésével együtt járó javításokat csak a szolgáltató értesítésével végezheti.
- A szolgáltató a rendszer leürítését és feltöltését a megrendelő által befizetett díj ellenében a kért időpontban elvégzi.
- A szolgáltató a tulajdonában és az üzemeltetésében lévő berendezésekben keletkezett hibát a rendszer működését veszélyeztető esetben azonnal, egyéb esetekben a hiba jellegétől függően a tőle telhető legrövidebb időn belül kijavítja és a teljes értékű szolgáltatást biztosítja.

**JEGYZŐKÖNYV** (MINTA)

Hőmennyiségmérő és vízmérő leolvasáshoz

Felhasználó megnevezése:.....

Hőközpont száma:.....

Mérési hely címe:.....

**Hőmennyiségmérő:**

gyári száma:

**Mérőállás:** .....GJ

**Előző mérőállás:** ..... GJ

Megjegyzés:

Vác,20....év.....hó.....nap

.....

felhasználó részéről

.....

távhőszolgáltató részéről

Váci Távhő Nonprofit Közhasznú Kft : tel/fax: 510 125, 510 135, e-mail cím:  
vactavho@vacholding.hu

## Díjfizető változás bejelentő (MINTA)

Létrejött egyrészt.....társasház, mint **távhőszolgáltatás felhasználóhoz** tartozó  
.....szám alatt lakos (lakosok) mint díjfizető, másrésztől  
A Váci Távhő Nonprofit Közhasznú Kft (Vác Zrinyi u.9.) szolgáltató között:

### 1.Előző díjfizető adatai:

Név.....

Lakcím:.....

Helység azonosító:.....

Fogyasztásmérők állása:

Melegvízmérők Gy.sz.....mérőállás.....

Gy.sz.....mérőállás.....

Hőmennyiségmérő Gy.sz.....mérőállás.....

### 2.Új díjfizető (k) adatai:

Díjfizető neve:.....

Címe:.....

Szül.hely.idő:.....

Édesanya neve:.....

Posta cím:.....

Ingatlan nyilvántartás adatai:.....

Fűtött léghőméter:.....

Díjfizetés módja:.....

Díjfizető személy(k)változásának időpontja:.....

Vác 200.....

Díjfizető.....

Ügyintéző.....