

**A Kőszegi Távhőszolgáltató  
Korlátolt Felelősségű Társaság**

**ÜZLETSZABÁLYZATA**

# TARTALOMJEGYZÉK

<b>1. CÉGADATOK</b> .....	<b>4</b>
<b>2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA</b> .....	<b>4</b>
<b>3. RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK</b> .....	<b>4</b>
3.1 RÖVIDÍTÉSEK .....	4
3.2. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK .....	5
<b>4. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS</b> .....	<b>6</b>
4.1. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS FOGALMA .....	6
4.2. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI PARAMÉTEREI .....	7
4.3. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ ELJÁRÁSA A MEGFELELŐ MINŐSÉGŰ SZOLGÁLTATÁS BIZTOSÍTÁSA ÉRDEKÉBEN .....	8
4.4. A SZOLGÁLTATÁS PARAMÉTEREINEK MEGVÁLTOZTATÁSA .....	8
<b>5. A FELHASZNÁLÓ, A DÍJFIZETŐ, A TULAJDONOS ÉS A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ KAPCSOLATA</b> .....	<b>8</b>
5.1. A FELHASZNÁLÓ, A DÍJFIZETŐ ÉS A TULAJDONOS KÖTELEZETTSÉGEI .....	8
5.2. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI .....	9
<b>6. KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS</b> .....	<b>10</b>
6.1. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK .....	10
6.2. A KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEK MEGKÖTÉSE .....	10
6.3. KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEK MÓDOSÍTÁSA .....	11
6.4. KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE .....	11
<b>7. MÉRÉS, ELSZÁMOLÁS</b> .....	<b>12</b>
7.1. A MÉRÉS .....	12
7.2. AZ ELSZÁMOLÁS .....	13
7.3. AZ ELSZÁMOLÁS MÓDJAI .....	14
7.4. A KÖLTSÉGSZTÓS ELSZÁMOLÁS .....	15
7.5. A LÉGTÉRFOGAT ÉS A LEKÖTÖTT HÓTELJESÍTMÉNY .....	15
7.6. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS IDEIGLENES KIKAPCSOLÁSA .....	15
<b>8. DÍJAK</b> .....	<b>16</b>
8.1. A DÍJAK FAJTÁI.....	16
8.2. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DÍJAK MEGÁLLAPÍTÁSA .....	17
8.3. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DÍJAK SZÁMLÁZÁSA .....	17
8.4. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DÍJAK MEGFIZETÉSE .....	18
<b>9. A DÍJAK KÉSEDELMES MEGFIZETÉSE</b> .....	<b>20</b>
9.1. A KÉSEDELMES FIZETÉS JOGKÖVETKEZMÉNYEI .....	20
9.2. FELSZÓLÍTÁSI ELJÁRÁS .....	20
9.3. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSE SZERZŐDÉSSZEGÉS ESETÉN .....	20
9.4. RÉSZLETFIZETÉS .....	21
9.5. KÖVETELÉSEK ÉRTÉKESÍTÉSE .....	21
<b>10. ÜGYFÉLKAPCSOLATOK</b> .....	<b>21</b>
10.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK.....	21
10.2. KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL .....	21
10.3. BEADVÁNYOK ÉS PANASZOK INTÉZÉSE .....	22
10.4. HIBABEJELENTÉS, HIBAELHÁRÍTÁS.....	22
10.5. HIBAELHÁRÍTÁS A PRIMER RENDSZEREN .....	22
10.6. HIBAELHÁRÍTÁS A SZEKUNDER RENDSZEREN .....	23
<b>11. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE</b> .....	<b>23</b>
<b>12. KÖRNYEZETVÉDELLEM</b> .....	<b>24</b>

## **Mellékletek**

1. számú melléklet: Általános közszolgáltatási szerződés
2. számú melléklet: Adategyeztető általános közszolgáltatási szerződéshez
3. számú melléklet: Adategyeztető egyedi közszolgáltatási szerződéshez
4. számú melléklet: Egyedi közszolgáltatási szerződés
5. számú melléklet: Általános Szerződési Feltételek
6. számú melléklet: Változásbejelentő
7. számú melléklet: Egyéb díjak

## 1. CÉGADATOK

A társaság megnevezése:	Kőszegi Távhőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
A társaság rövidített megnevezése:	Kőszegi TÁVHŐ Kft. (továbbiakban: távhőszolgáltató)
Székhelye:	9730 Kőszeg, Deák F. u. 2.
Postacíme:	9730 Kőszeg, Deák F. u. 2.
Kazánházak címe:	9730 Kőszeg, Deák F. u. 2. 9730 Kőszeg, Táncsics M. u. 18.
A cég működési területe:	Kőszeg Város Közigazgatási határain belül
Adatkezelés nyilvántartási szám:	NAIH-78402/2014.
Ügyfélszolgálat címe:	9730 Kőszeg, Deák F. u. 2.
Telefonszáma:	06-94/563-006
Hibabejelentés:	06-94/563-006 <a href="mailto:info@koszegetavho.hu">info@koszegetavho.hu</a> <a href="mailto:tavho-koszeg@microweb.hu">tavho-koszeg@microweb.hu</a>
E-mail cím:	<a href="http://www.koszegetavho.hu">www.koszegetavho.hu</a>
Web lap elérhetősége:	<a href="http://www.koszegetavho.hu">www.koszegetavho.hu</a>
Ügyeleti telefonszám:	06-30/2270131
Alapítás időpontja:	1994. november 11.
Cégnyilvántartásba bejegyezve:	1994. november 22.
Cégbejegyzés száma:	18-09-101900
Törvényességi felügyelete:	Szombathelyi Törvényszék Cégbírósága
Legfőbb szerve:	Alapító
Törzstőke:	27.000.000,- Ft

## 2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA

2.1. A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 7.§-a szerint az üzletszabályzat Kőszeg Város Jegyzője által jóváhagyott és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság által véleményezett szabályzat, amely a Tszt. 3.§ v) pontja szerint a helyi sajátosságok figyelembe vételével szabályozza a távhőszolgáltató működését, meghatározza a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a távhőszolgáltató és a felhasználó, tulajdonos, díjfizető szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a távhőszolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal továbbá a felhasználók társadalmi érdekképviselői szerveivel való együttműködését.

2.2 Jelen üzletszabályzat hatálya a távhőszolgáltató működési engedélyében meghatározott működési területén a távhőszolgáltatótól hőt vételező közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló felhasználókra, díjfizetőkre, tulajdonosokra terjed ki.

2.3. Az üzletszabályzat tartama: határozatlan idő.

## 3. RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK

### 3.1 Rövidítések

A jelen üzletszabályzatban rövidítésekkel hivatkozott jogszabályok a következők:

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

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

TKSZ: a 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet 3. számú mellékletét képező Távhőszolgáltatási Közzolgáltatási Szabályzat

Önk.rend.: Kőszeg Város Önkormányzata Képviselő-testületének 14/2013. (IV.29.) önkormányzati rendelete a távhőszolgáltatásról

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

## 3.2. Fogalom meghatározások

3.2.1. **beadvány:** minden egyéb, panasznak nem minősülő bejelentés

3.2.2. **díjalkalmazási meghatározások:**

3.2.2.1. **alapidíjak (fűtés és használati melegvíz):** a távhőszolgáltatás igénybevételének lehetőségéért, a hőfelhasználástól függetlenül fizetendő éves díj, amelynek 1/12-ed része havonta előre fizetendő. Az alapidíj légtérfogatra vetített díj, amely TKSZ 2.1.1.2 pontjában foglalt hőátalakítással megvalósuló távhőszolgáltatás esetén a felhasználási hely légtérfogata (légm<sup>3</sup>, továbbiakban: lm<sup>3</sup>) és a mindenkor érvényes alapidíj egységár (forint/lm<sup>3</sup>/év) szorzataként meghatározott összeg;

3.2.2.2. **hődíj:** A felhasználó által vételezett (felhasznált) hőmennyiség után fizetendő díj, amely a felhasznált hőmennyiség (GJ) és a hődíj egységár (forint/GJ) szorzataként meghatározott összeg (forint). A hődíjat a tárgyhót követő hónapban utólag kell megfizetni.

3.2.3. **felhasználási hely:** a közzolgáltatási szerződés szerinti épület, építmény, épületrész

3.2.4. **hiteles mérés:** amennyiben a mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény szerinti mérésnek minősül. A mérést telepített, hitelesített, szabványos mérőeszközzel kell végezni.

3.2.5. **hőközpont** alkotórészei: a hőközpontozóhoz tartozó technikai berendezések: a jelző-, ellenőrző-, tágulási-, biztonsági vezetékek, a tágulási tartály, a központi légtelenítő berendezés

3.2.6. **kifolyó:** melegvízes csaptelep kifolyó értendő alatta

3.2.7. **költségosztó:** a felhasználási helyen igénybe vett hőmennyiségnek az épületrészek közötti fogyasztásarányos megosztására alkalmas eszköz vagy műszer, valamint a Tsz. 43.§ (4) bekezdésében foglalt esetben a felhasználók közötti megosztására szolgáló mérőműszer vagy eszköz

3.2.8. **közzolgáltatási szerződés:**

3.2.8.1. az az írásban megkötött szerződés, amelyet a távhőszolgáltató és a felhasználó (díjfizető, tulajdonos) köt a távhőszolgáltatásra illetve a távhőfelhasználásra

3.2.8.2. a 3.2.8.1 pontban foglaltakon kívül a távhőszolgáltatás igénybevételével (ráutaló magatartással) létrejött szerződés

3.2.9. **légtérfogat:** az épületnek vagy épületrésznek a térhatároló szerkezetei által a padlószinttől a födémig határolt tere

3.2.10. **mérés szempontjából egy épületnek tekintendő:** hiteles mérővel rendelkező hőközpontra kapcsolt helyiségek és épületrészek összessége, függetlenül a lépcsőházak, dilatációk, stb. számától

3.2.11. **mérési kör:** az egy hőközpontozóhoz, hőközponti mérés hiányában az ellátási terület hőfogadóházhoz tartozó ingatlanok összessége

3.2.12. **mérésügyi berendezések:**

3.2.12.1. a hőmennyiség-mérő készülék a tartozékaival

3.2.12.2. a hőközponti használati melegvíz-mérő készülék

3.2.13. **panasz:** az a felhasználói, díjfizetői vagy egyéb érdekelt (továbbiakban egyéb érdekelt) által benyújtott kérelem, amelyet a felhasználó, díjfizető, egyéb érdekelt korábbi

beadványára tett távhőszolgáltatói intézkedés (valós vagy vélt) sérelme vagy az intézkedés elmaradása miatt nyújtanak be

3.2.14. **primer rendszer:** a távhőrendszernek a hőtermelőtől a hőközponti hőcserélők hőátadó felületéig, illetve a hőközponti keverőszelepig terjedő része

3.2.15. **szekunder rendszer:** a távhőrendszernek a hőközponti hőcserélők hőátadó felületétől, illetve a hőközponti keverőszeleptől a felhasználói berendezésekig és a használati melegvíz vételező helyekig (kifolyóig) terjedő része

3.2.16. **szolgáltatás paraméterei:**

3.2.16.1. a reggeli fűtés indítás időpontja

3.2.16.2. az esti fűtés leállításának időpontja

3.2.16.3. az a külső hőmérsékleti érték, amely alatt csökkentett éjszakai fűtés szükséges

3.2.16.4. az a külső hőmérsékleti érték, amely felett a szolgáltatás szünetel

3.2.16.5. a hőközponti szabályozó berendezés távhőszolgáltató által történő beállítása oly módon, hogy a külső hőmérséklet alapján a hőveszteség pótlására az épületekbe elegendő mennyiségű hőenergia kerüljön bevitelre

3.2.17. **szolgáltatói rendszer:** a TszT-ben meghatározott szolgáltatói berendezés(ek) összessége

3.2.18. **szolgáltatói berendezés:**

3.2.18.1. a távhőszolgáltató tulajdonában lévő – a TszT. 3.§ o) pontjában meghatározott – szolgáltatói berendezés,

3.2.18.2. a távhőszolgáltató tulajdonában lévő felhasználói berendezés,

3.2.18.3. a távhőszolgáltató tulajdonában lévő azon épület, építmény, épületrész, amely a 3.2.18.1. és (vagy) 3.2.18.2 pont szerinti szolgáltatói vagy felhasználói berendezés elhelyezésére szolgál, valamint

3.2.18.4. egyéb jogcímen a távhőszolgáltató tulajdonában lévő akár ingó, akár ingatlan vagy egyéb vagyon

3.2.19. **távhő:** az a hőenergia, amelyet valamely hőforrásból (kapcsolt, megújuló vagy hagyományos hőtermelő létesítményből) hőhordozó közeg (gőz, melegített víz) alkalmazásával, távhővezeték-hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak

3.2.20. **távhőszolgáltató:** az a gazdasági társaság, amely Kőszeg Város közigazgatási területén a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott.

## 4. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS

### 4.1. A távhőszolgáltatás fogalma

4.1.1. A távhőszolgáltatás (értve alatta a hőszolgáltatást és használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatást is) hőmennyiségmérés helye szerint lehet:

4.1.1.1. Hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás:

a) Amennyiben egy hőközpontba tartozó valamennyi hőfogadó állomáson hiteles hőmennyiségmérő kerül beépítésre, úgy a hőközpontban mért hőmennyiség az egyes hőfogadó állomásokon mért hőfelhasználás arányában kerül felosztásra az egyes hőfogadók között.

b) Amennyiben egy hőközpontba tartozó bármelyik hőfogadó állomás – bármely oknál fogva – nem rendelkezik hiteles hőmennyiségmérővel (értve alatta azt az esetet is, hogy a hőmennyiségmérő hitelessége lejárt, vagy a mérő meghibásodott, stb.), úgy a TKSZ 23.1. pontjában foglaltak az irányadók.

4.1.1.2. Épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás (TKSZ 2.1.3.2): amikor a távhőszolgáltató a felhasznált távhő mennyiségét a felhasználó tulajdonában lévő épületrész ellátását szolgáló felhasználói vezetékhálózaton elhelyezett hiteles hőmennyiségmérővel méri. Kizárólag abban az esetben valósulhat meg, ha egy épületen belül valamennyi épületrészben hiteles hőmennyiségmérés történik. Az elszámolás alapja a hőközpontban mért hőmennyiség.

4.1.2. Használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatás (TKSZ.2.1.2.): hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a közműves ivóvizet felmelegítve adja át a felhasználó használati-melegvíz célú vezetékhálózatán keresztül a felhasználónak, amely lehet:

4.1.2.1. vízfelmelegítés-szolgáltatás (TKSZ 2.1.2.2.1): amely esetben nem a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott (pl.: közös képviselő, lakásszövetkezet...) és nem a távhőszolgáltató nevéen nyilvántartott vízmérőn mért közműves ivóvíz felmelegítése történik a közszolgáltatási vagy egyéb szerződésben foglaltak szerint

4.1.2.2. melegvíz-szolgáltatás (hő- és hidegvíz-szolgáltatás együttesen) (TKSZ 2.1.2.2.2.): amely esetben a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott és a távhőszolgáltató nevéen nyilvántartott vízmérőn mért, és a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítése történik a közszolgáltatási vagy egyéb szerződésben foglaltak szerint.

4.1.3. A fűtési időszak tartama alatt a távhőszolgáltató minden év szeptember 15-étől a fűtési célú hőszolgáltatás megkezdéséhez rendelkezésre áll május 15-éig. A távhőszolgáltató a fűtési célú távhőszolgáltatást szeptember 15-én vagy azt követően azon a napon kezdi meg, amelyet megelőzően legalább 3 napon keresztül egybefüggően 15 °C alatt maradt a napi átlaghőmérséklet. Az e pontban foglaltaktól kizárólag a közszolgáltatási szerződésben lehet eltérni.

4.1.4. Amennyiben a felhasználó május 15-ét megelőzően kéri a hőszolgáltatás megszüntetését, úgy köteles ezt írásban a távhőszolgáltató részére bejelenteni. A távhőszolgáltató legkésőbb a bejelentés beérkezését követő munkanapon köteles a távhőszolgáltatást megszüntetni. Munkaszüneti napon beérkező bejelentés esetén a következő munkanapon történik a hőszolgáltatás leállítása.

4.1.5. Amennyiben a felhasználó a fűtési célú távhőszolgáltatást szeptember 15-ét megelőzően kívánja igénybe venni és (vagy) május 15-ét követően is igénybe kívánja venni, úgy köteles ezt írásban a távhőszolgáltató részére jelezni.

4.1.6. A használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatást a távhőszolgáltató az év minden napján az önk.rend. 1.§ b) pontjában foglaltak szerint folyamatosan biztosítja.

## **4.2. A távhőszolgáltatás minőségi paraméterei**

4.2.1. Szolgáltatói hőközpontból történő hőellátás esetén, ha a hőfogadó állomáson szabályozásra nincs lehetőség a távhőszolgáltató a vételezni kívánt távhő mértékére, annak változtatására, a fűtési célú távhőszolgáltatás megkezdésére és a befejezésére vonatkozó igényeket a hőközpontban valamennyi érintett felhasználóra kiterjedően azonos módon és mértékben elégíti ki.

4.2.2. Szolgáltatói hőközpontból ellátott felhasználók az 4.1.1. bekezdésben foglaltakról a távhőszolgáltatóval kötött megállapodásban kizárólag együttesen rendelkezhetnek.

4.2.3. Amennyiben a felhasználó a fűtési célú távhőszolgáltatás megkezdésével, befejezésével, a szolgáltatás mértékével kapcsolatos igényét nem adja meg, vagy ezzel kapcsolatban a felhasználók megállapodásra nem jutnak, vagy erről nem rendelkeznek, és a

felhasználói berendezés állapota ezt lehetővé teszi, a távhőszolgáltató – a tőle elvárható gondossággal – a következők szerint szolgáltató:

4.2.3.1. a fűtési célú távhőszolgáltatást a fűtési célú hőszolgáltatás időtartama alatt a hőközponti fűtésszabályozó működtetésével folyamatosan teljesíti az épület határoló szerkezetének és az épület jellegének megfelelően,

4.2.3.2. a használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatást folyamatosan teljesíti az önk.rend. 1. §-ában foglaltaknak megfelelően.

4.2.4. A távhőszolgáltató minden esetben mentesül a felelősség alól, ha a felhasználói berendezések műszaki állapota és (vagy) teljesítménye nem megfelelő.

### **4.3. A távhőszolgáltató eljárása a megfelelő minőségű szolgáltatás biztosítása érdekében**

4.3.1. A szolgáltatás minőségét a műszaki személyzet által folyamatosan ellenőrzött távfelügyeleti rendszer biztosítja.

4.3.2. A távfelügyeleti rendszer a szolgáltatói rendszer hibája, a nem megfelelő szolgáltatás esetén hibaüzenetet küld a műszaki személyzet részére. A hibaüzenet dokumentálása a felügyeleti rendszert irányító számítógépen történik.

4.3.3. A felhasználók részéről bejelentett szolgáltatási problémák, hibák kezelését az ügyfélszolgálati munkatárs végzi az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében, a nyitvatartási időn túl pedig a műszaki személyzet feladata ez.

4.3.4. A beérkezett hibaüzenetek értékelését, a megfelelő szolgáltatás helyreállításához szükséges intézkedéseket az alábbiak szerint - lehetőség szerint soron kívül - végzi el a műszaki személyzet:

4.3.4.1. ha a hiba a távfelügyeleti rendszer segítségével elhárítható, akkor megteszi a szükséges korrigálásokat,

4.3.4.2. ha a hiba a távfelügyeleti rendszer segítségével nem kezelhető, akkor a műszaki személyzet a helyszínen elvégzi a hiba elhárítást,

4.3.5. A 4.3. pontban foglalt tevékenységek dokumentálása munkalapon történik

### **4.4. A szolgáltatás paramétereinek megváltoztatása**

4.4.1. A felhasználó kizárólag írásban kezdeményezheti a szolgáltatások paramétereinek megváltoztatását, amelyet a műszaki személyzet az adott hőközpontra vonatkozóan 24 órán belül végrehajt,

4.4.2. A felhasználó által megadott értékek a visszavonásig érvényesek, és a felhasználó részéről bármikor módosíthatók.

## **5. A FELHASZNÁLÓ, A DÍJFIZETŐ, A TULAJDONOS ÉS A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ KAPCSOLATA**

### **5.1. A felhasználó, a díjfizető és a tulajdonos kötelezettségei**

5.1.1. az általános és egyedi közszolgáltatási szerződés megkötése,

5.1.2. a tulajdonát képező felhasználói berendezés (Tsz. 3.§. h) pont) folyamatos karbantartása és felújítása oly módon, hogy a távhőszolgáltatás zavartalansága biztosítva legyen,

5.1.3. a személyében, valamint az üzletszabályzat 6. számú mellékletét képező változásbejelentőn megjelölt adataiban bekövetkezett változás bejelentése a TKSZ 21.2. pontjában foglaltak szerint a személye azonosítására alkalmas okmányok bemutatásával.



5.1.3.1. Amennyiben a TKSZ 21.2. pontjában meghatározott bejelentés késedelme a 30 naptári napot meghaladja és a távhőszolgáltató részéről számlamódosítás szükséges, úgy köteles a mulasztó fél az üzletszabályzat mellékletében meghatározott költséget megfizetni. A bejelentés határidőben történő elmulasztásából bekövetkezett jogkövetkezményekért a régi és az új tulajdonos is egyetemlegesen, valamint a régi és új díjfizető is az ingatlan tulajdonosával együtt egyetemlegesen felelnek.

5.1.3.2. Mind a tulajdonos(ok) mind a díjfizető(k) kötelesek a tulajdonosváltás és díjfizető-váltás igazolására alkalmas okiratot, valamint a személyigazolásra alkalmas okiratot a távhőszolgáltató részére bemutatni, amelyről a távhőszolgáltató másolatot készíthet, amennyiben a tulajdonos illetve díjfizető ezt engedélyezi.

5.1.3.3. Amennyiben kizárólag vagy a régi, vagy az új tulajdonos jelenti be a tulajdonosváltást vagy díjfizető-váltást, akkor a változás tényét hitelt érdemlő módon (például: szerződéssel, három hónapnál nem régebbi tulajdoni lappal) a bejelentő köteles bizonyítani, és a melegvíz- és (vagy) hőmennyiségmérővel rendelkezők esetében az elszámoláshoz a régi és az új tulajdonos által elismert melegvíz- és (vagy) hőmennyiségmérő állásnak is rendelkezésre kell állni. Amennyiben mindkét tulajdonos által elismert melegvíz- és (vagy) hőmennyiségmérő állás nem áll rendelkezésre, úgy az egyik tulajdonos által megadott melegvíz- és (vagy) hőmennyiségmérő állás alapján számláz a távhőszolgáltató. Ennek utólagos megváltoztatására kizárólag akkor van lehetőség, ha a módosítást kérő indokolja a módosítás okát, bizonyítja a módosításra kerülő adatokat, továbbá viseli a módosítással (például számlamódosítással) felmerülő valamennyi költséget.

5.1.3.4. Amennyiben az ingatlan költségosztóval rendelkezik, a régi és az új tulajdonos, valamint a régi és az új díjfizető a tulajdonossal együtt köteles a költségosztást végző társaság felé is jelezni a tulajdonos- illetve díjfizető-váltás időpontját a változást követő 15 napon belül.

5.1.4. A közintézményi felhasználó valamint a külön kezelt intézmény a közintézményi és külön kezelt intézményi minőségének megszerzését követő 15 napon belül vagy a közszolgáltatási szerződés megkötésekor írásban köteles bejelenteni a távhőszolgáltatónak a közintézményi vagy a külön kezelt intézményi minőségét.

5.1.4.1. Mindaddig, amíg a közintézményi felhasználó vagy a külön kezelt intézmény e bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, úgy a távhőszolgáltató nem közintézményi felhasználóként vagy nem külön kezelt intézményként tartja nyilván a felhasználót.

5.1.4.2. Amennyiben a közintézményi felhasználó vagy a külön kezelt intézmény bejelentési kötelezettségének az 5.1.4. pontban meghatározott határidőben nem tesz eleget, a közintézményi felhasználó illetve a külön kezelt intézmény viseli a késedelmes bejelentésből eredő valamennyi költséget (például: számlakiállítás díja).

## **5.2. A távhőszolgáltató kötelezettségei**

5.2.1. a távhőszolgáltató tulajdonát képező szolgáltatói berendezés fenntartása, üzemeltetése, fejlesztése és az ezekkel kapcsolatos költségek viselése,

5.2.2. a távhőszolgáltatás, mint közszolgáltatási szolgáltatás folyamatos, biztonságos és a jogszabályokban, közszolgáltatási szerződésben rögzített mértékű zavartalan ellátásának biztosítása a felhasználó és díjfizető részére,

5.2.3. az új vagy növekvő igények kielégítésére a szükséges fejlesztések elvégzése a távhőszolgáltató tulajdonát képező rendszeren,

5.2.4. a felhasználó, díjfizető által felhasznált távhő hőközpontban vagy – amennyiben a hiteles hőmennyiségmérés feltételei rendelkezésre állnak – hőfogadó állomáson hiteles hőmennyiségmérővel történő mérése és elszámolása,

5.2.5. együttműködés a felhasználókat, illetve a díjfizetőket érintő kérdésekben a fogyasztóvédelmi hatóságokkal és a felhasználói érdekképviselőkkel,

5.2.6. a távhőszolgáltatási általános közszolgáltatási és egyedi közszolgáltatási szerződés megkötése a felhasználókkal.

## **6. KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS**

### **6.1. Általános szerződési feltételek**

Az általános szerződési feltételek (továbbiakban: ÁSZF) az általános és egyedi közszolgáltatási szerződések kötelező részét képezi. Az ÁSZF rendelkezései akkor is kötelező érvényűek, ha a közszolgáltatási szerződés a távhőszolgáltatás igénybevételével (Tsz. 37.§ (5) bekezdés) létrejött, azonban a felek között írásban közszolgáltatási szerződés megkötésére nem került sor.

Az ÁSZF, mint az általános közszolgáltatási szerződés és egyedi közszolgáltatási szerződés kötelező része az üzletszabályzat 5. számú mellékletét képezi.

### **6.2. A közszolgáltatási szerződések megkötése**

6.2.1. Az általános és egyedi közszolgáltatási szerződés

6.2.1.1. Az általános közszolgáltatási szerződés mintája, mint kötelezően alkalmazandó szerződési forma az üzletszabályzat 1. számú mellékletét képezi.

6.2.1.2. Az egyedi közszolgáltatási szerződés mintája, mint kötelezően alkalmazandó szerződési forma az üzletszabályzat 4. számú mellékletét képezi.

6.2.2. A felhasználó és a távhőszolgáltató közötti jogviszonyban külön-külön felhasználónak kell tekinteni azt a felhasználót, akinek távhővel történő ellátása több különböző felhasználási helyen valósul meg.

6.2.3. A közszolgáltatási szerződés megkötését megelőzően a távhőszolgáltató az üzletszabályzat mellékletét képező adategyeztetőt küld (elektronikus formában vagy papír alapon) a közszolgáltatási szerződés tartalmának pontos megállapítása céljából. Az általános közszolgáltatási szerződéshez kapcsolódó adategyeztető az üzletszabályzat 2. számú mellékletét, az egyedi közszolgáltatási szerződéshez kapcsolódó adategyeztető az üzletszabályzat 3. számú mellékletét, képezi.

6.2.4. Az adategyeztetőt - akár elektronikus úton, akár papír alapon - a felhasználó a kézhezvételt követő 30 napon belül köteles a távhőszolgáltató részére hiánytalanul kitöltve, aláírva visszajuttatni az aláíró képviselési jogosultságát igazoló okirattal együtt.

6.2.5. Amennyiben a 6.2.4. pontban megállapított határidőben az adategyeztető a távhőszolgáltatóhoz nem érkezik vissza, úgy a távhőszolgáltató a rendelkezésére álló adatok alapján a közszolgáltatási szerződési ajánlatot személyes kézbesítés útján vagy postai úton tértivevényes levélben elküldi a felhasználónak.

6.2.6. Amennyiben nem küldi vissza a felhasználó az átvételtől számított 30 napon belül aláírva a közszolgáltatási szerződési ajánlatot, úgy a távhőszolgáltató ismételt (tértivevényes levélben) köteles a közszolgáltatási szerződési ajánlatot kézbesíteni a felhasználó részére.

6.2.7. Az arra jogosult által bizonyíthatóan átvett, ismételt kézbesített közszolgáltatási szerződési ajánlat az átvételt követő 30 napon belül a távhőszolgáltatóhoz nem vagy „nem

kereste” jelzéssel érkezik vissza, az ajánlat kiküldésének időpontjában a távhőszolgáltatást jogszerűen igénybe vevő felhasználó esetében úgy kell tekinteni, hogy azzal teljes mértékben egyetért, és annak feltételeit elfogadja. Ebben az esetben a közszolgáltatási szerződés az ismételt kézbesítést követő 30. napon lép hatályba a távhőszolgáltató által ajánlott tartalommal.

### **6.3. Közszolgáltatási szerződések módosítása**

6.3.1. Az ÁSZF rendelkezéseit a felek közös megegyezéssel nem módosíthatják, hanem arra az üzletszabályzat módosításának feltételei irányadók.

6.3.2. Nem minősülnek szerződésmódosításnak a szerződő felek adataiban és a szolgáltatás paramétereiben történő változások.

6.3.3. A 6.3.1. és 6.3.2. pontokban meghatározottakon túl az egyéb szerződési rendelkezések módosítására a felek közös megegyezésével kerülhet sor, kivéve, ha a felek a közszolgáltatási szerződésben másként rendelkeznek.

6.3.4. A szerződés módosításának eljárási szabályaira a szerződés megkötésére vonatkozó eljárási szabályok (6.2. pont) is irányadók.

6.3.5. A távhővel ellátott épületen belül a külön tulajdonban álló épületrészben a távhőszolgáltatás megszüntetésének feltételei a Tsz. 38.§ (5) bekezdésében meghatározottakon túl:

6.3.5.1. az épületrész tulajdonosának a távhőszolgáltatás megszüntetésével kapcsolatban műszaki tervet kell készítenie, és a műszaki dokumentációt (amelynek része a műszaki terv) a szükséges engedélyekkel együtt a távhőszolgáltató részére be kell mutatnia, amit a távhőszolgáltatónak – amennyiben az a hatályos jogszabályoknak, előírásoknak megfelel – írásban jóvá kell hagynia,

6.3.5.2. a távhőszolgáltatás megszüntetésével kapcsolatosan műszaki átadást kell tartani, amelyre a távhőszolgáltató képviselőjét meg kell hívni,

6.3.5.3. az épületrész tulajdonosának és díjfizetőjének – az érintett ingatlan vonatkozásában – semmiféle tartozása nem állhat fenn a távhőszolgáltató felé.

Az épületrész tulajdonosának díjfizetőjének díjfizetési kötelezettsége abban az időpontban szűnik meg, amikor az épületrész tulajdonosa, díjfizetője a jogszabályban és az üzletszabályzatban meghatározott feltételeket is teljesítette.

### **6.4. Közszolgáltatási szerződés megszüntetése**

#### **6.4.1. A felhasználó részéről történő felmondás**

6.4.1.1. A felmondásnak a 30 napos felmondási időt megelőzően kell a távhőszolgáltatóhoz megérkeznie.

6.4.1.2. A felmondást írásban (indokolás nélkül) kell a távhőszolgáltató részére megküldenie.

6.4.1.3. Amennyiben a közszolgáltatási szerződéses jogviszony megszüntetésével a hőközpont és (vagy) hőfogadó állomás megszüntetése is indokoltá válik, úgy ennek költségeit a felhasználó köteles megfizetni.

6.4.1.4. Amennyiben az egyéb felhasználó úgy mondja fel a közszolgáltatási szerződést, hogy az érintett felek nem rendelkeznek írásbeli szerződéssel, úgy a felmondási idő 30 nap.

#### **6.4.2. A távhőszolgáltató részéről történő felmondás**

6.4.2.1. A felmondás kizárólag írásban érvényes.

6.4.2.2. A felmondást a felhasználóhoz címzett, tértivevénnyel ellátott írásbeli felszólításnak kell megelőznie, amelyben a távhőszolgáltató a felhasználó számára legalább 30 napos teljesítési határidőt állapít meg a felhasználó részéről történő szerződésszegés folytán bekövetkezett jogellenes állapot megszüntetésére.

## **7. MÉRÉS, ELSZÁMOLÁS**

### **7.1. A mérés**

#### **7.1.1. A fogyasztásmérő (továbbiakban: mérő) leolvasása**

7.1.1.1. Az elszámolás alapjául szolgáló mérő hitelességéről a mérő tulajdonosa köteles gondoskodni.

7.1.1.2. A távhőszolgáltató köteles a tulajdonában lévő, elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérő állását minden hónap utolsó munka napján leolvasni.

A távhőszolgáltató köteles tájékoztatni a felhasználót a közszolgáltatási szerződésben a hőmennyiségmérés helyéről.

7.1.1.3. A mérők leolvasását és fenntartását a felhasználó köteles lehetővé tenni. Amennyiben a felhasználó (díjfizető) a felhasználási helyre történő bejutást nem teszi lehetővé, úgy a Tsz. 51.§ (8) bekezdésében foglaltak az irányadók.

7.1.1.4. A felhasználó és távhőszolgáltató jogosult a leolvasás helyességének és a mérő állásának ellenőrzésére. Amennyiben a felhasználó ezt kéri, a távhőszolgáltató és a felhasználó a leolvasást közösen végzi. A felülvizsgálatot kérő az erre vonatkozó igényét köteles bejelenteni a leolvasást megelőző 48 órával a másik félnek írásban.

#### **7.1.2. A mérő meghibásodása, és eljárás a mérő meghibásodása esetén**

7.1.2.1. A távhőszolgáltató és a felhasználó az elszámolás alapjául szolgáló mérő meghibásodásának tényét az észlelést követő 48 órán belül írásban köteles a másik fél részére jelezni.

7.1.2.2. Az elszámolási mérő meghibásodására utaló felhasználói bejelentéseket, eseményeket nyilvántartásba kell venni, a mérést és a mérőket a lehető legrövidebb (15 nap) időn belül felül kell vizsgálni, és a meghibásodás jellegétől függően a szükséges intézkedéseket meg kell tenni.

7.1.2.3. A mérőeszközök felszereléséről, leszereléséről és cseréjéről a távhőszolgáltató a nála nyilvántartott adatok alapján előzetesen értesíti a felhasználó képviselőjét. A felhasználás hiteles mérése a felhasználó és a távhőszolgáltató közös érdeke, ezért a távhőszolgáltató, amennyiben módjában áll akkor is elvégzi a mérő cseréjét, ha a mérőcserét illetően nem sikerül felvenni a kapcsolatot a felhasználó képviselőjével.

A leszerelt, felszerelt vagy cserélt mérők adatait a távhőszolgáltató jegyzőkönyvben rögzíti, amelyet a felhasználó és a távhőszolgáltató képviselője aláírásával igazol. Ha a mérők leszerelésénél, felszerelésénél vagy cseréjénél a felhasználó képviselője a távhőszolgáltató előzetes értesítése ellenére nem jelenik meg, a távhőszolgáltató képviselője megkísérli a mérési jegyzőkönyvet a felhasználói közösség valamely tagjával felvenni. Amennyiben mindezek ellenére a mérőcserénél a felhasználó nem képviselteti magát, akkor a mérő beszereléséről, cseréjéről utólag a távhőszolgáltató írásban (elektronikus vagy postai úton) értesíti a felhasználó képviselőjét.

7.1.2.4. A távhőszolgáltató tulajdonában lévő, elszámolás alapját képező mérő mérésügyi megfelelőségét a felhasználó írásbeli kérelmére a távhőszolgáltató a külön jogszabályban meghatározott szervvel megvizsgálhatja. Amennyiben a mérő mérési hibája a mérésügyi előírásokban meghatározott mértéket túllépi vagy más ok miatt hiteles mérésre nem használható, a mérő vizsgálatával kapcsolatban felmerült minden költség és a mérőcsere költsége a távhőszolgáltatót terheli. Amennyiben a vizsgálat szerint a mérő hiteles elszámolásra alkalmas, azaz helyesen működik, illetőleg a megengedett hibahatárt nem lépi túl, az előző költségeket a felhasználó köteles megfizetni.

7.1.2.5. A távhőszolgáltatási díjak elszámolása a mérő meghibásodása esetén:

Amennyiben az elszámolás alapjául szolgáló bármelyik mérő, vagy annak része hibásan mér, (ide értve azt az esetet is, ha a hőmennyiségmérő bármely okból nem hiteles) a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak.

A meghibásodás időtartamára az előző év azonos időszakában hitelesen mért mennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményeinek - tényleges átlaghőmérséklettel - 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.

## **7.2. Az elszámolás**

### **7.2.1. A mérés szerinti elszámolás**

7.2.1.1. A távhőszolgáltató ellátási területén kizárólag mérés szerinti elszámolás valósítható meg. Az újonnan létesülő felhasználói berendezés kizárólag egyedi elszámolásra alkalmas módon létesíthető mind a fűtés, mind a használati melegvíz-ellátás tekintetében.

7.2.1.2. Az új vagy következő távhőigényekre vonatkozó kérelem távhőszolgáltatóhoz történő benyújtásának időpontjában meglévő épület kizárólag abban az esetben csatlakozhat a távhőszolgáltatói rendszerre, ha az épülettulajdonos mérés szerinti távhőszolgáltatásra alkalmas felhasználói hőközpontot alakít ki az épületben. Az épülettulajdonos vagy az épületen belül valamennyi tulajdonos köteles ingatlanában az épületrészenkénti elszámolás lehetőségének megteremtését hőmennyiségmérők vagy költségosztók felszerelésével biztosítani.

7.2.1.3. Távhővel már ellátott épületnek a hőközponti, illetőleg hőfogadó állomáson történő hőmennyiség méréséhez szükséges távhőszolgáltatói tulajdonú berendezés átalakítása a távhőszolgáltató, a felhasználói tulajdonú berendezés átalakítása az épülettulajdonos vagy a felhasználói közösség feladata.

7.2.1.4. Távhővel már ellátott épület felhasználói tulajdonú vezetékhalójának létesítési, felújítási, fenntartási és üzemeltetési költsége a tulajdonost terhelik.

### **7.2.2. A fűtés és használati melegvíz elszámolása**

7.2.2.1. A távhőszolgáltató a felhasznált hő mennyiségét a hőközpontban vagy a hőfogadó állomáson – a hőközponti vagy hőfogadó állomás műszaki berendezésének távhőszolgáltató felé eső oldalán az első elzárószerelvénnyel után közvetlenül elhelyezett – hiteles hőmennyiségmérővel köteles mérni és elszámolni.

7.2.2.2. Felhasználói hőközponti mérés esetén a szolgáltatott távhő elszámolásának alapja a hőközpontban mért hőmennyiség. Az ellátási területhez tartozó hőfogadó állomáson elhelyezett mérőműszer a szolgáltatói hőközpontban lévő hőmennyiségmérő költségosztója.

7.2.2.3. A szolgáltatói hőközpontból történő távhőellátás esetén az ellátott épületben a hőmennyiségmérő vagy a költségosztó mérőműszerek helyét és üzemeltetésének lehetőségét a felhasználási hely tulajdonosa köteles díjmentesen biztosítani.

7.2.2.4. Hőközponti hiteles mérés hiányában az elszámolás alapja a felhasználási helyet ellátó hőfogadóban elhelyezett hiteles mérő.

7.2.2.5. Épületrészenkénti mérés megvalósításához – amennyiben ez nem teljes körű az egész épületre, építményre vonatkozóan –, a felhasználó képviselőjével (pl.: több tulajdonos esetén a tulajdonosok nevében feljogosított képviselővel) kötött megállapodás szükséges, amely tartalmazza a felhasznált távhőmennyiség elszámolásának módját.

7.2.2.6. A felhasználói közösség által felhasznált használati melegvíz mennyiségének elszámolása a következők szerint történhet:

a) azon felhasználási helyek esetében, ahol a hőközpontban nincs olyan hiteles hőmennyiség- vagy melegvíz-mérő beépítve, ami a felhasználói közösség összes használati melegvíz felhasználásának mérésére alkalmas, az elszámolás alapját az egyes ingatlanokba beépített melegvíz-mérőkön mért felhasználás képezi. Azon ingatlanok esetében, amelyek nem rendelkeznek melegvíz-mérővel, vagy melegvíz-mérőjük meghibásodott, a lakóközösség dönt az elszámolás módjáról,

b) azon felhasználási helyek esetében, ahol a hőközpontban beépített hiteles hőmennyiség- és melegvíz-mérővel méri a távhőszolgáltató a felhasználói közösség összes használati melegvíz-felhasználását, az elszámolás alapját a hiteles hőközponti hőmennyiség- és használati melegvíz-mérőn mért felhasználás képezi. Felhasználói vagy szolgáltatói hőközponti mérés esetén az egyes ingatlanokba beépített használati-melegvízmérők a hőközpontban lévő hőmennyiség- és (vagy) melegvíz-mérő költségosztójaként működnek. Hiteles hőközponti mérés esetén az egyes épületrészekben történő elszámolás módjáról minden esetben a felhasználói közösség rendelkezik.

7.2.2.7. Elszámolás díjfizető változás esetén:

a) légköbméter alapú hőfelosztás esetén: az elszámolás időarányosan (napokra lebontva) történik,

b) fogyasztásmérő alkalmazásán alapuló hőfelosztás esetén: az elszámolás fogyasztás arányosan (mérőállás alapján) történik

### **7.3. Az elszámolás módjai**

7.3.1. A felhasználói közösség által felhasznált távhő mennyiségének elszámolása történhet a felhasználói közösség döntésétől függően:

7.3.1.1. a felhasználói közösség egészére vonatkozóan vagy

7.3.1.2. épületrészenként.

7.3.2. Amennyiben a felhasználói közösség a távhő elszámolásának módjáról nem állapodik meg, úgy az elszámolás az alábbiak szerint történik:

7.3.2.1. alapdíj elszámolás: a fűtött légtérfogat alapján kell az egyes épületek (épületrészek) felhasználói vagy díjfizetői között megosztani.

7.3.2.2. hődíj elszámolás: a hőközponti elszámolási mérőn közösen mért távhőellátás fűtési hődíját a fűtött légtérfogat alapján kell az egyes épületek (épületrészek) felhasználói vagy díjfizetői között megosztani.

7.3.3. A felhasználók a fűtött légtérfogat alapján történő megosztás helyett úgy is megállapodhatnak, hogy a hőközpontban vagy a hőfogadó állomáson mért távhőmennyiség

hődíját költségosztók alkalmazásával osztják szét. A költségosztók beszerzésének és felszerelésének, valamint a szükséges egyéb átalakításnak a költségei a felhasználót terhelik.

#### **7.4. A költségosztós elszámolás**

7.4.1. A fűtési költségosztás elveit és szabályait a felhasználó és a költségosztást végző személy az egymással kötött szerződésében rögzíti.

7.4.2. Költségosztás esetén a távhőszolgáltató vállalja, hogy évente egy alkalommal ingyenesen az éves elszámolást a díjfizető számlájába beépíti.

7.4.3. A felhasználó képviselője köteles nyilatkozni írásban a távhőszolgáltató felé arra vonatkozóan hogy, az önk.rend. 8.§ (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően az éves költségosztós hőfelhasználás eredményével a felhasználói közösséghez tartozó valamennyi díjfizető egyetértett.

7.4.4. Költségosztás esetén a régi tulajdonos, díjfizető tudomásul veszi, hogy a távhőszolgáltatási jogviszony megszűnését követően a költségosztós elszámolás eredményeként kibocsátott elszámoló számlán megjelölt összeget – az elszámolás eredményétől függően - köteles megfizetni vagy részére a távhőszolgáltató azt visszafizeti, figyelemmel arra, hogy ez az elszámolás a távhőszolgáltatási jogviszony fennállásának időtartamára vonatkozik.

#### **7.5. A légtérfogat**

7.5.1. A légtérfogat felülvizsgálatát a felhasználó, a tulajdonos, a díjfizető és a távhőszolgáltató is indítványozhatja. A felhasználó, tulajdonos, a díjfizető a légtérfogat módosítására irányuló kérelmét írásban köteles benyújtani a távhőszolgáltatóhoz.

7.5.2. A fűtött légtérfogat felülvizsgálatát a távhőszolgáltató végzi a felhasználó vagy megbízottja jelenlétében.

A felülvizsgálat díját az üzletszabályzat mellékletét képező díjtáblázat tartalmazza.

7.5.3. A korábbiakban megállapított fűtött légtérfogatot változatlanoknak kell tekinteni, ha az újabb felméréskor megállapított légtérfogat a felmért ingatlanában  $\pm 5\%$ -nál kisebb eltérést mutat.

7.5.4. Amennyiben akár a felhasználó, akár a távhőszolgáltató indítványozására indult felülvizsgálat azt állapítja meg, hogy a fűtött légtérfogat a  $\pm 5\%$ -os eltérést meghaladja, a fűtött légtérfogat díjfelosztás alapjául szolgáló mértékét a felmérés elvégzését követő hónap 1. napjától a távhőszolgáltató köteles alkalmazni. A módosításnak visszamenőleges hatálya nincs.

#### **7.6. A távhőszolgáltatás ideiglenes kikapcsolása**

7.6.1. A távhőszolgáltatás ideiglenes kikapcsolása a díjfizető kezdeményezésére a fűtőszolgáltatás megszakítása oly módon, hogy az ideiglenes kikapcsolással érintett ingatlan egy részében történik a fűtőszolgáltatás.

7.6.2. Az önk.rend. hatályba lépését követően ideiglenes kikapcsolásra nincs lehetőség.

7.6.3. Az önk.rend. hatályba lépéséig végrehajtott jogszerű ideiglenes kikapcsolással érintett ingatlanok esetén a távhőszolgáltatási díjának elszámolása az alábbiak szerint történik:

7.6.3.1. Az ideiglenes kikapcsolás időtartama alatt a felhasználónak vagy díjfizetőnek a távhőszolgáltatási alapidíjat fizetnie kell a kikapcsolt helyiség(ek) után is.

7.6.3.2. Az ingatlan teljes légtérfogatát csökkenteni kell azon ingatlanrészek légtérfogatával, amelyekben a hőleadó leszerelésre került.

7.6.4. Tulajdonosváltás, díjfizető-változás esetén a távhőszolgáltató visszaállítja a távhőszolgáltatást az ingatlan egészére, amelynek összes felmerülő költségét a tulajdonosok valamint a díjfizetők nyilatkozatától függően az új vagy a régi tulajdonos illetve díjfizető a távhőszolgáltatónak köteles megfizetni. Amennyiben a tulajdonosok illetve díjfizetők nem nyilatkoznak arra vonatkozóan, hogy melyikük viselje a távhőszolgáltatás egész ingatlanra történő visszaállításával kapcsolatos költséget, úgy a költségek megfizetésére az új díjfizető illetve az új tulajdonos köteles. A díjfizető-változás illetve tulajdonosváltás időpontjától a távhőszolgáltató az egész ingatlan légtérfogata után számláz.

7.6.5. Ideiglenes kikapcsolás esetén a díjfizető a közös helyiségek hődíját a kikapcsolt helyiségek után is köteles megfizetni.

## **8. DÍJAK**

### **8.1. A díjak fajtái**

#### **8.1.1. Alapdíjak**

8.1.1.1. Az alapdíj (fűtési és használati melegvíz) a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetőségéért fizetendő 1  $\text{lm}^3$ -re megállapított díj.

8.1.1.2. Az alapdíj fedezetet nyújt és tartalmazza:

- a) a használati melegvíz- és a hődíjban figyelembe nem vett tüzelőanyag nélküli közvetlen továbbá közvetett költségek és ráfordítások összegét valamint
- b) a távhőszolgáltató hosszú távú, normál hatékonyságú működésének fedezetét,
- c) a távhőszolgáltató primer távhővezetékeinek és tartozékainak üzemeltetési és fenntartási költségeit,
- d) a távhőszolgáltató tulajdonában levő hőközpontok üzemeltetési és fenntartási költségeit,
- e) a távhőszolgáltató szekunder távhővezetékeinek és tartozékainak üzemeltetési és fenntartási költségeit,
- f) a távhőszolgáltató tulajdonában levő hőmennyiségmérők üzemeltetési, fenntartási költségeit,
- g) a távhőellátást közvetlenül szolgáló üzemi és egyéb épületek, gépek, berendezések, felszerelések fenntartási költségeit, ráfordításait, illetve
- h) a távhőszolgáltató szervezetének működési költségeit.

#### **8.1.2. Hődíj**

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

8.1.2.2. A hődíj fedezetet nyújt és tartalmazza:

- a) a távhőellátáshoz szükséges primer energiahordozó költségét (energiahordozó-fajták függvényében az esetleges szállítás költségét is) valamint
- b) a hőtermeléshez és szolgáltatáshoz szükséges villamos energia költségét.

#### **8.1.3. Vízfelmelegítés-szolgáltatás díja**

Hitelesített mérőn mért vízfelmelegítésre felhasznált hőenergia díja.



#### **8.1.4.. Hidegvíz, mint közvetített szolgáltatás díja**

amennyiben a hidegvizet a távhőszolgáltató biztosítja, úgy a hidegvíz díja a Kőszeg Város területén mindenkor érvényes ivóvíz- és csatornadíj együttes összege amelyet a távhőszolgáltató a lakóközösség részére számláz.

#### **8.1.5. Pótdíj**

A Tsz. 51.§ (2) bekezdésében meghatározott esetekben, az önk.rend. 3.§-ában meghatározott mértékű díj.

#### **8.1.6. Egyéb díjak**

Az elvégzett szolgáltatásokért fizetendő, az üzletszabályzat mellékletében meghatározott összegű díjak.

Az egyéb díjakat a távhőszolgáltató minden év január 1-jétől emelheti a KSH által meghatározott előző évi fogyasztói árindex mértékével.

### **8.2. A távhőszolgáltatási díjak megállapítása**

#### **8.2.1. A lakossági felhasználók és külön kezelt intézmények távhőszolgáltatási díjának megállapítása**

A Tsz. 57/D.§ (1) bekezdés rendelkezései szerint:

„A távhőszolgáltatónak értékesített távhő árát, valamint a lakossági felhasználónak és külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés- és használati melegvíz) díját – mint legmagasabb hatósági árat (a továbbiakban együtt: hatósági ár) –, szerkezetét és alkalmazási feltételeit a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal javaslatának figyelembe vételével a miniszter rendeletben állapítja meg.”

#### **8.2.2. Az egyéb felhasználó távhőszolgáltatási díjának megállapítása**

A távhőszolgáltató mindenkor gazdasági helyzetének figyelembe vételével történik az egyéb felhasználó távhőszolgáltatási díjának megállapítása.

A távhőszolgáltató a díjváltozást legkésőbb az új díjakat tartalmazó első számla kibocsátásával egyidejűleg köteles írásban közölni a felhasználókkal.

A távhőszolgáltatás díjait a távhőszolgáltató – az indokolt költségek és ráfordítások, valamint a fedezet figyelembevételével - módosíthatja, amelyről írásban tájékoztatja a díjfizetőt.

Amennyiben egyedi közszolgáltatási szerződés megkötésére sor kerül, úgy a szerződés is tartalmazza a távhőszolgáltatási díj összegét.

### **8.3. A távhőszolgáltatási díjak számlázása**

A számlákra vonatkozó jogszabályoknak megfelelően a távhőszolgáltató felhasználási helyenként a távhőszolgáltatásért fizetendő díjról havonta számlát állít ki.

#### **8.3.1. Számlázási időszak**

8.3.1.1. Alapdíj esetében: a tárgyhónap 1. naptári napjától a tárgyhónap utolsó naptári napjáig.

8.3.1.2. Hődíj és a vízfelmelegítés-szolgáltatás díja esetében: a tárgyhónapot megelőző hónap 1. naptári napjától a tárgyhónapot megelőző hónap utolsó naptári napjáig.

8.3.1.3. Hidegvíz, mint közvetített szolgáltatás díja esetében a hidegvíz szolgáltató számlájának távhőszolgáltatóhoz érkezését követő 15 napon belül történik.

8.3.1.4. A távhőszolgáltató díjváltozás vagy jogszabályváltozás esetén a felhasználók érdekeinek figyelembe vételével jogosult a soron kívüli mérőóra leolvasásra és a 8.3.1.1. és a 8.3.1.2. pontban megállapítottaktól eltérő számlázásra.

8.3.1.5. A távhőszolgáltató a távhőszolgáltatási számlát minden hónap legkésőbb 10. napjáig elkészíti.

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

### **8.3.2. A számla helyesbítése**

8.3.2.1. A távhőszolgáltató a hibájából bekövetkezett téves számlakibocsátás esetén köteles a számlát helyesbíteni és új fizetési határidőt megállapítani.

8.3.2.2. A felhasználó, díjfizető jogos számlakifogás esetén a távhőszolgáltató köteles az általa tévesen felszámított és befolyt összeget visszatéríteni.

8.3.2.3. A felhasználó (díjfizető) – a távhőszolgáltató által az üzletszabályzatban részletezettek szerint részére kézbesített – számla ellen a Kőszegi Távhőszolgáltató Kft.-nél kifogással élhet. A kifogást megteheti írásban (e-mailben, levélben), szóban (ügyfélszolgálati irodában, ahol a kifogásról jegyzőkönyv készül, illetve telefonon).

8.3.2.4. A felhasználó számlával kapcsolatos kifogására a távhőszolgáltató a kifogás távhőszolgáltatóhoz történő beérkezését követő 15 naptári napon belül köteles írásban válaszolni.

### **8.3.3. A számla kézbesítése**

8.3.3.1. A távhőszolgáltató a számlát vagy megbízottja útján kézbesíti, vagy postai úton kézbesítetteti a felhasználási helyre. Amennyiben a díjfizető a felhasználási helytől eltérő számlakézbesítési címet jelöl meg, úgy a távhőszolgáltató arra címre kézbesíti (kézbesítetteti) a számlát.

8.3.3.2. A távhőszolgáltató a számlát a felhasználónak (díjfizetőnek) kézbesíti oly módon, hogy a díjfizetőnek (felhasználónak) a számla kiegyenlítésére a kézhezvételtől számított legalább 15 nap álljon rendelkezésre.

## **8.4. A távhőszolgáltatási díjak megfizetése**

### **8.4.1. A számlák kiegyenlítésének módja**

#### **8.4.1.1. Kézpénzfizetés**

Az ügyfélszolgálat pénztárában történő befizetés.

#### **8.4.1.2. Kézpénz-átutalási megbízás (csekk) postai feladás útján**

A kézpénzben (a távhőszolgáltató által kibocsátott postai kézpénz-átutalási megbízáson) teljesített fizetést akkor kell megtörténtnek tekinteni, amikor az összeg a kedvezményezett számláján megjelenik. A befizetés igazolására a kézpénz-átutalási megbízást igazoló szelvény illetve a nyugta szolgálhat.

#### **8.4.1.3. Átutalással történő fizetés**

Bankszámlák közötti elszámolás útján teljesített fizetést – a felek eltérő megállapodásának hiányában – akkor kell teljesítettnek tekinteni, amikor a pénzüsszeget a jogosult bankszámláján jóváírták.

#### **8.4.1.4. Azonnali beszedési megbízás (inkasszó) vagy csoportos beszedési megbízás**

A távhőszolgáltató a számlában megjelölt fizetési határidőre (értéknapra) nyújtja be számlavezető bankja felé a beszedési megbízást.

Amennyiben fedezethiány vagy limit túllépés miatt nem teljesül a beszedés, úgy az újból benyújtásra kerül. Sikertelen leemelés esetén a felhasználó, díjfizető köteles gondoskodni a számla kiegyenlítéséről.

Beszédesi megbízás alapján teljesített fizetést akkor kell megtörténtnek tekinteni, ha a kötelezett bankszámláját a terhelési napon a megbízás összegével megterhelték.

8.4.1.5. A 8.4.1.1 - 8.4.1.4. pontokban meghatározott esetekben a felhasználó, díjfizető eltérő rendelkezése hiányában a befizetéseket a távhőszolgáltató a felhasználóval, díjfizetővel szemben fennálló legrégebbi követelésére számolja el.

#### **8.4.2. Befizetések elszámolása**

8.4.2.1. A befizetéseket a Ptk. hatályos rendelkezései szerint kell elszámolni. Ptk. 6:46. § rendelkezései szerint: „Ha a kötelezett kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni. A kötelezett eltérő rendelkezése hatálytalan.”

8.4.2.2. Visszautalás:

a) Amennyiben a felhasználó, díjfizető a távhőszolgáltatási díj visszatérítésére jogosult, a távhőszolgáltató köteles annak esedékességekor a felhasználó, díjfizető folyószámláját felülvizsgálni.

b) Amennyiben a felhasználónak, díjfizetőnek hátraléka keletkezett, úgy a távhőszolgáltató a visszatérítés összegét a hátralék összegébe beszámítja.

c) Amennyiben a felhasználónak, díjfizetőnek hátraléka nincs, úgy jogosult írásban rendelkezni arra vonatkozóan, hogy a visszatérítés a tárgyhónapot követő hónapok szolgáltatási díjába kerüljön beszámításra, vagy annak egyösszegű visszafizetését kéri 1.000,- Ft felett (kézpénzben, postai úton történő visszautalással a pontos név és cím megjelöléssel, vagy átutalással a bankszámlaszám megjelölése mellett). Amennyiben a felhasználó, díjfizető nem rendelkezik erre vonatkozóan, úgy a távhőszolgáltató 1.000,-Ft felett köteles azt visszafizetni.

d) A felhasználó, díjfizető személyében bekövetkezett változásokor – annak a díjfizetőnek, akinek távhőszolgáltatási jogviszonya megszűnik –, költségosztós elszámolást követően kerülhet visszafizetésre a túlfizetése. A visszafizetésre a díjfizető írásbeli nyilatkozata alapján a 8.4.2.2.c) pontban foglaltak figyelembe vételével van lehetőség, amelyben megjelöli a visszafizetés módját és az ehhez szükséges adatokat.

e) A visszautalások elsődlegesen folyószámlára történnek. Amennyiben nem ismert a felhasználó, díjfizető bankszámlaszáma, postai címére történik a visszautalás, illetve az ügyfélszolgálat pénztárában vehető fel a visszatérítendő összeg.

A távhőszolgáltató 1.000,- Ft-nál kevesebb összeget postai címre nem utal az aránytalanul magas postaforgalmi költségek miatt.

A távhőszolgáltató 50.000,- Ft feletti összeget a díjfizető, felhasználó bankszámlájára utalja vissza, illetve a jogosult választásától függően személyesen is felvehető az összeg az ügyfélszolgálati irodában. Az összeget a személy azonosítására alkalmas okmányának bemutatásával kizárólag a jogosult veheti fel, vagy személyazonosítására alkalmas okmányának bemutatásával az a személy, aki a jogosulttól jogszerű meghatalmazással rendelkezik.

## **9. A DÍJAK KÉSEDELMES MEGFIZETÉSE**

A távhőszolgáltató nyilvántartja: a felhasználók, díjfizetők és a távhőszolgáltatóval szerződéses jogviszonyban álló felek analitikus folyószámla adatait, az azonosításhoz és a lejárt határidejű követelések beszedéséhez szükséges adatokat.

A távhőszolgáltató a felhasználókról, díjfizetőkről és a távhőszolgáltatóval szerződéses jogviszonyban állókról egyedi folyószámlát vezet. A folyószámla tartalmazza a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos tőkeösszegeket, annak járulékait (kamatot, költséget) valamint ezek pénzforgalmi mozgásait.

### **9.1. A késedelmes fizetés jogkövetkezményei**

9.1.1. A felhasználó, díjfizető fizetési határidőn túl történő teljesítése esetén a távhőszolgáltató jogosult a Ptk. rendelkezései szerint késedelmi kamat számítására.

A távhőszolgáltató jogosult a késedelmi kamaton túl a felhasználó (díjfizető) késedelmes teljesítése miatt felmerült egyéb igazolt költségeinek felszámítására is.

9.1.2. A távhőszolgáltató különösen indokolt esetben a kamat, vagy egy részének megfizetésétől eltekinthet.

### **9.2. Felszólítási eljárás**

9.2.1. Amennyiben a felhasználó vagy díjfizető a díjfizetési kötelezettségét a fizetési határidő elteltéig nem rendezi, úgy a távhőszolgáltató felszólító levelet küld részére, amelyben jelzi a felszólítás kiállításakor fennálló hátralék összegét.

9.2.2. A távhőszolgáltató jogosult a felszólítással összefüggő költségeit a felhasználó vagy díjfizető részére felszámítani.

9.2.3. A távhőszolgáltató jogosult a lejárt határidejű követelését megbízottja útján beszedni és az ezzel kapcsolatosan felmerült költségeit felszámítani.

### **9.3. A távhőszolgáltatás felfüggesztése szerződésszegés esetén**

9.3.1 A szolgáltatás felfüggesztése során a távhőszolgáltató jogosult olyan műszaki megoldásokat alkalmazni, amelyek lehetővé teszik a fűtésszolgáltatás és (vagy) a használati melegvíz ellátás felfüggesztését az egyes felhasználókkal illetőleg díjfizetőkkel szemben. A távhőszolgáltatás felfüggesztése nem akadályozhatja a többi felhasználó (díjfizető) zavartalan távhőellátását.

9.3.2. A felfüggesztésre kerülő ingatlan díjfizetője teljes körűen felel a többi felhasználóval illetőleg díjfizetővel és (vagy) harmadik személyekkel szemben a felfüggesztés jogkövetkezményeiért.

9.3.3. A távhőszolgáltató a távhőszolgáltatás felfüggesztése végett az ingatlanba történő bejutás időpontjáról írásban köteles értesíteni a tulajdonost és a díjfizetőt. Amennyiben a bejutás 2 alkalommal is eredménytelen volt, úgy a távhőszolgáltató a Tszt-ben foglaltaknak megfelelően jár el.

9.3.4. A távhőszolgáltató jogosult ellenőrizni a felfüggesztést, a felhasználó vételezését a felhasználási helyen, vagy olyan felhasználási helyen, ahol a korábbiakban távhőfelhasználás történt. Az ellenőrzés kizárólag az ingatlan tulajdonosa illetve használója személyiségi jogai tiszteletben tartásával történhet munkanapokon 8:00-18:00 óra között.

9.3.5. A díjfizető ingatlanában történő felfüggesztés végrehajtásának időtartamára a szolgáltatás a felhasználó teljes hálózatán megszakítható.

9.3.6. Amennyiben a felhasználó és a díjfizető a távhőszolgáltató felhasználási helyre történő bejutását nem teszi lehetővé, úgy felel mind a távhőszolgáltatóval, mind harmadik személlyel szemben az ebből eredő kárért.

9.3.7. A felfüggesztés időtartama alatt a díjfizető köteles megfizetni az egész ingatlan  $\text{lm}^3$ -re után járó:

- alapdíjat és
- a közös helyiségek hődíját.

#### **9.4. Részletfizetés**

9.4.1. A felhasználónak (díjfizetőnek) évente egy alkalommal lehetősége van hátraléka rendezése céljából részletfizetési szerződés megkötésére.

9.4.2. Amennyiben a felhasználó (tulajdonos, díjfizető) díjfizetési hátralékának tőkeösszege: 20.000,- Ft és 40.000,- Ft között van, úgy hátraléka (értve alatta: költség-, kamat- és tőketartozást; továbbiakban: hátralék) rendezésére legfeljebb 3 havi részletfizetés köthető.

9.4.3. 40.001,- Ft és 90.000,- Ft tőkeösszeg között a hátralék rendezése céljából legfeljebb 6 havi részletfizetést köthető.

9.4.4. A 9.4.2. és 9.4.3. pontokban meghatározott esetekben a részletfizetés eljárási szabályai:

9.4.4.1. egyhavi részlet összege nem lehet kevesebb 10.000,- Ft-nál,

9.4.4.2. felhasználó (tulajdonos, díjfizető) az ügyfélszolgálaton személyesen kérheti,

9.4.4.3. felhasználó (tulajdonos, díjfizető) a részletfizetési szerződés megkötésekor köteles az első részletösszeg valamint a részletfizetésre vonatkozó egyezségkötés díjának befizetésére,

9.4.4.4. amennyiben akár a tárgyhavi számlát, akár a havonta esedékes részletet nem, vagy nem határidőre fizeti meg a felhasználó (tulajdonos, díjfizető), úgy részletfizetési kedvezményét elveszíti, és az egész tartozás egyösszegben esedékessé válik.

9.4.5. Amennyiben a felhasználó (díjfizető) díjfizetési hátraléka nagyobb 90.000,- Ft tőkeösszegeknél vagy a 9.4.2. és 9.4.3. pontokban foglalt feltételekkel a részletfizetési szerződés nem vállalható számára, hátraléka rendezése céljából a díjfizető részletfizetési kedvezményt kérhet a távhőszolgáltatóval együttműködő Családsegítő Szolgálattól.

9.4.6. A távhőszolgáltató különösen indokolt esetben az előzőekben részletezettetől eltérően is megállapíthat részletfizetést.

#### **9.5. Követelések értékesítése**

Amennyiben a távhőszolgáltató hátralékkezelési tevékenysége igazoltan eredménytelenül zárul, úgy követelését értékesítheti.

### **10. ÜGYFÉLKAPCSOLATOK**

#### **10.1. Általános szabályok**

Az ügyfelek a távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdéseikkel, bejelentéseikkel, észrevételükkel, reklamációikkal, panaszukkal személyesen, telefonon, e-mailben, faxon, valamint interneten tudnak a távhőszolgáltatóhoz fordulni.

#### **10.2. Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel**

A távhőszolgáltató a Tsz-t-ben foglaltak szerint köteles együttműködni a lakossági felhasználókat illetve a természetes személy díjfizetőket érintő kérdésekben a fogyasztóvédelmi

hatósággal és a felhasználói érdekképviselőkkel különösen annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben megismerje azok véleményét, tájékoztassa azokat tervezett intézkedéseiről, és visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és beadványok kivizsgálásának eredményéről.

### **10.3. Beadványok és panaszok intézése**

10.3.1. A felhasználók, díjfizetők, továbbá a távhőszolgáltatással érintett más személyek a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszukkal, beadványaikkal a távhőszolgáltatóhoz fordulhatnak.

A beadványokat, panaszokat különböző módon juttathatják el az ügyfelek a távhőszolgáltatóhoz:

10.3.1.1. személyesen, telefonon (ügyfélszolgálati iroda)

10.3.1.2. postai úton.

10.3.2. A beérkezett beadványt a távhőszolgáltató nyilvántartásba veszi és haladéktalanul, de legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 15 naptári napon belül köteles kivizsgálni, továbbá érdemi választ megküldeni. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a távhőszolgáltató a felhasználót, díjfizetőt írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja.

10.3.3. A távhőszolgáltatóhoz beérkezett panaszok kezelésére a Fgytv. rendelkezései az irányadók.

10.3.4. Amennyiben a felhasználó, díjfizető a panaszára adott távhőszolgáltatói válasszal nem ért egyet, úgy a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően jogorvoslattal élhet.

### **10.4. Hibabejelentés, hibaelhárítás**

10.4.1. A felhasználók, díjfizetők a távhőszolgáltatással kapcsolatos műszaki hibabejelentéseikkel, megrendeléseikkel a távhőszolgáltató ügyfélszolgálati irodájához ügyfélszolgálati idő tartama alatt vagy az év minden napján 0-24 óráig jelentheti be a számlán feltüntetett ügyeleti telefonszámon.

10.4.2. A hibabejelentéseket, megrendeléseket különböző csatornákon keresztül juttathatják el a felhasználók, díjfizetők a távhőszolgáltatóhoz:

10.4.2.1. személyesen, telefonon (ügyfélszolgálati iroda)

10.4.2.2. postai úton,

10.4.2.3. interneten.

10.4.3. A felhasználói rendszerek meghibásodásának gyors és szakszerű javítása érdekében a távhőszolgáltató ügyeletet tart.

### **10.5. Hibaelhárítás a primer rendszeren**

10.5.1. A távhőszolgáltató a primer rendszeren keletkezett hibák elhárítását a bejelentés sorrendjében köteles elvégezni. A hibaelhárítás során soronkívüliséget kell biztosítani az életet, testi épségét, egészséget valamint a felhasználói tulajdont veszélyeztető meghibásodások elhárítására.

10.5.2. A felhasználói vételezést akadályozó hibák esetén a bejelentést követően a távhőszolgáltató legkésőbb 12 órán belül a hibaelhárítást megkezdi.

## **10.6. Hibaelhárítás a szekunder rendszeren**

10.6.1. A távhőszolgáltató a szekunder rendszeren keletkezett hibák elhárítását a felhasználó vagy díjfizető megrendelését követően végzi el. A megrendelés történhet személyesen a távhőszolgáltató ügyfélszolgálatán, telefonon, írásban (levélben vagy e-mailben).

10.6.2. Megrendelés esetén a felhasználó, díjfizető és a távhőszolgáltató a javítási munkák elvégzésének időpontját közösen állapítja meg.

10.6.3. A szekunder rendszeren történő hibaelhárítást a távhőszolgáltató térítés ellenében végzi el. A felhasználó, díjfizető a munka elvégzését a munkalapon aláírásával igazolja, annak ellenértékét – amely az üzletszabályzat 7. számú mellékletében meghatározottak szerint kerül megállapításra – az utólagosan megküldött számla alapján köteles megfizetni.

10.6.4. A felhasználót, díjfizetőt a szekunder rendszeri hibaelhárítási szolgáltatás – távhőszolgáltatótól történő – megrendelésére kötelezettség nem terheli.

## **10.7. Egyéb díjak**

A távhőszolgáltatással kapcsolatban a szolgáltatónál felmerülő díjakat az üzletszabályzat 7. számú melléklete tartalmazza.

## **11. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE**

11.1. A távhőszolgáltatás szüneteltetését a távhőszolgáltató, a felhasználó illetőleg díjfizető is kezdeményezheti.

A távhőszolgáltatás szüneteltetésének tartama alatt a felhasználó illetőleg díjfizető a szolgáltatás visszaállításáig a távhőszolgáltatási alapdíjat köteles megfizetni.

11.2. Az előre tervezhető karbantartási munkákat és felújítást a távhőszolgáltató valamint a felhasználó illetőleg díjfizető – lehetőség szerint – a fűtési időszakon kívül köteles elvégezni. Ebben az esetben a szüneteltetés időtartama – a felek eltérő megállapodásának hiányában – 8 napnál hosszabb nem lehet.

11.2.1. A felhasználó a munkák megkezdésének és várható befejezésének időpontjáról köteles a távhőszolgáltatót legalább 8 nappal a munkák megkezdése előtt írásban értesíteni;

11.2.2. A távhőszolgáltató a munkák megkezdésének és várható befejezésének időpontjáról köteles a felhasználó képviselőjét legalább 8 nappal a munkák megkezdése előtt írásban értesíteni, továbbá köteles a munkák megkezdésének és várható befejezésének időpontját – lehetőség szerint – a helyi sajtóban minél szélesebb körben közzétenni.

11.3. A tervszerű karbantartási munkák időtartama alatt történő szüneteltetés:

11.3.1. időtartama: május 25. és augusztus 31. közötti időtartam.

11.3.2. Használati melegvíz szolgáltatás esetén legfeljebb 8 nap teljes üzemszünet tartható.

11.3.3. 8 napnál hosszabb időtartamú munkavégzés esetén reggel 6 valamint 8 óra között és este 18 valamint 20 óra között a használati melegvíz szolgáltatást részlegesen biztosítani kell

11.3.4. Használati melegvíz szolgáltatás részleges korlátozásának leghosszabb időtartama 12 naptári nap

11.4. Fűtési hőszolgáltatás tervszerű karbantartási munkák miatt nem szüneteltethető.

11.5. Naponta a havi alapdíj 1%-ának megfelelő mértékű kötbért köteles a távhőszolgáltató fizetni a felhasználó részére, amennyiben a tervszerű karbantartási munkák alatti szüneteltetés időtartama meghaladja a 8 naptári napot, illetve a részleges szüneteltetés időtartama meghaladja a 12 naptári napot.

11.6. A váratlan meghibásodásról, a meghibásodás okáról és a hiba kijavításának kezdetéről az érintett fél a másik felet 12 órán belül köteles tájékoztatni, és a hibát a műszakilag lehetséges legrövidebb időn belül megszüntetni.

11.7. Az előre nem látható meghibásodások tartama alatt történő szüneteltetés:

11.7.1. A hibaelhárítást oly módon köteles a távhőszolgáltató elvégezni, hogy a lehető legrövidebb idejű szüneteltetéssel járjon a hibaelhárítás.

11.7.2. Amennyiben az előre nem látható meghibásodás nem a távhőszolgáltató hibájából következik be, úgy a távhőszolgáltatót sem kötbér, sem kártérítési felelősség nem terheli.

## **12. KÖRNYEZETVÉDELEM**

12.1. A távhőszolgáltató a hőtermelés, szállítás és elosztás érdekében végzett tevékenysége során a fenntartható fejlődés szellemében, a vonatkozó környezetvédelmi jogszabályok és egyéb követelmények maradéktalan betartásával kíván eleget tenni a mindenkori környezetvédelmi elvárásoknak.

12.2. A távhőszolgáltató nagy hangsúlyt fektet a környezet szennyezésének megelőzésére.

12.3. A fentiek teljesítése érdekében működése és beruházásai során előnyben részesíti a környezetkímélő technológiákat. Így különösen:




- jó hatásfokkal működő energia-átalakító berendezéseket üzemeltet és telepít,
- az energiaveszteség csökkentése révén a fajlagos tüzelőanyag felhasználást alacsony szinten tartja,
- a berendezések folyamatos karbantartásával és be szabályozásával csökkenti a káros anyag kibocsátást, a keletkező veszélyes hulladék mennyiségét,
- alacsony zajszinttel működő berendezéseket telepít, illetve egyéb műszaki megoldásokkal gondoskodik a zajkibocsátási határértékek betartásáról,
- a keletkezett veszélyes hulladékok gyűjtését, leadását a környezetvédelmi előírások szerint végzi.

Jelen üzletszabályzat módosítása 2015. év február hó 16. napján lép hatályba, egyidejűleg a korábbi üzletszabályzatot hatályon kívül helyezi. Rendelkezéseit a hatálybalépését megelőzően létrejött jogviszonyokra továbbá a folyamatban lévő ügyekre is alkalmazni kell.

Kőszegen, 2015.február hó 11. napján

Kőszegi  
Távhőszolgáltató Kft.  
Kőszeg



Szanyi Gyula  
Ügyvezető igazgató

#### Záradék

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. Törvény 7. § (1) bekezdés b.) pontja alapján, a Kőszegi Távhőszolgáltató Kft (9730 Kőszeg, Deák F. u. 2.) jelen üzletszabályzatát **jóváhagyom.**

Kőszeg, 2015. február 11.

