

A Komáromi Távhőszolgáltató Kft.

ÜZLETSZABÁLYZATA

2024.

1. fejezet: ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1. Az ÜSZ tárgya

Az ÜSZ – a jogszabályok által meghatározott keretek között, a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével – rendezi a szolgáltató működését, meghatározza a szolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a szolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi szervekkel és a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel való együttműködését.

1.2. Az ÜSZ hatálya

Az ÜSZ rendelkezéseit az adott szolgáltatási területen területileg illetékes önkormányzat jegyzőjének jóváhagyását követően, a szolgáltató általi közzétételétől kell alkalmazni.

A hatályos ÜSZ a hatálybalépése előtt létrejött jogviszonyokra is megfelelően alkalmazandó.

1.3. Az ÜSZ közzététele

Az ÜSZ-t, az Önkormányzat távhő rendeletét és a 2005. évi XVIII. (Távhő) törvényt nyomtatott formában az ügyfélfogadásra kijelölt helyen, jól látható módon kell kifüggeszteni, elektronikus formában pedig a szolgáltató internetes honlapján kell hozzáférhetővé tenni.

Az ÜSZ-ba való betekintést az ügyfélfogadásra kijelölt helyen bárki részére lehetővé kell tenni, térítés ellenében arról másolat kérhető.

2. fejezet: FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

Az ÜSZ-ra a Tszt. 3.§-ában, a 104/2011. (VI. 29.) Korm. rendelet 17/A §-ában, a és Komárom Önkormányzatának távhő rendeletében meghatározott fogalmak alkalmazandók.

A fentieken túlmenően a jelen ÜSZ alkalmazásában:

használati melegvíz-szolgáltatási célú szolgáltatás: a szolgáltató vagy a felhasználó nevéen nyilvántartott hidegvízmérőn mért és a hőközpontban felmelegített ivóvíz,

primer rendszer: a távhőrendszernek a hőtermelőtől a hőközponti hőcserélők hőátadó felületéig terjedő része;

szekunder rendszer: a távhőrendszernek a hőközponti hőcserélők hőátadó felületétől a hőleadó berendezésekig terjedő része;

hőfogadó állomás: egy vagy több, egy mérőkörhöz tartozó felhasználási helyet magában foglaló épület, épületrész vagy építmény távhőellátása céljából a hőhordozó közeg kiadására, fogadására, továbbítására szolgáló technológiai berendezés, ahol a felhasználók részére átadott távhőmennyiség mérése és szabályozása is történhet.

ellátó épület: amelyben elhelyezett szolgáltatói hőközpontból a szolgáltató más épület felhasználóját is ellátja távhővel;

ellátott (kapcsolt) épület: amelynek hőellátása az ellátó épületben elhelyezett szolgáltatói hőközpontból, vagy az abban elhelyezkedő felhasználói hőközpontból történik;

elszámolási mérőberendezés:

- ☐ **Felhasználói hőközpontban** történő hőmennyiségmérés esetén a primer rendszer hőátadó állomásán, a hőközpont helyiségében elhelyezett, megfelelően hitelesített mérőberendezés.
- ☐ **Szolgáltatói hőközpontban** történő hőmennyiségmérés esetén ugyancsak a primer rendszer hőátadó állomásán, a hőközpont helyiségében elhelyezett, megfelelően hitelesített mérőberendezés. A hőfogadó állomáson elhelyezett egyéb mérőműszer a szolgáltatói hőközpontban lévő hőmennyiségmérő költségmegosztója.
- ☐ **Külön technológiai folyamatban előállított melegvíz-szolgáltatás** esetén – amikor a felmelegített közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátója a távhőszolgáltató – a felhasználási helyet ellátó hőközpontban beépített hiteles hőmennyiségmérő. Az épületrészben használt melegvíz-mennyiségmérők a hőközponti hőmennyiségmérő költségmegosztói. A költségmegosztókat azonosító számmal és – az illetéktelen beavatkozás megakadályozása céljából – zárjeggyel kell ellátni. A zárjegy sértetlenségét évente egy alkalommal ellenőrizni kell.

használati melegvíz-szolgáltatás tekintetében felhasználói vezetékhálózat: az a csővezetékrendszer, amely a felhasználó tulajdonában van, és amely a víznek a csatlakozási ponttól a felhasználó berendezésekhez, kifolyó csapokhoz továbbítását szolgálja, a hozzá tartozó cirkulációs csőhálózattal, strang szabályozókkal.

használati melegvíz-szolgáltatás tekintetében felhasználói berendezés: a felhasználó tulajdonában lévő és általa használt kifolyócsapok, valamint a vízmérő;

fűtési időszak: az év október 15. napja és a következő év április 15. napja közötti időszak;

pótfűtési időszak: az év szeptember 15-től október 14-ig, valamint április 16-tól május 15-ig terjedő időszak;

elszámolási mérő: a távhőhálózatba, illetve a vízhálózatba beépített – a felhasznált hő-, illetve vízmennyiség elszámolására szolgáló – hitelesített mérőeszköz;

mellékmérő vagy almérő: az elszámolási mérő után beépített, elkülönített víz- vagy hőfelhasználás mérésére szolgáló berendezés, ami a felhasználó tulajdonában van;

költségmegosztó: a felhasználási helyen igénybe vett hőmennyiségnek az épületrészek közötti fogyasztásarányos megosztására alkalmas eszköz vagy műszer, ami lehet mellékmérő is;

fűtési költségmegosztó: a fűtési hőmennyiség megosztására alkalmas eszköz vagy műszer, amely megfelel a rendeletben meghatározottak szerinti jellemzőknek, és amely lehet

a) elektronikus fűtési költségmegosztó,

b) párologtatós fűtési költségmegosztó, de csak a 2011. szept. 1. előtt alkalmazott párologtatós fűtési költségmegosztó cseréje esetén,

c) fűtési költségmegosztás céljára alkalmazott hőfogyasztásmérő, ha települési önkormányzat

(a továbbiakban: önkormányzat) rendelete elszámolási mérőnek nem minősítette;

használati melegvíz-költségmegosztó: a felhasználási hely használati melegvíz-hálózatába beépített vízmennyiség-mérő (vízmérő), amely az épületrész melegvíz-kifolyócsapján vételezett (felhasznált) használati melegvíz mennyiségét méri, és amelyet önkormányzat rendelete távhőszolgáltatói elszámolási mérőnek nem minősített;

felhasználó képviselője: a távhővel ellátott épület, építményen, illetve az egy mérőkörhöz tartozó épületrész tulajdonosa, illetve a tulajdonos törvényes, vagy meghatalmazott képviselője; amennyiben a távhővel ellátott épületnek, építménynek, illetve az egy mérőkörhöz tartozó épületrésznek több tulajdonosa van, a tulajdonosok közösségének (társasház, lakásszövetkezet, stb.) törvényes képviselője, vagy az épület-, illetőleg épületrész-tulajdonosok többsége által meghatalmazott személy

szabálytalan vételezés: közszolgáltatási szerződés nélküli távhőfogyasztás, vagy szerződésszegő módon való távhővételezés; hőelvonás; illetve a szolgáltatás felfüggesztése ellenére történő távhővételezés;

közszolgáltatási szerződés: a felhasználó és a szolgáltató közötti szerződés, amely a távhőszolgáltatás műszaki, gazdasági és jogi – egyedi vagy általános – feltételrendszerét szabályozza;

kikapcsolás: a felhasználó kizárása a távhőszolgáltatásból a közszolgáltatási szerződés egyidejű megszüntetése mellett;

szüneteltetés: a Tsz-t-ben (40.§-42.§) és az Önkormányzat távhő rendeletében felsorolt esetekben – a közszolgáltatási szerződés érvényességének fenntartása mellett – a felhasználó távhővel történő ellátásának átmeneti szüneteltetése;

vis maior: egyik félnek sem felróható okból felmerülő külső, elháríthatatlan ok, „erőhatalom”, amelynek károsító hatása emberi erővel objektíve nem hárítható el (pl. árvíz, természeti katasztrófa);

vezeték: olyan technológiai berendezések összessége, amelyeken keresztül a szolgáltató a hőtermelő helyen előállított hőenergiát – hőhordozó közeg segítségével – a felhasználó rendelkezésére bocsátja;

gerincvezeték: olyan vezeték, amelyen keresztül a hőenergia nagyobb felhasználó-csoportokhoz (pl. városrészek) juttatható el, hőhordozó közeg segítségével;

elosztóvezeték: olyan vezeték, amely a gerincvezetésekről lecsatlakozva kisebb felhasználó-csoportok hőigényének kielégítéséhez szükséges hőenergiát szállítja hőhordozó közeg segítségével;

bekötő vezeték: gerinc-, vagy elosztóvezetésekről lecsatlakozó olyan vezeték, amelyen keresztül egy hőfelhasználói közösség egy vagy több hővételezési pontjára juttatható el a hőenergia, hőhordozó közeg segítségével; a primer távvezeték hálózatnak az elosztóvezeték és a hőközpont primer hőátadó állomása közötti vezetékszaka;

távhő: az a hőenergia, amelyet a távhőtermelő létesítményből hőhordozó közeg (gőz, melegített víz) alkalmazásával, távhővezeték-hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználóhoz eljuttatnak.

a távhőfelhasználás célja lehet: fűtési, használati-melegvíz, technológiai.

3. fejezet: A SZOLGÁLTATÓ

3.1. A szolgáltató legfontosabb cégadatai

Cégnév: Komáromi Táv hőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített név: Komáromi Táv hőszolgáltató Kft.

Székhely: 2900 Komárom, Jedlik Ányos utca 8.
Cégjegyzékszám: 11-09-002700
Honlap: www.komaromitavho.hu

3.2. A szolgáltató tevékenysége

A szolgáltató tevékenységi körébe tartozik a távhő energia termelése, elosztása, távhő-elosztó és távhő-hőfelhasználó berendezések létesítése, üzemeltetése, fenntartása, javítása és fejlesztése.

A szolgáltató legfontosabb feladatai:

- ☐ a szolgáltatói berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével kapcsolatos tevékenység ellátása, erre vonatkozó jelzések, bejelentések kivizsgálása, a felmerülő problémák megoldása;
- ☐ a felhasználók tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével kapcsolatos tevékenységek véleményezése;
- ☐ a szolgáltatás teljesítésével és minőségével kapcsolatos bejelentések fogadása és intézése;
- ☐ hibabejelentések fogadása, reklamációk felvétele, kivizsgálása és megoldása;
- ☐ a felhasználók tájékoztatása a szolgáltatás-szüneteltetés és az újraindítás feltételeiről;
- ☐ felhasználói rendszerek fűtőkorszerűsítésével kapcsolatos tanácsadás,
- ☐ a távhőszolgáltatással kapcsolatos adatrögzítés és ügyintézés.

3.3. A szolgáltató működési területe

A Szolgáltató a jelen ÜSZ alapján Komárom Város területén végez távhőszolgáltatási tevékenységet.

Székhelye: 2900 Komárom, Jedlik Ányos utca 8.
Telephelyei: Frigyes fűtőmű
Csillag fűtőmű
Laboráns úti fűtőmű

4. fejezet: A SZOLGÁLTATÁSOK

4.1. A fűtés szolgáltatás minősége

A szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a szerződésszerű teljesítéshez szükséges hőmennyiség mindenkor rendelkezésre álljon.

Minden olyan épületben, ahol önálló hőközpont van, a fűtöttség mértéke – az előírt jogszabályi és szerződéses feltételek megléte esetén – a felhasználók által tetszőlegesen igényelhető.

Amennyiben egy hőközpont több épületet lát el, a helyiségek hőmérséklete – megfelelő fogyasztói berendezések maradéktalan megléte esetén - 24 °C felső határig tetszőlegesen választható meg, azonban az egy hőközpontból ellátott épületek tekintetében a felhasználók együttesen rendelkezhetnek, választott képviselőjük írásos nyilatkozata által.

A szolgáltató a felhasználói hőközpontból ellátott felhasználó rendelkezésének megfelelően – a karbantartási időszakot kivéve – is teljesít fűtésszolgáltatást. Ez esetben a hőközpontból ellátott felhasználó képviselője a szolgáltatóhoz írásban bejelenti igényét a szolgáltatás igénybevételére. Az igénybejelentés alapján a Szolgáltató 12 órán belül biztosítja a szükséges hőenergiát, a felhasználói rendszer fogadókészsége esetén. Ugyanezen időszakban a felhasználó képviselőjének írásos rendelkezése szükséges a fűtésszolgáltatás felfüggesztésére.

4.2. A használati melegvíz-szolgáltatás minősége

Távhőszolgáltatás keretében a használati melegvizet úgy kell szolgáltatni, hogy annak hőmérséklete az épület csatlakozási pontjánál legalább $45\text{ °C} \pm 5\text{ °C}$ legyen.

Felhasználói hőközpontban – és a használati melegvíz hőmennyiség mérésének biztosítottsága esetén – a felhasználói közösség képviselője írásban kérheti szolgáltatótól a használati melegvíz hőmérsékletének $\pm 5\text{ °C}$ -os módosítását.

A szolgáltató a megadott hőfokú melegvíz-szolgáltatást csak a megfelelő állapotú és műszaki színvonalú felhasználói rendszer esetében tudja biztosítani.

Megfelelő a kiépítettség:

- ☐ **ha az alap- és felszálló vezetékek is cirkulációs hálózattal vannak ellátva és rendeltetés szerűen** működnek, karbantartásuk, tiszta állapotuk folyamatosan biztosított.;
- ☐ a használati melegvíz és cirkulációs hálózat teljes mértékben folyamatos hőszigeteléssel biztosított.

4.3. Garantált szolgáltatás

Garantált szolgáltatás esetében a szolgáltató legalább olyan mennyiségű hőenergiát juttat el a teljesítési helyre, hogy az emberi tartózkodás céljára szolgáló fűtött helyiségek belső hőmérséklete fűtési időszakban naponta 8-20 óra között az 7/2006. (V.24.) TNM rendelet 1. sz. melléklete szerint biztosítható legyen. Például:

- | | |
|--|------------|
| ☐ előszobában, konyhában, WC-ben: | + 16
°C |
| ☐ hallban, lakószobában, irodában: | + 20
°C |
| ☐ mosdóhelyiségekben, fürdőszobában: | + 24
°C |
| ☐ közös használatra szolgáló helyiségekben: | + 12
°C |

A 22-05 óra közötti időben – ellentétes rendelkezés hiányában – az előírt átlag hőfok irányzottan 3 °C-al csökkentésre kerülhet.

A szolgáltató felhívja a felhasználó figyelmét arra, hogy a felhasználó köteles a felhasználói

rendszerének és berendezéseinek a működésükhöz szükséges megfelelő műszaki minőségét fenntartani.

5. fejezet: FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉS

5.1. Előzetes igénybejelentés, előzetes tájékoztatás

Távhőt vételezni kívánó új fogyasztó a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről még az igénybejelentés előtt tájékoztatást kérhet.

A szolgáltató köteles az előzetes tájékoztatásnak 30 napon belül eleget tenni és a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni. Az előzetes egyeztetésekért díj nem számítható fel.

5.2. Igénybejelentés a felhasználó részéről

A vételezni kívánt fűtési és használati melegvíz hőigényt a felhasználónak a szolgáltatóhoz be kell jelentenie.

Új hőigény esetén, ha a beruházás lebonyolítását nem a felhasználó végzi, az igény bejelentést a beruházó, vagy a beruházást lebonyolító szerv is megteheti. Az igénybejelentőt a lakossági igénylőnek aláírásával, egyéb igénylőnek cégszerű aláírásával kell ellátnia.

5.3. Csatlakozási ajánlat

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

A csatlakozási ajánlat tartalma:

- ☐ a felhasználói igénybejelentés adatai;
- ☐ az igény kielégítésének műszaki feltételeit, a bekapcsoláshoz szükséges, az igénybejelentő által elvégzendő munkálatok megjelölését,
- ☐ a csatlakozási pont megjelölését;
- ☐ a csatlakozás, illetve a szolgáltatás műszakilag indokolt és jogszabályban előírt pénzügyi feltételei (a csatlakozási díj összege, az igénybejelentőt terhelő költségek jogcíme, mértéke,
- ☐ megegyezésen alapuló egyedi feltételek;
- ☐ időpont, ameddig a szolgáltató az ajánlatban foglaltakhoz kötve van.

5.4. A csatlakozási díj

5.4.1. Csatlakozási díj mértéke

A Tszt. rendelkezéseivel (57.§-57/B.§) összhangban az új, vagy növekvő távhőigénnyel jelentkező hely tulajdonosától a fejlesztési költségekre csatlakozási díjat kérhet.

A csatlakozási díjat költség kalkulációval a szolgáltatónak alá kell támasztania.

A csatlakozási díjból – egyedi elbírálás alapján – a szolgáltató kedvezményt adhat.

Nem tartalmazza a csatlakozási díj az egyedi hőmennyiségmérők beszerzésének és felszerelésének költségeit, valamint a felhasználó ellátásához szükséges felhasználói vezeték-hálózat, hőközpont építési költségeit.

5.4.2. A csatlakozási díj megfizetése

A csatlakozási díjat a szolgáltató elkülönített számlájára kell átutalással teljesíteni.

5.4.3. A csatlakozási díj felhasználása

A szolgáltató a csatlakozási díjat kizárólag a távhőrendszer fejlesztésére fordíthatja.

5.5. A csatlakozási ajánlat elfogadása

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

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

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

5.6. Új felhasználási helyek létesítése

5.6.1. Általános feltételek

Újonnan létesítendő felhasználási hely csak a Tszt., az Önkormányzat 21/2016. (IX.29.) sz. rendelete és a szolgáltató tervezési irányelvei és műszaki előírásai alapján létesíthető. Eltérő megállapodás hiányában a szolgáltatói berendezések létesítése a szolgáltató, a felhasználói berendezések létesítése a felhasználó feladata.

A felhasználó által létesített felhasználói berendezés az életet, az egészséget, a vagyonbiztonságot, más felhasználó távhővételezését, illetőleg a szolgáltató üzemelését nem veszélyeztetheti.

A szolgáltatói berendezést a felhasználói berendezéssel kizárólag a szolgáltató kapcsolhatja össze.

5.6.2. Műszaki feltételek

Új felhasználási hely a távhőrendszerre felhasználói hőközponttal (hőfogadóval, hőátadóval) csatlakozhat. A felhasználói hőközpont és bekötővezeték kiviteli tervének elkészítéséhez a szolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni.

A szolgáltató a bekapcsoláshoz köteles a saját költségére a hőközponti méréshez szükséges hőmennyiségmérőket felszerelni.

A hőközpont után a hőfogadó állomáson kialakított hőmennyiség mérés egyedi megállapodás tárgyát képezi.

Az egyedi felhasználóknál költségosztóként működő hőmennyiség mérők és más elven működő költségosztók telepítése a felhasználó feladata és költsége.

5.6.3. Jogi és pénzügyi feltételek

Új felhasználási hely létesítéséhez történő hozzájárulás pénzügyi feltétele: a megállapított csatlakozási díj (hálózatfejlesztési hozzájárulás) megfizetése.

5.7. Lakóépület fűtési hálózatának átalakítására vonatkozó szabályok

5.7.1. Hagyományos, kétcsöves fűtési rendszer

- ☐ a radiátor típusának megváltoztatása a szolgáltatóval történő előzetes egyeztetést követően – a felhasználó saját felelősségére – lehetséges. Radiátor teljesítmény-növelés csak lakásonkénti egyedi hőmennyiségmérés, vagy költségosztós elszámolás esetén a lakóközösség előzetes írásos hozzájárulása esetén lehetséges;
- ☐ radiátorszelep-csere esetén a szolgáltató javasol szelep-típust;
- ☐ termosztatikus radiátorszelepek alkalmazása javasolt;
- ☐ felszálló és leágazás pótlólagos kiépítése csak bemutatott terv alapján lehetséges;
- ☐ a légtelenítési rendszer módosítása nem, vagy csak szolgáltatói beleegyezéssel végezhető;
- ☐ költségosztó felszerelése javasolt a távhőszolgáltatásról szóló törvény végrehajtási rendeletében meghatározottak szerint

5.7.2. Egycsöves, átkötőszakaszos fűtési rendszer

- ☐ a radiátor típusának megváltoztatása a szolgáltatóval történő előzetes egyeztetést követően – a felhasználó saját felelősségére - lehetséges;
- ☐ radiátor teljesítmény-növelés csak lakásonkénti egyedi hőmennyiségmérés esetén vagy költségosztós elszámolás esetén a lakóközösség előzetes írásos hozzájárulása esetén lehetséges;
- ☐ az átkötőszakasz megszüntetése tilos;
- ☐ radiátorszelep-csere esetén a szolgáltató javasol szelep-típust;
- ☐ bővítés csak hőfogadó osztó-gyűjtőről oldható meg;
- ☐ a légtelenítő nem, vagy csak szolgáltatói ellenőrzéssel alakítható át;
- ☐ költségosztó felszerelése javasolt a távhőszolgáltatásról szóló törvény végrehajtási rendeletében meghatározottak szerint;
- ☐ javasolt a kisellenállású termosztatikus radiátorszelepek alkalmazása, és a radiátoronkénti légtelenítés megoldása.

5.7.3. Egycsöves, átfolyós fűtési rendszer

a radiátor típusának megváltoztatása a szolgáltatóval történő előzetes egyeztetést követően – a felhasználó saját felelősségére – lehetséges. A rendszer átkötőszakaszossá történő átalakítása kívánatos, ami alapján a szelepek

szabályozás, illetve a költségosztós elszámolás megoldható.

5.8.4. Közös szabályok

- ☐ fürdőszobai radiátorok csakis költségosztóval ellátható kivételre cserélhetők.
- ☐ hőleadó (radiátor) cseréje esetén az eredetivel megegyező anyagú, teljesítményű és csatlakozási méretű berendezés felszerelése megengedett.
- ☐ költségosztóval felszerelt és mért fűtési rendszerben méretlen radiátor (hőleadó) nem lehet

6. fejezet: KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

6.1. A közszolgáltatási szerződés tartalma

A közszolgáltatási szerződések kötelező tartalmi elemeit a 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet 3. sz. mellékleteként kiadott Távhőszolgáltatási Közütemi Szabályzat 9. és 10. pontjai határozzák meg. Részletes szabályait a Tszt., valamint a Tszt. Vhr. tartalmazza.

6.2. A szerződés létrejötte

A közszolgáltatási szerződés a feltételek egyeztetése és elfogadása után, a felek együttes aláírásával jön létre.

A szolgáltató és a felhasználó között a közszolgáltatási szerződés – a jogszabályokban és az üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel – a szolgáltatás igénybevételével is létrejön.

6.3. Szerződésmódosítás

Az általános közszolgáltatási szerződés módosítására csak írásban, a felhasználó képviselője vagy megbízottja által aláírva kerülhet sor. A módosítást bármelyik fél a soron következő fűtési időszakot megelőző 60 nappal, írásban kezdeményezheti, hatályba lépése azonban a szerződés írásbeli módosításától kezdődik. Ha a módosítás a fűtési hődíjfelosztásra vonatkozik, és a hődíjfelosztásra vonatkozó bejelentés hiányos, a hiány pótlásáig az épületrészenkénti hődíjfelosztás módja a korábbi felosztás alapján fog elkészülni. A mért hő felosztási és elszámolási módját a felhasználói közösség egy fűtési időszakon belül nem módosíthatja.

A felhasználó/díjfizető személyében bekövetkezett változást mind a régi, mind az új felhasználó/díjfizető (igénybevevő) – igazolható módon – köteles a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül a szolgáltatónak írásban, az erre rendszeresített nyomtatványon bejelenteni.

Amennyiben e határidő alatt az érintett kötelezettek a bejelentési kötelezettségüknek nem tesznek eleget, úgy a határidő késedelmes elmulasztásából eredő kár(ok)ért (értve ez alatt a szolgáltató felé fennálló esetleges tartozásokat is) egyetemlegesen felelnek.

A számlázás módosítását legkorábban a bejelentés beérkezése időpontjától lehet igényelni a távhőszolgáltatótól.

A bérlő, használó részére történő számlázáshoz a fentiek alapján csatolni szükséges a tulajdonos és a bérlő, használó által aláírt 15 napnál nem régebbi együttes kérelmet, valamint aláírási címpéldányt
(ha a tulajdonos vagy a bérlő, használó nem természetes személy).

Szolgáltató jogosult a változás-bejelentési kötelezettség elmulasztásával összefüggésben felmerülő többletköltségeit (eljárási illeték, végrehajtói költségterítés, végrehajtási jog bejegyzésének illetéke, lakcímkutatás, egyéb) a mulasztó félre áthárítani.

A vételezés átmeneti szüneteltetése esetén a felhasználó nem mentesül az alapidíj fizetési kötelezettség teljesítése alól, tekintettel arra, hogy az alapidíj éves díj és független a tényleges fogyasztás mértékétől.

6.4. Az általános közszolgáltatási szerződés

A közszolgáltatási szerződés a törvény szerint lehet általános és egyedi. Az általános közszolgáltatási szerződést a lakossági felhasználóval, az egyedi közszolgáltatási szerződést az egyéb felhasználóval köti a szolgáltató.

6.4.1. Hőközponti vagy hőfogadói mérés esetén:

A szolgáltató a felhasználói hőközpontokban és a szolgáltatói hőközpontokhoz tartozó hőfogadóknak méri és számolja el a szolgáltatott fűtési hőt.

Abban az esetben, ha a felhasználó épületrészenkénti díjmegosztást igényel (Tszt. 44. § (1) bekezdés), a távhőszolgáltató köteles azt a felhasználó által a Vhr. 17/A-17/H. §-a alapján meghatározott, és a távhőszolgáltató részére megadott díjmegosztási arányoknak megfelelően végrehajtani.

A távhőszolgáltató épületrészenkénti mérés esetén az átadott hőmennyiséget a hőközpontban és a hőfogadó állomáson együttesen is mérheti. Ez esetben a hőközpontban mért hőmennyiség és az egyes felhasználók épületrészeiben mért hőmennyiségek összessége közötti különbséget tekintetében az épület tulajdonosi közössége minősül felhasználónak. Egy hőközpont több épületrészt történő kiszolgálása esetén a tulajdonosi közösségek ezt a különbséget légköbméter arányosan osztják el.

A szolgáltatott és mért fűtési hő költségei megosztásának módját a felhasználói közösségek határozzák meg, képviselőjük, illetve megbízottjuk azt – módosítás esetén – előre, minden évben a fűtési időszakot megelőző 60 nappal, írásban köteles szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ilyen döntés hiányában a fűtési célú hő díjának szétosztása légtérarányosan történik.

A költségosztó alapján történő felosztás általános feltételeit a 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Kormány rendelet) 17/A – 17/H §-ai határozza meg.

Amennyiben a fogyasztó nem biztosítja a hiteles hőmennyiségmérés vagy költségosztás feltételeit, úgy kell tekinteni, mintha mérő-költségosztó berendezéssel nem rendelkezne. Ebben az esetben a 104/2011. (VI.29.) Korm. rendelet 17/E. § (3) pontja az irányadó, azaz a felhasználási hely kalkulációval megállapított fajlagos fűtési hőfelhasználásának 2,5-szerese a számlázandó hőmennyiség.

A költségosztó alapján történő felosztás legfőbb szabályai:

a.)

A felhasználási helyen az egyes épületrészekre vonatkozó, fűtési célra felhasznált hőmennyiség és díjának megosztására szolgáló díjmegosztási arányok (a továbbiakban: a fűtési díjmegosztási arányok) meghatározása a felhasználási hely tulajdonosi közösségének - társasház esetében a szervezeti-működési szabályzat, lakásszövetkezetnél az alapszabály rendelkezéseivel összhangban meghozott - döntése alapján a következő módokon történhet:

aa) az épületrészek fűtött légtérfogata alapján,
vagy *ab)* fűtési költségmegosztók alkalmazásával.

b.)

A fűtési díjmegosztási arányokat a tulajdonosi közösség egy elszámolási időszakra állapítja meg úgy, hogy a fűtési díjmegosztási arányok összege 100%. A fűtési díjmegosztási arányok egy elszámolási időszakon belül nem változtathatók.

c.)

A fűtési díj megosztási arányok meghatározásához fűtési költségmegosztók akkor alkalmazhatók, ha *ca)* a felhasználási hely külön tulajdonban vagy külön használatban álló épületrészeiben felszerelt

valamennyi hőleadó készülék hőleadása azonos gyártmányú, egységes értékelési rendszerű fűtési költségmegosztóval kerül meghatározásra, vagy a felhasználási hely külön tulajdonban vagy külön használatban álló épületrészeiben a fűtési hőfelhasználás költségmegosztó funkciót ellátó hőfogyasztás-mérővel önállóan mérhető,

cb) a felhasználási hely valamennyi épületrészeiben, ahol az a falazat megbontása nélkül műszakilag megoldható, a hőleadó készülékek hőleadása szabályozható,

cc) a fűtési költségmegosztó vagy a költségmegosztó funkciót ellátó fűtési hőfogyasztás-mérő felszerelését végző gazdálkodó szervezet a mérési pontosságot gyártói megfelelőségi tanúsítvánnyal igazolja,

cd) a fűtési költségmegosztó vagy a költségmegosztó funkciót ellátó hőfogyasztás-mérő felszerelése a vonatkozó jogszabályi és műszaki előírásoknak megfelelően történt,

ce) a fűtési költségmegosztókat a felszerelésüket követően beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából plombával látták el, és

cf) a fűtési költségmegosztók leolvasása, működőképességük és a plomba sértetlenségének ellenőrzése az elszámolási időszak végén a tulajdonosi közösség által meghatározott időpontig megtörténik.

d.)

A felhasználó köteles gondoskodni - a közös használatú épületrészek kivételével - az épületrészekben az elfogyasztott távhő, valamint meleg víz elszámolása érdekében hiteles hőmennyiségmérő vagy költségmegosztó felszereléséről

da) új csatlakozás esetén, ha az új épületben kerül kialakításra, vagy

db) ha az épületen az épületek energetikai jellemzőinek meghatározásáról szóló miniszteri rendelet szerinti jelentős felújítást valósítanak meg.

e.)

A fűtési költségmegosztó, továbbá a költségmegosztóra felszerelt plomba sérüléséről a díjfizető köteles haladéktalanul a tulajdonosi közösség képviselőjét írásban tájékoztatni. A megsérült fűtési költségmegosztó, továbbá a költségmegosztóra felszerelt plomba pótlásának költségeit a díjfizető viseli.

Párolgató fűtési költségmegosztó - a Vhr. 23/A. § (3) bekezdésében foglaltak kivételével - fűtési költségmegosztóként nem alkalmazható.

h)

Ha a tulajdonosi közösség fűtési költségmegosztók alkalmazásáról döntött, akkor az elszámolási időszakban igénybe vett fűtési hőmennyiségnek legalább 30%-át, de legfeljebb 50%-át az épületrészek fűtött légtérfogata arányában, a fennmaradó részét fogyasztásmérővel, a fűtési költségmegosztók leolvasott adatainak alapulvételével és azoknak a Vhr. 6. sz. mellékletben meghatározott korrekciós tényezőkkel történő módosításával számított értékei arányában kell az épületrészek között felosztani. A fogyasztásmérő hányad épületrészekre történő felosztásának számítása során az egyes épületrészekre figyelembe vett fajlagos fűtési hőfelhasználás nem lehet nagyobb a felhasználási hely fajlagos fűtési hőfelhasználása 2,5-szeresénél.

Költségosztás elszámolás esetén valamennyi hőleadó készüléket fel kell szerelni költségosztóval. Ennek műszaki megoldását és költségeit – beleértve az esetlegesen szükséges átalakításokat – a Felhasználó biztosítja, fedezi. A Felhasználónak az átalakítás megkezdése előtt előzetesen ki kell kérnie a Távhőszolgáltató véleményét, hozzájárulását. Amennyiben nem lehetséges fűtési költségmegosztó felszerelése valamennyi hőleadó készülékre, akkor más költségosztási/ díjmegállapítási mód kerül elfogadásra.

Az épületrészre jutó fűtési díjmegosztási arányt a felhasználási hely fajlagos fűtési hőfelhasználásának a 2,5-szerese és az épületrész fűtött légtérfogatának szorzatából számított hőmennyiség figyelembevételével kell meghatározni, ha:

1. a díjfizető nem tette lehetővé a fűtési költségmegosztók a) felszerelését,

b) szerződésben meghatározott módon és időpontban történő leolvasását,

2. a díjfizető a fűtési költségmegosztót önkényesen leszerelte, vagy

3. a fűtési költségmegosztók leolvasása, vagy ellenőrzése alkalmával megállapítható, hogy az épületrész bármely fűtési költségmegosztója vagy az azokon elhelyezett plomba sérült.

A fűtési költségmegosztó meghibásodása esetén - a leolvasás adatainak rögzítése során - az adott hőleadó készülék hőleadását a felhasználási hely azonos fekvésű és funkciójú helyiségeiben felszerelt hőleadó készülékek hőleadásának átlagaként kell figyelembe venni, és

a fűtési költségmegosztó leolvasása vagy ellenőrzése során észlelt meghibásodás tényének a leolvasást, ellenőrzést végző által írásban történő rögzítésének napjától kezdve az új vagy megjavított és plombával ellátott fűtési költségmegosztó üzembe helyezésének napjáig kell alkalmazni.

j.)

A felhasználási helyen a használati melegvíz készítéséhez igénybe vett hőmennyiség és díjának épületrészek közötti megosztására szolgáló díjmegosztási arányok (a továbbiakban: melegvíz-díjmegosztási arányok) meghatározása a felhasználási hely tulajdonosi közösségének - társasház esetében a szervezeti-működési szabályzat, lakásszövetkezetnél az alapszabály rendelkezéseivel összhangban meghozott - döntése alapján a következő módokon történhet:

ja) használati melegvíz-költségmegosztók alkalmazásával a használati melegvíz-költségmegosztókon mért fogyasztási adatok alapulvételével, vagy

jb) az épületrészekben felszerelt melegvíz-kifolyócsapok számának alapulvételével.

Egy felhasználási helyen az épületrészekre megállapított használati melegvíz-díjmegosztási arányok összege 100%. Az így szétosztott hőmennyiség a teljes használati melegvíz felmelegítésre fordított hőmennyiségnek a cirkulációs hőveszteséggel csökkentett része. A cirkulációs hőveszteség kalkulált érték, mely mérésre alapozott műszaki számítással kerül megállapításra. A cirkulációs hőveszteség az épületrészek tulajdonosai között légköbméter arányosan kerül szétosztásra.

A használati melegvíz-költségmegosztó vagy az arra felszerelt plomba sérüléséről a díjfizető köteles a tulajdonosi közösség képviselőjét haladéktalanul írásban tájékoztatni. A megsérült használati melegvíz-költségmegosztó, továbbá a költségmegosztóra felszerelt plomba pótlásának költségeit a díjfizető viseli.

Ha a melegvíz-díjmegosztási arányok meghatározása melegvíz-költségmegosztók alkalmazásával kerül sor és

- a) a díjfizető nem tette lehetővé a használati melegvíz-költségmegosztó felszerelését, szerződésben meghatározott módon és időpontban történő leolvasását,
- b) a díjfizető a használati melegvíz-költségmegosztót önkényesen leszerelte, vagy
- c) a használati melegvíz-költségmegosztók leolvasása vagy ellenőrzése alkalmával megállapítható, hogy a használati melegvíz-költségmegosztó vagy annak plombája sérült,

akkor a tulajdonosi közösség az adott épületrészre alkalmazandó használati melegvíz-díjmegosztási arányt határozhat meg, amely nem lehet nagyobb a felhasználási helyen a legnagyobb használati melegvíz-felhasználású épületrész melegvíz-felhasználásának 1,5-szeresénél és amely a használati melegvíz-költségmegosztó felszerelésének vagy leolvasásának megakadályozásától, önkényes leszerelésétől vagy sérülésének megállapításától alkalmazandó.

k.)

Ha a tulajdonosi közösség költségmegosztók alkalmazásáról dönt, akkor gondoskodnia kell a költségmegosztók felszereléséről, működtetéséről, karbantartásáról, időszakos ellenőrzéséről, adatainak leolvasásáról, kiértékeléséről és a fűtési díjmegosztási arányok, valamint a melegvíz-díjmegosztási arányok kiszámításáról, továbbá viseli az ezekkel kapcsolatos költségeket.

A tulajdonosi közösség ezen feladatokat megbízott útján is teljesítheti.

Az épületrészben felszerelt költségmegosztók alkalmazásának feltételeit a díjfizető biztosítja. A díjfizető köteles a tulajdonosi közösség képviselőjével vagy a megbízottal együttműködni.

A díjmegosztási arányok utólagosan csak számítási hiba esetén, a tulajdonosi közösség képviselőjének a távhőszolgáltatóhoz írásban történt bejelentésére módosíthatók. A díjmegosztási arányok utólagos módosításáról szóló bejelentésről, a díjmegosztási arányok utólagos módosításáról, a módosítás okáról, tartalmáról és hatásairól a tulajdonosi közösség képviselője tájékoztatja a díjfizetőket.

Az önkormányzat rendeletében elszámolási mérőnek minősített hőmennyiségmérő alkalmazása esetén a részszámla akkor alapulhat távhőszolgáltató általi statisztikai elemzéssel (becsléssel) megállapított energiamennyiségen, ha az adott időszakra vonatkozóan nem kerül sor

a) a hőmennyiségmérő leolvasására, vagy

b) az a) pont hiányában a felhasználó adatszolgáltatása keretében a hőmennyiségmérő mérőállásának bejelentésére a távhőszolgáltatónál.

Mérés szerinti távhőszolgáltatásról átalány szerinti szolgáltatásra visszatérni nem lehet.

Amennyiben a lakások tulajdonosai a díjfizetők, a közgyűlésnek ki kell mondani azt, hogy a „díjfizetők a szolgáltató által havonta megküldött számlát közvetlenül kötelesek kiegyenlíteni, valamint a nem fizetésből eredő következményeket vállalni”.

Az egy szolgáltatói hőközpontozóhoz tartozó ellátott épületek képviselőinek meg kell jelölni maguk közül egy személyt, aki a szolgáltatás szabályozására vonatkozó kérdésekben intézkedni jogosult.

Feladatai:

- ☐ a szolgáltatás megkezdésének és befejezésének időtartamára vonatkozó igények jelzése;
- ☐ a szolgáltatás minőségére vonatkozó igények jelzése;
- ☐ az alapidő meghatározásánál figyelembe vehető fűtött légtérfogat hiteles adatainak felmérése;
- ☐ a mérés szerinti elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérő-kör adatainak megadása, illetve ellenőrzése, ha az elszámolási hőmennyiségmérő a szolgáltató

tulajdonában van;

- ☐ a felosztás és költségviselés módja.

A közszolgáltatási szerződés a felhasználói közösséggel, a díjfizetői megállapodás az egyes épületrészek (lakások) tulajdonosaival (vagy bejelentett bérlőivel, használóival) jön létre. A távhőszolgáltatási díjak számlázása az egyes épületrészek tulajdonosai (vagy bejelentett díjfizetői pl. bérlő, használó, stb.) részére történik. A díjfizetési kötelezettség a szolgáltatás igénybevételel is létrejön, a szolgáltatás ellenértékét a díjfizetők kötelesek kiegyenlíteni. A díjfizető személyében bekövetkezett változás a felhasználó és a szolgáltató között létrejött közszolgáltatási szerződés módosítását nem eredményez.

6.4.2. Épületrészenkénti mérés esetén

Ha a távfűtött épület valamennyi épületrészeiben (lakásokban) a távhő egyedi hőmennyiségmérővel mérhető, a felhasználó a fűtési időszakban saját maga határozhatja meg a szolgáltatás idejét, mértékét.

Az egyéni hőmennyiségmérők beszerelése, hitelesítése, javítása a tulajdonos kötelezettsége.

6.4.3. Az egyedi közszolgáltatási szerződés tartalmát a szerződő felek állapítják meg, a Tszt. irányelvei alapján.

6.5. Szerződésszegés

6.5.1. Szerződésszegés a szolgáltató részéről

A szolgáltató szerződésszegő magatartásának eseteit a Tszt. 49. § (1) bekezdése az alábbiak szerint sorolja fel:

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

A szolgáltató szerződésszegése esetén alkalmazható szankciókat a Tszt. 50-51. §-ai rögzítik.

E szerint az a) -d) és f) pontok esetében kötbérfizetés, e) pontban foglalt esetben alapidíj-visszatérítés kötelezettsége terheli szolgáltatót.

A kötbér mértéke a szerződésszegéssel érintett időszakra vonatkozóan az adott szolgáltatás (fűtés, vagy melegvíz) után fizetendő alapidíj 20%-a.

6.5.2. Szerződésszegés a felhasználók, díjfizetők részéről

A felhasználó, illetőleg a díjfizető részéről szerződésszegésnek minősülő magatartásokat a Tszt. 49. §

(2) bekezdése határozza meg, míg az alkalmazható szankciókat a Tszt. 50-51. §-ai rögzítik.

6.7.2.1.A felhasználó, illetőleg díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a) a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi;
- b) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződés szerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;
- c) a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a szolgáltatónak nem jelenti be;
- d) a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is – távhőt vételez;
- e) a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg;
- f) a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget;
- g) a távhő vételezését nem a Tszt. 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.
- h) ha a szolgáltató részére nem biztosítja egyetlen alkalommal sem az előzetesen kiértékelített időpontok valamelyikén az egyedi melegvíz- vagy hőmennyiségmérő évi kötelező ellenőrző leolvasását.

Az a), c)-d) és f)-g) pontokban meghatározott szerződésszegés esetén, valamint szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén pótdíjfizetési kötelezettség terheli a díjfizetés kötelezettjét. A pótdíj mértékét az illetékes önkormányzatnak az áralkalmazás és a díjfizetés feltételeit megállapító rendelete tartalmazza. Amennyiben az önkormányzat rendeletben a pótdíj mértékéről nem rendelkezik és annak szolgáltató általi meghatározását nem zárja ki, a pótdíj mértékének megállapítására irányadó a 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet 17/A § (2) szerint a felhasználási hely fajlagos fűtési hőfelhasználásának 2,5-szerese.

A b) pontban meghatározott esetben a távhőszolgáltatás felfüggesztésre, illetőleg a közszolgáltatási szerződés felmondásra kerülhet.

A c)-d) pontokban meghatározott szerződésszegés esetén illetve, ha a díjfizetés kötelezettje a távhőszolgáltatás díját az önkormányzatnak az áralkalmazás és a díjfizetés feltételeit megállapító rendeletében meghatározott határidőn túl, nem vagy késedelmesen fizeti meg, a távhőszolgáltatás felfüggesztésére kerülhet sor.

A g) pontban meghatározott szerződésszegés esetén, továbbá, ha a díjfizetés kötelezettje a szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg, a távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.

Az önkormányzat rendeletében előírtak szerint a szolgáltató a fűtési célú hőellátáshoz szükséges hőmennyiséget és a használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatást csökkentheti.

A távhőszolgáltatás felfüggesztésével, valamint a felfüggesztés megszüntetésével felmerült

költségeket a távhőszolgáltató jogosult a szerződésszegés elkövetőjére áthárítani. A közszolgáltatási szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén - az ebből származó jogkövetkezményekért - az érintett ingatlan ingatlan-nyilvántartás szerinti tulajdonosa felel.

A felhasználó/díjfizető köteles lehetővé tenni a bejutást a távhőszolgáltatás felfüggesztése céljából a felhasználó/díjfizető jelen Üzletszabályzat 6.7.2.1. c), d) pontjaiban meghatározott szerződésszegése esetén, valamint az e.) pont esetén: ha a távhőszolgáltatás díját az önkormányzatnak az áralkalmazás és a díjfizetés feltételeit megállapító rendeletében meghatározott határidőn túl nem vagy késedelmesen fizeti meg.

6.6. A szolgáltatás felfüggesztése

Többszintes lakóépület egy lakásának, vagy az egész épületnek a fűtés- és melegvíz szolgáltatása megszüntetésének módjait a Tszt., Tszt Vhr., a Távhőszolgáltatási Közütemi Szabályzat, valamint a szolgáltatás helye szerinti önkormányzat rendeletben szabályozza.

Épületrész szolgáltatásból történő ideiglenes vagy végleges kikapcsolására vonatkozóan a felhasználó/ felhasználói közösség jogosult döntést hozni a jogszabályokban meghatározott feltételekkel, egyidejűleg a többi épületrészre vonatkozó szolgáltatási paraméter és elszámolási feltételek meghatározásával.

Ha a felhasználó/díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó szerződés szerinti távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti, illetve egyéb szerződésszegést követ el, a szolgáltató a szolgáltatást felfüggesztheti (kizárhatja). Ha a felhasználó/díjfizető a távhőszolgáltatás felfüggesztése okának megszüntetéséről a szolgáltatót írásban értesítette, az értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást meg kell kezdeni.

A távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződést felmondhatja, ha a díjfizetés kötelezettje a szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg.

A Szolgáltató 60 nap elteltével – a felhasználói átvételt igazoló módon – értesítést küld a felhasználónak arról, hogy – az esedékességtől számított három hónap elteltével – mely napra mondja fel a közszolgáltatási szerződést és kapcsolja ki a felhasználót a szolgáltatásból.

Amennyiben az értesítésben megjelölt hatánapig a felhasználó fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, a hatánapon a felhasználó közszolgáltatási szerződése megszűnik, a távhőszolgáltatásból kikapcsolásra kerül.

A kikapcsolást és a közszolgáltatási szerződés megszűnését követően a további távhőszolgáltatás feltétele sorrendben a behajtással kapcsolatos költségek, a késedelmi kamat és az összes lejárt díjhátralék kiegyenlítése és új távhőszolgáltatási közszolgáltatási szerződés megkötése.

Díjhátralék késedelmes megfizetése miatti szolgáltatás felfüggesztés (kizárás) esetén legalább kettő főnek (szolgáltató vagy megbízottja) – kell együttesen eljárni.

A szolgáltatás megszüntetésekor a felhasználóval hátraléka nagyságáról az eljáró személyek nem vitatkozhatnak, engedményt nem adhatnak.

A felhasználó helyszíni – az adott napon készült folyószámla- kivonat alapján megállapított - teljes tartozásának megfizetése esetén a szolgáltatás felfüggesztésére nem kerül sor.

A kizárás vagy visszakötés után a szerelő köteles a tevékenységgel járó esetleges rendellenességeket (pl. vízfolyás, légtelenítés, csöpögés) elhárítani.

Amennyiben a kikötést követően hátralékos felhasználó rendezi valamennyi tartozását (tőke, kamat, behajtási költségek, ki- és visszakötés díja), a kifizetést követő munkanapon a távhőszolgáltatást meg kell kezdeni.

A távhőszolgáltatás felfüggesztésével, valamint a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeket a távhőszolgáltató jogosult a szerződésszegés elkövetőjére áthárítani. A közszolgáltatási szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén - az ebből származó jogkövetkezményekért - az érintett ingatlan ingatlan-nyilvántartás szerinti tulajdonosa felel.

6.7. A közszolgáltatási szerződés felmondása

A szolgáltató a közszolgáltatási szerződést csak a Tszt.-ben meghatározott esetekben mondhatja fel (49.§-51/A.).

Törvény biztosítja, hogy a lakossági felhasználók közössége az általános közszolgáltatási szerződést

– meghatározott feltételek fennállása esetén – 30 napos felmondási idővel felmondhatja.

Az általános közszolgáltatási szerződés felhasználó általi felmondásának feltételeit a Tszt. 38. §-a, és a 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet 3. sz. mellékleteként kiadott Távhőszolgáltatási Közütemi Szabályzat 27. pontja határozzák meg.

Az egyedi közszolgáltatási szerződést az egyéb felhasználó a szerződésben meghatározott – más rendelkezés hiányában 6 hónapos – felmondási idővel mondhatja fel. Az egyedi közszolgáltatási szerződés felmondása csak fűtési időszak utolsó napjára szólhat.

A szerződés felmondását szolgáltató írásban igazolja vissza, amelyben tájékoztatja a felhasználót a felmondásból eredő műszaki és pénzügyi kötelezettségekről is.

Amennyiben a felhasználó több önálló ingatlant ellátó hőközpontból kapja a hőenergiát, a szerződés felmondásának jogát mind a hőközpont elhelyezésére szolgáló, mind a kapcsolt épületek felhasználói közössége – képviselője útján – csak együttesen gyakorolhatja.

7. fejezet: DÍJAZÁSSAL KAPCSOLATOS RENDELKEZÉSEK

7.1. Általános szabályok

A Tszt. 57/D.§ rendelkezései szerint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját - mint legmagasabb hatósági árat -, a hatósági ár szerkezetét és alkalmazási feltételeit a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal javaslatának figyelembevételével az energiapolitikáért felelős miniszter rendeletben állapítja meg (a továbbiakban: miniszteri rendelet).

A távhőszolgáltatás csatlakozási díjának megállapítását és megváltoztatását a távhőszolgáltató kezdeményezésére, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal döntését követően,

valamint a miniszteri rendeletben nem szabályozott ár alkalmazási feltételeket a települési önkormányzat rendeletben határozza meg.

A Távhőszolgáltató a lakossági felhasználó és a külön kezelt intézmény körébe nem tartozó felhasználókra vonatkozóan a távhőszolgáltatás díját a távhőszolgáltatás nyújtásához szükséges költségek alapján határozza meg. A költségek körében a Távhőszolgáltató figyelembe veszi különösen a távhőszolgáltatás nyújtásához igénybe vett energiahordozók árát, a Távhőszolgáltató működési költségeit, a távhőszolgáltatási rendszer működésével, fenntartásával, karbantartásával kapcsolatos költségeket, beleértve a szükséges beruházási költségeket is, és a távhőszolgáltatási rendszer működésével összefüggő hőveszteségeket.

A díjtételekre külön kerül felszámításra a mindenkori áfa összege.

A miniszteri rendelet szerinti érvényes díjak/árak, valamint a Szolgáltató által a lakossági és a külön kezelt intézmények körébe nem tartozó felhasználókra vonatkozóan megállapított díjak/árak alkalmazása külön szerződésmódosítást nem igényelnek, azokat a Szolgáltató a hatályba lépést követően köteles alkalmazni, de a felhasználót haladéktalanul értesíti az árváltozás tényéről, elektronikus formában pedig a szolgáltató internetes honlapján hozzáférhetővé teszi.

Amennyiben az új ár hatályba lépése után tervezett első leolvasás a felhasználónak felróható okból kétszeri kísérettel nem hajtható végre, vagy írásbeli felhasználói bejelentésből nem állapítható meg a számlázás alapjául szolgáló mérőállás, a számlázásnál az árváltozás hónapjának utolsó napjával, mint osztónappal lehet az árváltozást megelőző és követő leolvasási adatok különbségét áralkalmazás szempontjából időarányosan megosztani.

A kiszállási díj, a rezsi óradíj és a munkadíjak aktuálisan érvényes, és a fogyasztókra alkalmazandó összege tekintetében a cég honlapján aktuálisan közzétett díjtételek az irányadóak.

7.2. A távhőszolgáltatás lakossági díjtételei

A távhődíj településenként változó. Az ár megállapítására, módosítására sem a szolgáltató, sem az önkormányzat nem jogosult.

A távhőszolgáltatás lakossági díja alapidíjból, fűtési hődíjból, valamint használati melegvíz díjból áll.

A rezsicsökkentések végrehajtásáról szóló 2013. évi LIV. törvény 3. § (1) A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tszt.) 3. § b) pontjában meghatározott díjfizető közül a lakossági díjfizető (a továbbiakban: lakossági díjfizető) és a Tszt. 3. § g) pont ga) alpontjában meghatározott lakossági felhasználó részére, a távhőszolgáltató által kibocsátott számlában a 2014. szeptember 30-át követő időszakra vonatkozóan meghatározott szolgáltatási egységre jutó, az igénybevett távhőszolgáltatásért fizetendő összeg nem haladhatja meg a 2013. november 1-jén alkalmazott díjtételek alapján, ugyanazon feltételekkel (fogyasztás, légtérfogat stb.) számított összeg 96,7%-át.

(3) A távhőszolgáltató a kibocsátott számlán köteles jól láthatóan, színes mezőben kiemelve feltüntetni a rezsicsökkentés eredményeképpen jelentkező megtakarítás összegét az elszámolt időszak vonatkozásában, valamint a 2013. január 1-je óta eltelt időszakban.

(4) Az (1) bekezdés szerinti szolgáltatási egységre vonatkozó díjalkalmazási feltételek módosítása sem közvetve, sem közvetlenül nem eredményezheti az (1) bekezdés szerinti szolgáltatási egységre jutó fizetendő összeg növekedését.

7.2.1. Alapdíj

Az aktuális alapdíjak – és hődíjak – ezen üzletszabályzat 1. sz. mellékletében találhatók.

Az alapdíj naptári évre megállapított éves díj, amelynek 1/12-ed részét a felhasználó/díjfizető havonta köteles megfizetni. Az alapdíjat a fűtés szempontjából figyelembe vehető helyiségek légtérfogata (lm³) után, kell megállapítani és megfizetni.

A felhasználónak az alapdíjat az általános közszolgáltatási szerződés fennállása alatt, a szolgáltatott, illetőleg a vételezett hőmennyiségtől és a fűtési hődíjtól függetlenül kell megfizetnie, akkor is, ha a felhasználói berendezések hibája vagy alkalmatlansága miatt nem teljesíthető a szolgáltatás, ha távhőt nem vételezett, ha a Szolgáltató a felhasználó szerződésszegése miatt a távhőszolgáltatást felfüggesztette, vagy a Szerződést felmondta.

Ha a felhasználó év közben köti meg vagy mondja fel a Szerződést, a szerződéskötés, illetve felmondás évében a naptári évre számított alapdíjnak csak az arányos részét kell megfizetnie.

7.2.2. Fűtési Hődíj

A szolgáltatott illetőleg a vételezett hőmennyiség elszámolásának alapja a szolgáltató tulajdonában lévő – felhasználói hőközpontokba vagy a szolgáltatói hőközpontokba, vagy a hozzá tartozó hőfogadóba – beépített hiteles hőmennyiségmérő állása.

A hődíj számlázása és megfizetése külön-külön épületrészenként történik. Az épületrészek felhasználói, díjfizetői kötelesek a díjak kiegyenlítésére.

A hiteles elszámolási hőmennyiségmérők a fűtési időszakban, havonként – a tárgyhót követő hónap

1-5. napja között kerülnek leolvasásra adatrögzítés és ellenőrzés céljából. A leolvasást a szolgáltató szakemberei végzik.

7.2.3. Használati melegvíz-szolgáltatás és vízfelmelegítési-szolgáltatás díja

-A használati melegvíz díjának meghatározása:

A használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiség felhasználónkénti meghatározása történhet: a használati melegvíz készítéséhez felhasznált hőmennyiségnek a felhasználót ellátó hőközpontban vagy hőfogadó állomáson beépített hiteles hőmennyiségmérőn történő mérésével, vagy 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 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

m³ közműves ivóvíz felmelegítéséhez szükséges hőmennyiség szorzata adja, vagy 18.3.4. a felhasználó által felhasznált használati melegvíz mennyiségének épületrészenkénti hiteles mérésével, amennyiben a hiteles vízmennyiség-mérés az épület valamennyi épületrészében 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.

A mindenkori, hatóságilag megállapított díjtételeket a szolgáltató honlapján teszi közzé.

A használati melegvíz szolgáltatás alapdíjből és hődíjból adódik össze:

Az alapdíj a fogyasztási hely alapterületével arányos.

A hődíj a fogyasztott melegvíz mennyiségével és a felmelegítésre fordított hőmennyiséggel arányos. A fogyasztó által vételezett vízmennyiség mérése hiteles melegvíz mérővel, a hőmennyiségé hiteles hőmennyiség- mérővel történik.

A távhőszolgáltató mérésekkel és számítással állapítja meg a használati melegvíz fajlagos hőtartalmát [GJ/m³]. Ez a városi távhő rendszer egészére egységesen, a hiteles mérések összesítése alapján történik:

A felmelegítésre kerülő ivóvíz mennyiségét hőközpontként az ivóvíz szolgáltató hiteles elszámolási vízmérője regisztrálja [m³].

A felmelegítésre fordított hőmennyiség meghatározása a 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet 3. mellékletében leírt módon, a hőközpontokban hiteles hőmennyiségméréssel történik [GJ].

A távhőszolgáltató a fenti adatokat havonta rögzíti. Az adatok összegzése évente egy alkalommal történik, ekkor kerül megállapításra az összes használati melegvízzel ellátott fogyasztóra egységesen érvényes fajlagos hőtartalom [GJ/m³], a következőképp számolva:

$H = \Sigma Q(hkp) / \Sigma V(hkp)$, ahol:

H: a használati melegvíz fajlagos hőtartalma, [GJ/m³];

$\Sigma Q(hkp)$: a hőközpontokban a használati melegvíz előállítására fordított összes hő, [GJ];

$\Sigma V(hkp)$: a hőközpontokban az összes előállított használati melegvíz [m³].

Az épületrészenkénti használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiséget a felhasználó/díjfizető által felhasznált használati melegvíz mennyiségének az épületrészben hitelesen mért mennyisége és a használati melegvíz fajlagos hőtartalmának szorzata adja.

-Amennyiben a felhasználó a melegvízmérők leolvasása, ellenőrzése, cseréje, hitelesítése, javítása, a szolgáltatás megszüntetése érdekében a szolgáltató vagy megbízottja épületbe, épületrészbe való bejutását nem biztosítja, a szolgáltató jogosult a Tszt. 51. §. (8) bekezdésében meghatározott eljárást kezdeményezni, felmerült költsége és kára megtérítését kérni, továbbá az önkormányzati rendeletben meghatározott városi átlagnak megfelelő mértékű felemelt díjat leszámlázni.

-Az elfogyasztott használati melegvíz mennyiségének elszámolási időszakonkénti meg nem adása nem mentesíti a felhasználót a díj időbeni megfizetése alól. Adatszolgáltatás elmaradása esetén a szolgáltató a fogyasztó korábbi átlagfogyasztását számlazza. A későbbi sikeres adatszolgáltatáskor kerül sor a mért fogyasztás szerinti korrekcióra.

7.2.4. Használati melegvíz-szolgáltatáshoz kötődő víz- és csatornahasználati díj

Közütemi ivóvíz felhasználásával biztosított melegvíz-szolgáltatás esetén, közütemi ivóvíz víz- és csatornahasználati díjat az előző pontban foglaltak szerint számlázza szolgáltató. A közütemi ivóvíz számlázás kizárólag önkormányzati rendelet előírásán alapulhat.

7.3. Leolvasások; a számlázás rendje és módja

7.3.1. Fűtésszolgáltatás

Leolvasás és költségosztás: a szolgáltató a fűtési időszakban minden hónapban leolvasa a hőközponti és hőfogadói elszámolási hőmennyiségmérőket; ezen a felhasználói közösség képviselője kérésére részt vehet. A szolgáltató lehetővé teszi, hogy az elszámolás alapjául szolgáló mérő állását a megbízott igényének megfelelően ellenőrizhesse a leolvasás időpontjától függetlenül is.

Az elszámolási mérő utáni egyedi hőmennyiségmérők annak költségosztóiként funkcionálnak. Ezeket a fogyasztó, vagy annak megbízottja olvassa le a tárgyhót követő hónap 5. napjáig, és juttatja el az adatokat a szolgáltatónak. Adatszolgáltatás elmaradása esetén a szolgáltató a korábbi fogyasztás átlagával köteles számolni. Az adatszolgáltatás elmaradásának szankciója nincsen.

A költségosztóként funkcionáló számlázáshoz használt hőmennyiségmérőket is kötelező hitelesíteni, vagy MID hitelesítéssel rendelkező készülékre cserélni. Erről a hőmennyiségmérő tulajdonosa köteles gondoskodni, annak összes költségét viselni. A szolgáltató a hitelesség lejártának évében még a karbantartási szezon kezdete előtt írásban hívja fel minderre a fogyasztó figyelmét.

A fűtési díjmegosztási arányokat a tulajdonosi közösség egy elszámolási időszakra állapítja meg úgy, hogy a fűtési díjmegosztási arányok összege 100%. Tehát az adott elszámolási mérő utáni fogyasztók mindegyike részét kell, hogy képezze a megosztásnak.

Fűtési költségmegosztók akkor alkalmazhatók, ha a rendszerhez tartozó valamennyi költségosztó egységes értékelési rendszerű.

A komáromi távhő rendszeren alkalmazott, költségosztóként működő egyedi hőmennyiségmérők egységesen GJ értékelési rendszerűek. Ennek bevezetési határideje: 2019. szeptember 1.

Minden beépítésre kerülő új költségosztó, vagy költségmegosztó funkciót ellátó hőmennyiség mérő a mérési pontosságot tanúsító érvényes gyártói megfelelőségi bizonylattal (MID) kell rendelkezzen. Bármilyen beavatkozással, bontással, áttelepítéssel, szétszereléssel (pl. elem csere) járó művelet után a mérőt újra kell hitelesíteni, ennek hiányában cserélni kell.

A távhőszolgáltató beépítést követően a költségmegosztó funkciót ellátó hőmennyiség mérőt leplombálja, a plomba sértetlenségét évente legalább 1 alkalommal ellenőrzi, ellenőrző leolvasással együtt. Ez alapján történik az évi teljes elszámolás.

A fűtési időszak végét követően a távhőszolgáltató két alkalommal térítésmentesen kíséri meg a költségmegosztó funkciót ellátó hőmennyiség mérők leolvasását. Időpontjait a honlapon, illetve a lépcsőházban kifüggesztve teszi közzé. Amennyiben a fogyasztó egyik alkalommal sem tette lehetővé a leolvasást, úgy a szolgáltató további két alkalommal – előzetes értesítést követően – megkísérli. Ennek térítési díja alkalmanként kétszeri kiszállási és rezsióra díj.

Amennyiben a fogyasztó fenti négy alkalom közül egyszer sem tette lehetővé az ellenőrző

leolvasást, akkor a fogyasztóra jutó fűtési díjmegosztási arányt a felhasználási hely fajlagos fűtési hőfelhasználásának 2,5-szerese és az épületrész fűtött légtérfogatának szorzatából számított hőmennyiség figyelembevételével kell meghatározni. Szabálytalan vételezés és költségosztás esetén is ugyanígy járunk el.

Egyéb szabálytalanság, vagy lakók egymás közötti vagy a távhőszolgáltatóval felmerülő, fel nem oldható elszámolási vita esetén – mivel már nem teljesülnek a költségosztós elszámolás feltételei – a távhőszolgáltató azonnal visszaállítja az egész fogyasztói közösséget (társasházat) légköbméter alapú elszámolásra. Ezt követően a költségosztós elszámolásra visszatérni csak a következő fűtési szezontól lehetséges.

Radiátorra szerelt költségosztós épületben a társasház megbízottja minden tárgyhót követő hónap 10. napjáig adja meg az összesített fogyasztási adatokat a szolgáltatónak.

Elszámolási időszak:

- Egyedi fűtés mérés esetén egy naptári hónap, a mérő tényleges fogyasztási adatai havonta kerülnek leolvasásra.
- Költségosztós épületben: minden év szeptember 15. napjától a következő év május 15-ig terjedő időszak. (fűtési időszak)

Elszámolás: Alapja mindig a hőközponti/hőfogadói *hiteles elszámolási főmérő* állása.

Számlázás

Havi elszámolás esetén a Szolgáltató a hődíjat az elszámolás alapjául szolgáló hiteles hőmennyiségmérőn mért, ténylegesen felhasznált hőmennyiségnek megfelelően számlázza ki. Hosszabb elszámolási időszak esetén a Szolgáltató két elszámolás között a felhasználók/díjfizetők részére havonta részfizetési (előleg) számlát állít ki.

Fűtött légtérfogat alapján:

- a felhasználó/díjfizető havi előleget fizet két elszámolási időszak között vagy
- a havi tényleges fogyasztás adatai alapján a tárgyhót követő hónapban, utólag fizeti meg a hődíjat.

Költségosztóval rendelkező felhasználó/díjfizető esetén:

- előleget fizet két elszámolási időszak között vagy,
- a havi tényleges fogyasztás adatai alapján a tárgyhót követő hónapban, utólag fizeti meg a hődíjat.

Egyedi hőmennyiségmérő alapján:

Felhasználó/díjfizető a havi tényleges fogyasztás adatai (megmért hőmennyiség) alapján, a tárgyhónapot követő hónapban, utólag fizeti meg a hődíjat.

A részszámlákban (előlegszámla) számlázott távhőszolgáltatási díjak és a ténylegesen mért hőfelhasználás különbözetét a távhőszolgáltató a fűtési időszakot követően, évente egyszer elszámoló számlában elszámolja. Ennek alapja az évi egyszeri, szolgáltató általi ellenőrző leolvasás.

Az elszámoló számlát (amely az éves hőfogyasztás függvényében egyaránt tartalmazhat díjvisszatérítést vagy többletfizetési kötelezettséget) annak a tulajdonosnak vagy díjfizetőnek küldi meg a szolgáltató, aki az elszámolás időpontjában a szolgáltatóval közszolgáltatási jogviszonyban áll.

Szolgáltató az épületrészenkénti felosztás számláit:
fűtési időszakot követő két hónapon belül köteles elkészíteni vagy
az elszámolási időszak (fűtési időszak) adatainak átvételét követő 45 napon belül.

Egy elszámolási időszak alatt a felosztási mód nem változtatható meg.

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.

7.3.2. Melegvíz-szolgáltatás

Leolvasás: A használati melegvíz felhasználás elszámolása alapjául szolgáló – egyes lakásokban, nem lakás céljára szolgáló helyiségekben lévő és a felhasználó/díjfizető tulajdonában lévő – mellékvízmérők adatait a felhasználó képviselője, vagy a díjfizető a tárgyhót követő hónap 5. napjáig olvassa le, és juttatja el a szolgáltatónak. Az adatszolgáltatás elmaradása nem mentesít a fizetési kötelezettség alól. Amennyiben a használati melegvíz-felhasználásról tárgyi hónapban a felhasználó részéről nem érkezik adatszolgáltatás, úgy a szolgáltató a hasonló időszak átlagfogyasztását számlázza.

A mérők ellenőrző leolvasását, fenntartását Szolgáltató helyszíni leolvasás útján végzi évi egy alkalommal, melyet a felhasználó köteles lehetővé tenni a távhőszolgáltató részére. A távhőszolgáltató két alkalommal térítésmentesen kíséri meg az almérők leolvasását. Időpontjait a honlapon, illetve a lépcsőházban kifüggesztve teszi közzé. Amennyiben a fogyasztó egyik alkalommal sem tette lehetővé a leolvasást, úgy a szolgáltató további két alkalommal – előzetes értesítést követően – megkísérli. Ennek térítési díja alkalmanként kétszeri kiszállási és rezsióra díj.

Amennyiben a fogyasztó fenti négy alkalom közül egyszer sem tette lehetővé az ellenőrző leolvasást, akkor a használati melegvíz felhasználás az utolsó sikeres ellenőrző leolvasás dátumától kezdődően az épületrész alapterülete után az Önkormányzat távhő rendeletében megállapított normatív mennyiségei alapján lesz megállapítva (2. sz. melléklet).

Elszámolás: lakásban (épületrész) lévő melegvíz-mérők, főmérők illetve almérőn mért fogyasztás alapján történik.

Felhasználó/díjfizető változás esetén az elszámoló mérő szolgáltató által történt leolvasását az előző és az új felhasználó/díjfizető együttes és írásbeli nyilatkozata pótolja.

Számlázás: a felhasználók vagy az egyes díjfizetők részére történik a tárgyhavi számlán; a melegvízmérő mérési tényadata a kiállított számlán szerepel.

Használati melegvíz-szolgáltatás esetén felhasználók a használati melegvíz előállításához felhasznált ivóvíz és csatorna-használati díjat a Távhőszolgáltató felé egyenlítik ki, Szolgáltató részére a felhasznált használati melegvíz mennyiségi adatait felhasználó/díjfizető vagy képviselőjük nyújtja.

Két leolvasási időszak között felhasználó/díjfizető által rendelkezésre bocsátott adatokat Távhőszolgáltató általi leolvasásig vélt fogyasztási adatnak tekinti.

Amennyiben felhasználó/díjfizető az előleg meghatározásához fogyasztási adatot nem bocsát rendelkezésre, úgy Távhőszolgáltató az előző időszaki átlagfogyasztás alapulvételével állítja ki a számlát.

A díjfizető személyében bekövetkező változás esetén, amennyiben az új díjfizető nem ad meg vélt fogyasztási adatot, az első leolvasásig 4 m^3 /hó mennyiség kerül kiszámlázásra.

Felhasználó/díjfizető változás esetén –a bejelentéssel egyidejűleg - az előző és az új felhasználónak/díjfizetőnek közösen kell nyilatkozni az elszámloló mérő(k) állásáról és a mérőhely állapotáról. Ennek hiányában Távhőszolgáltató helyszíni ellenőrzéssel győződik meg a fogyasztási adatok valódiságáról. Ennek érdekében felhasználó/díjfizető előre egyeztetett időpontban köteles biztosítani a felhasználási helyre történő bejutást, a mérő ellenőrzését.

7.3.3. Számlaadási kötelezettség

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

Abban az esetben, ha a számlázás megkezdéséig (lakossági felhasználók esetében a tárgyhót megelőző hónap 28. napjáig) a felhasználó és a pénzügyi intézet között létrejött megállapodásról (felhatalmazásról) a pénzügyi intézet nem értesíti szolgáltatót, szolgáltató a felhasználót készpénzfizetőnek tekinti, és a számlához készpénzáttutalási megbízást (csekket) mellékel.

7.3.4. A számlák kézbesítése

A szolgáltató a kibocsátott számlákat havonta kézbesíti a felhasználó, díjfizetők részére. Ha a felhasználó/díjfizető a felhasználási hely címével megegyező számlázási, vagy levélcímre kéri a kézbesítést, akkor Távhőszolgáltató a kibocsátott számlákat – saját kézbesítés keretében - a felhasználó/díjfizető levélszekrényébe kézbesíti.

Ha a felhasználó a felhasználási hely címével nem megegyező számlázási, illetve levélcímre kéri írásban a kézbesítést, akkor szolgáltató a számlát - az írásbeli kérelemben meghatározott számlázási cím rögzítését követő hónaptól - erre a címre kézbesíti.

Külföldre történő kézbesítés esetén a kézbesítés postai díját, a kézbesítés várható időtartamára, felhasználónak előre meg kell fizetnie.

A távhőszolgáltató köteles a számla felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a felhasználónak, illetve a díjfizetőnek a kézhezvételtől számítva legalább 15 nap rendelkezésére álljon.

7.4. A távhőszolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése

A felhasználók a távhőszolgáltatás ellenértékét a számlán feltüntetett fizetési határidőig kötelesek kiegyenlíteni.

A számla ellenértéke azon a napon minősül kiegyenlítettnek, amelyik napon annak összege a szolgáltató bankszámláján jóváírásra, illetve pénztárába befizetésre kerül.

Épületrészenkénti (lakásonkénti) díjfizetés esetén a díjfizető az épületrész tulajdonosa. Az épületrész

(lakás) tulajdonosa és a bérlő vagy a használó együttes kérelmére a távhőszolgáltató díjfizetési megállapodást köthet a tulajdonossal és a bérlővel. A díjat a szolgáltató közvetlenül

a bérlő vagy használó részére számlázza. A távhő díjnak bérlő vagy használó által történő megfizetéséért a tulajdonos kezesként felel.

Amennyiben a fogyasztási helyre nézve lejárt tartozás áll fenn, vagy a szolgáltató felé a tulajdonosnak vagy a bérlőnek bármely fogyasztási helyen 45 napon túli lejárt tartozása van, úgy a szolgáltató nem köteles díjfizetési megállapodás kötésére a felekkel.

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

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

Pénzügyintézetén keresztül történő kiegyenlítés esetén a fizetési határidőt nem módosítja:

- ☐ a megbízás visszavonása, módosítása;
- ☐ ha az esedékes számla összege limit feletti;
- ☐ ha a pénzügyintézet a felhasználó azonosítóját (ügyfélszámát) hibásan tartja nyilván;
- ☐ ha a számla összege fedezethiány miatt nem utalható;
- ☐ ha a pénzügyintézet a benyújtott terhelést, előzetes értesítés és egyeztetés nélkül, technikai okok miatt nem fogadta;
- ☐ ha a pénzügyintézet a felhatalmazásról, illetve az ügyfél folyószámlaszámának megváltozásáról, a felhatalmazás érvényességi idejéről szolgáltatót nem értesítette a terhelés benyújtása előtt.

7.5. Díjfizetési módok

7.5.1. Pénztári befizetés

Ha a felhasználó a számlát a szolgáltató pénztárában kívánja kiegyenlíteni, akkor a pénztáros a készpénz átvételét köteles átvételi elismervény kiállításával igazolni.

7.5.2. Postán történő befizetés

Belföldi postautalványon történő feladás esetén, ha arról hiányzik a beazonosításhoz és jóváíráshoz szükséges információ (név, cím, ügyfélszám, fogyasztási hely, számlaszám, időszak, stb.), akkor szolgáltató tudakozványt köteles, az összeg postai telepítését követő két munkanapon belül, a feladónak elküldeni.

Ha a postán történő befizetés a szokásos telepítési időig nem kerül jóváírásra a szolgáltató bankszámláján, akkor szolgáltató, felhasználó kérésére, köteles erről az igazolást kiadni.

A szolgáltató a postára adott, de hozzá be nem érkezett befizetések ügyében eljárhat felhasználó helyett, ha a felhasználó szolgáltató rendelkezésére bocsátja a feladóvevényt, vagy annak hiteles másolatát és megfizeti az eljárás ügyviteli díját.

7.5.3. Lakossági folyószámláról történő kiegyenlítés

Bankszámlával rendelkező felhasználók/díjfizetők a pénzforgalmi szabályok előírásai alapján kétoldalú megállapodásban rögzített módon:

- ☐ azonnali beszédési megbízással,
- ☐ határidős megbízással,
- ☐ átutalással

rendezhetik az esedékes (kézbesített) számlákat.

Lakossági folyószámláról csak a pénzüintézet értesítését követően, a felhatalmazás érvényességének időpontjától kerülhet sor fizetésre. Ha a számlázás megkezdéséig (a tárgyhót megelőző hónap 28. napjáig) a pénzüintézet nem vagy nem a pénzforgalomról szóló előírásoknak megfelelően értesíti a szolgáltatót a megbízási szerződés megkötéséről vagy módosításáról, akkor a szolgáltató a felhasználót/díjfizetőt készpénzfizetőnek tekinti.

Ha a számlázás megkezdéséig a felhasználó vagy a pénzüintézet nem értesíti a szolgáltatót a megbízási szerződés megszűnéséről vagy felfüggesztéséről, illetve arról, hogy a megbízási fedezethiány miatt nem teljesíthető, akkor felhasználónak/díjfizetőnek a kézbesített számla alapján kell gondoskodni a határidőre történő kiegyenlítésről.

Tartós fedezetlenség (3 hónap) esetén a szolgáltató a felhasználót/díjfizetőt készpénzfizetőnek tekinti.

A pénzüintézetnek adott megbízási módosítása – új felhatalmazás – nélkül, és az erről szóló pénzüintézeti értesítés megküldéséig a szolgáltatónak nincs jogosultsága másik vagy új felhasználási hely esedékes számláit benyújtani a pénzüintézethez.

Nincs lehetőség arra, hogy a szolgáltató:

- ☐ a nem teljesített megbízásokat (a visszautasítás okától függetlenül);
- ☐ a tárgyhót megelőző időszak számláit;
- ☐ a tárgyhót érintő korrekciós számlákat;
- ☐ a felhasználó változással összefüggő számlákat

benyújtsa a felhasználó folyószámláját vezető pénzüintézetnek. Ilyen esetben a számla kiegyenlítéséről a felhasználónak/díjfizetőnek, egyéb módon (például a banknak adott egyedi megbízással) kell gondoskodnia.

Lakossági folyószámláról történő kiegyenlítés feltételeit a felhasználó/díjfizető és a pénzüintézet között létrejött megállapodás rögzíti. Az ilyen megbízással kapcsolatos ügyek intézése nem tartozik a szolgáltató hatáskörébe. Észrevétel, kifogás, vagy panasz esetén közvetlenül a bankhoz kell fordulni.

Fedezethiány esetén a levonás meghiúsulása nem eredményezi szolgáltató ismételt megterhelési igényét, így az érintett felhasználó/díjfizető csekken, illetve pénztári befizetéssel is teljesíthet.

7.5.4. Szociális és egyéb jogcímen nyújtott támogatás jóváírása

A szociális és egyéb jogcímen nyújtott támogatás nem minősül készpénzjuttatásnak, ezért a támogatás összegének jóváírása, a támogatást megállapító határozat rendelkező részében meghatározott feltételek, illetve a támogatás összegét folyósító rendelkezéseinek betartásával, történik.

Ha a felhasználónak/díjfizetőnek a szolgáltató felé

- ☐ nincs tartozása, akkor a támogatás összegét az esedékes díjak részbeni, vagy teljes kiegyenlítésére kell fordítani;
- ☐ van tartozása, akkor a támogatás összegét felhasználói befizetésként kell kezelni és a tartozás csökkentésére kell felhasználni.

A támogatás összegének jóváírását (akár számlában, akár hátralékra) csak az után tudja megkezdeni a szolgáltató, ha az támogatást megállapító határozatot, vagy a folyósító

rendelkezéseit írásban megkapja és a támogatás havonkénti, vagy teljes összegét – jogosultak szerint részletezett módon – a folyósító szolgáltatónak átutalta.

A szociális és egyéb jogcímen nyújtott támogatás a kibocsátott számlák esedékességét, a felhasználó díjfizetési kötelezettségét nem érinti, erre való hivatkozással felhasználó a díjfizetést nem tagadhatja meg, és nem mentesülhet a késedelmes fizetés következményei alól.

7.6. A késedelmes fizetés és következményei

Ha a felhasználó/díjfizető a szolgáltatás ellenértékét nem a közszolgáltatási szerződésben, illetve nem a számlán feltüntetett határidőig fizeti meg, vagy csak részben egyenlíti ki, késedelembe esik.

Szolgáltató azt a befizetést tekinti határidőben teljesítettnek, mely a fizetési határidőig bankszámláján jóváírásra kerül, vagy amelyet a fizetési határidőig a pénztárában befizettek.

Ha a felhasználó/díjfizető nem tulajdonosa a felhasználási helynek, akkor a szolgáltató, a felszólító levél másolatának vagy az egyenlegközlő megküldésével, az általa ismert tulajdonost is értesítheti.

A szolgáltatót nem terheli felelősség azért, ha a felszólító leveleket a posta nem a küldeményekre vonatkozó előírások szerint kézbesíti.

Késedelmes fizetés esetén a felhasználó/díjfizető a számlatartozáson (főkövetelésen) kívül köteles megfizetni a Ptk. szerinti késedelmi kamatot, valamint a szolgáltatónak a késedelmes fizetés miatt felmerült egyéb költségeit (felszólítások postai díja, perköltség, címkutatás költsége, tulajdoni lap beszerzésének költsége, a végrehajtási eljárás költségei, behajtói sikerdíj stb.).

A késedelmi kamat a fizetési határidőt követő naptól esedékes. A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

Késedelmes fizetés esetén a szolgáltató jogosult:

- ☐ megindítani a behajtási eljárást;
- ☐ intézkedni a szolgáltatás felfüggesztése iránt;
- ☐ a közszolgáltatási szerződést felmondani, ha a díjfizetés kötelezettje a szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg.

Ha a felhasználó, illetve a díjfizető a számla ellenértékét a pénzforgalmi szolgáltatást nyújtónál fizetési számlára történő készpénzbefizetéssel egyenlíti ki, a fizetési késedelem jogkövetkezményei legkorábban a késedelembe eséstől számított második naptól alkalmazhatók.

Ha a felhasználó/díjfizető több tartozása áll fenn, és a teljesítés nem fedezi valamennyi tartozást, akkor a befizetést a Ptk. 6:46.§-a előírásainak megfelelő sorrendben kell a követelések fedezetére fordítani.

Amennyiben a befizetés nincs „nevesítve”, úgy először a felhasználó/díjfizető legrégebbi tartozása kerül kiegyenlítésre.

Ha a felhasználó/díjfizető kamattal és költséggel is tartozik vagy a hivatkozott követelés már korábbi befizetésből kiegyenlítésre került, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére

nem elég, azt elsősorban a költségre, utána a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni, ha a jogosult eltérően nem rendelkezett és egyértelmű szándéka sem ismerhető fel.

A felhasználó/díjfizető a szolgáltató hozzájárulása nélkül is törlesztheti tartozását. A részteljesítés azonban nem mentesíti a felhasználó/díjfizető a késedelmes fizetés és a szerződésszegés következményei alól.

A tartozás rendezése érdekében, a felhasználó/díjfizetői együttműködés és kellő garancia esetén, szolgáltató részletfizetési megállapodást köthet a felhasználó/díjfizető. A részletfizetési megállapodás mindig egyedi, figyelembe véve a hátralékos körülményeit.

Ha a felhasználó/díjfizető nem vagy nem a részletfizetési megállapodás szerint törleszti a tartozást, akkor szolgáltató jogosult:

- ☐ a megállapodás külön értesítés nélküli felmondására;
- ☐ a behajtási eljárás folytatására, megkezdésére
- ☐ további részletfizetési megállapodás megkötésének megtagadására
- ☐ a késedelmes fizetés következményeinek alkalmazására.

7.7. Követelések behajtása

Amennyiben a díjfizető (felhasználó) a hátralékát más módon sem egyenlíti ki, úgy a szolgáltató a tartozás behajtása iránt intézkedhet, ezzel egyidejűleg a szolgáltatást felfüggesztheti, vagy a szerződést felmondhatja.

A behajtási eljárás során a szolgáltató intézkedései a következők lehetnek:

- ☐ fizetési felszólítás személyes megkeresés útján, telefonon, írásban (sms, elektronikus levél, levél, értesítés, stb.)
- ☐ követelések behajtására szakosodott cégek megbízása a tartozás behajtására, a követelés értékesítése
- ☐ követelés érvényesítése iránti bírósági eljárások megindítása.
- ☐ ha a felhasználó/díjfizető az önkormányzati tulajdonban lévő épület (épületrész) bérelője, akkor a bérbeadó tulajdonos értesítése, javaslat a bérleti jogviszony felmondására;
- ☐ ha a felhasználó/díjfizető más tulajdonában lévő épület (épületrész) bérelője, akkor a bérbeadó tulajdonos értesítése,
- ☐ ha a felhasználási hely tulajdonosa kiskorú, az illetékes szakigazgatási szerv tájékoztatása;
- ☐ a lakó-, illetve vegyes célra használt épület (társasház) közös képviselőjének tájékoztatása a társasház teljes távhődíj tartozásának egyösszegű kimutatásáról;

A behajtási eljárás során felhasználót megilleti az a jog, hogy érdeklődése esetén a szolgáltató teljeskörűen tájékoztassa ügyének állásáról, és a teljesítés elősegítése érdekében az adósságkezelés lehetőségeiről.

A behajtás során, az ezzel kapcsolatban felmerült valamennyi igazolt költséget az adós felhasználó/díjfizető viseli, és azokat szolgáltatónak köteles megfizetni.

8. fejezet: AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

A Komáromi Távhő Kft. elérhetőségei: székhelye: 2900 Komárom, Jedlik Ányos u. 8.

Ügyfélszolgálati hely: Komáromi Távhő Kft. irodája: 2900 Komárom, Jedlik Ányos utca 8.

Ügyfélfogadási idő: hétfő: 07.00-19.00 óra, szerda: 07.00-15.00

Pénztár: hétfő 09.00-17.00 óra, szerda: 07.00-15.00 óra

- Ügyfélszolgálati telefon: 34/342-144
- mellékek : 1 számlázás
 - 3 gazdasági ügyintézés, végrehajtás
 - 4 Vízák ügyintézés
 - 8 hőmennyiségmérő- és melegvízóra állás bejelentés
- hibabejelentés : +36-30-927-3943 (0-24 órán keresztül hívható)
- NEM ügyfélszolgálat! telefon: 34/346-250
- e-mail: info@komaromitavho.hu
- hibabejelentő email: hibabejelenlo@komaromitavho.hu
- weblap: www.komaromitavho.hu

8.1. Az ügyfélszolgálat feladatai

Az ügyfélszolgálati tevékenység magában foglalja mindazon ügyek intézését, ami a szolgáltatói jogviszonyból adódik, lehetőséget biztosít a felhasználókkal történő közvetlen kapcsolattartásra, a felhasználók tájékoztatására, a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyek intézésére, az igények megismerésére és a panaszok kezelésére.

A szolgáltató olyan ügyfélszolgálatot kíván működtetni, amelynél a felhasználó/díjfizető minden szükséges tájékoztatást meg tud kapni, észrevételeit, panaszait meg tudja tenni és észrevételeire, panaszaira a fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott időn belül választ, orvoslást kap.

Az ügyfélszolgálat a fentiek szellemében többek közt:

- ☐ fogadja, rögzíti és kivizsgálja az ügyfelek panaszait;
- ☐ mérőóra állásokat rögzít;
- ☐ kérésre – térítés ellenében - számlamásolatot készít;
- ☐ adatrögzítést, módosítást végez;
- ☐ számlabefizetéseket fogad (amennyiben aktív pénztár áll rendelkezésre);
- ☐ közreműködik a hátralék behajtási tevékenységben;
- ☐ közreműködik a távhőszolgáltatással kapcsolatos szerződések megkötésében, módosításában;
- ☐ fogadja a hibabejelentéseket, és továbbítja azokat az intézkedésre vagy hibaelhárításra illetékes műszaki egység, munkatárs felé;
- ☐ tájékoztatást ad a közszolgáltatási szerződésről, a díjszétosztás módjáról, valamint az adott díjfizetőre vonatkozó díjfizetési arányról;
- ☐ számlázással kapcsolatos felvilágosítás;
- ☐ kifüggeszti az Általános Szerződési Feltételeket és azt a felhasználó/díjfizető kívánságára ingyenesen rendelkezésre bocsátja.

A felhasználók/díjfizetők személyesen, írásban, elektronikus úton vagy telefonon kérhetnek felvilágosítást, illetve kezdeményezhetik ügyeik intézését, kérhetnek tanácsot és tájékoztatást.

8.2. Személyes ügyintézés

A felhasználók a távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdésekkel, észrevételekkel, panaszokkal, számlareklamációval a szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálati irodáihoz fordulhatnak közvetlenül: írásban, telefonon, e-mailben és személyesen. A felhasználók a személyes ügyintézés időpontját – elektronikusan és telefonon is - előzetesen lefoglalhatják. A távhőszolgáltató köteles az igénylés napjától számított 5 munkanapon belül személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani a felhasználó számára. A szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségei a szolgáltató honlapján is megtalálhatóak.

Az ügyfélszolgálat munkatársai az élszóban felvett panaszokat – amennyiben azok természete engedi – a lehető leggyorsabban, azonnal orvosolják. Amennyiben a helyszíni ügyintézés során a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy az ügyfél panaszát írásban nyújtja be a szolgáltatónak, melyre 15 napon belül az köteles írásban válaszolni.

A panaszt elutasító választ a távhőszolgáltató köteles megindokolni.

Fogyasztóink a személyes ügyintézés mellett levélben, emailben, telefonon is kezdeményezhetik ügyeik intézését, kérhetnek tanácsot, segítséget, tájékoztatást. Az írásos megkeresésekre a Kft. írásban válaszol.

8.3. Egyéb ügyintézési módok

Az alábbi ügyek levélben, e-mailen, illetve online ügyfélszolgálaton is intézhetők, így személyes megjelenést nem igényelnek:

- ☐ mérőállás bejelentése;
- ☐ melegvíz-előleg módosítása;
- ☐ fizetési mód megváltoztatása (pl. csekk, átutalás);
- ☐ postai csekk kérése;
- ☐ számlainformáció kérése;
- ☐ számlaegyenleg igazolásának igénylése.
- ☐ szerelési munkák megrendelése.

Az alábbi ügyek elintézéséhez elegendő a telefonos kapcsolattartás:

- ☐ mérőállás bejelentése;
- ☐ fizetési mód megváltoztatása (pl. csekk, átutalás);
- ☐ postai csekk kérése;
- ☐ számlainformáció kérése.

Hátralékok pontos összegéről információ – a személyiségi jogok védelmében – telefonon nem adható, kizárólag személyesen az adósnak, vagy megfelelő meghatalmazással rendelkező képviselőjének.

8.4. Hibabejelentések fogadása

A hőszolgáltatási rendszerben felmerülő hiba bejelentése történhet telefonon, emailben, levélben, illetve online ügyfélszolgálaton.

A hibabejelentések fogadása – működési területtől függetlenül – folyamatosan (0-24 h-ig) az alábbi központi számon történik: +36 30 927 3943

9. fejezet: PANASZÜGYEK KEZELÉSE

9.1. Általános rendelkezések

A fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,

b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni,

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

a) a fogyasztó neve, lakcíme,

b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,

f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás tett-e általános alávetési nyilatkozatot.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti.

Panasza elutasítása esetén a következő szervekhez fordulhat:

-Komárom Város Jegyzője

2900 Komárom, Szabadság tér 1.

Tel.: 06-34/541-315, e-mail: jegyzo@komarom.hu

-Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

2800 Tatabánya, Bárdos L. u.2.

Tel.:06-34/309-303, fax: 06-34/309-302, email:

fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu,

-Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, Fogyasztóvédelmi ügyfélszolgálat

1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52. Postacím: 1388 Budapest, Pf. 89.

Közp. tel: 06-1/459-7777, fax:06-1/459-7766, telefonos ügyf. sz.:06-1/459-7740 zöld

szám: 06-80/205-386, email: fogyasztovedelem@mekh.hu, közp. e-mail:

mekh@mekh.hu

-Komárom-Esztergom Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefon: +36 22 510-310

E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

Tájékoztatjuk, hogy részt veszünk a Békéltető Testületi eljárásban.

A felhasználó vitás ügyeivel az eddig megjelölteken túl az alábbi szervekhez, intézményekhez, illetve hatósághoz fordulhat:

- ☐ társasházak esetén:
tulajdonosi közgyűlés (pl. általános közszolgáltatási szerződést érintő kérdések)
közös képviselő (pl. távhőszolgáltatási díjak épületszénkénti megosztása)
- ☐ vagyoni jellegű igények esetén:
az illetékes, hatáskörrel rendelkező bíróság (pl. szolgáltatási szerződésszegés, a szolgáltató magatartása folytán megszűnik a szolgáltatás)

A polgári perrendtartás értelmében a jogi személyek elleni perekben az általános illetékességet a jogi személy és az annak képviselőjére hivatott szerv székhelye egyaránt megalapítja.

- ☐ Komárom Város jegyzője (pl. felhasználási helyre történő bejutás elrendelésével kapcsolatban felmerülő vita; a Tszt. 7.§ (1) c) pontjában meghatározottak szerint ellenőrzi a távhőszolgáltató tevékenységét az üzletszabályzatában foglaltak betartása szempontjából)
- ☐ Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (ellenőrzi a távhőtermelő és távhőszolgáltató működési engedélyében előírt követelmények, feltételek betartását)

9.2. Kifogás a számla ellen

A felhasználó/díjfizető a számlával kapcsolatos észrevételeit egyszeri alkalommal a számla kézhezvételét követő, legfeljebb a számla esedékességétől számított öt éven - belül teheti meg. A felhasználónak a reklamáció szolgáltatóhoz történő benyújtásától számított 15 napon belül írásban érdemi választ kell adni.

A számlakifogás a számla kiegyenlítésének határ idejére halasztó hatállyal nem bír, ha a lakossági felhasználó/díjfizető számlaösszege az előző év azonos időszakára vetített díj kétszeresét nem haladja meg.

A felhasználó/díjfizető által benyújtott valamennyi kifogást ki kell vizsgálni, és indokoltság esetén a számla korrekcióját el kell végezni. Jogtalan számlázás esetén gondoskodni kell a díjjóváírásról.

A számlavita lezárását követően, amennyiben a számlareklamáció jogos volt, a vitatott összeg rendezése érdekében a szolgáltató helyesbítő számlát állít ki. Amennyiben a számlareklamáció nem volt jogos, az eredeti számla alapján fennmaradó összeget felhasználó/díjfizető köteles a számlavita lezárását követő 15 munkanapon belül a szolgáltató részére megfizetni. A szolgáltató a nem jogos számlareklamáció miatt ki nem fizetett összeg után jogosult késedelmi kamatot felszámítani.

Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó vagy a díjfizető folyószámláján túlfizetés mutatkozik, a visszatérítés a szolgáltató részéről – a felhasználó/díjfizető eltérő kérésének hiányában – 1 000 forintot meg nem haladó összeg esetében a következő havi számlában történő elszámolással, illetve a szerződéses kapcsolat megszűnése esetén az értesítés közlésétől számított 8 napon belül teljesítendő. 1 000 forintot meghaladó összeg esetében a szolgáltató a díjfizető fizetési módja szerinti módon a számla kibocsátásától számított 8 napon belül köteles a felhasználónak vagy a díjfizetőnek visszafizetni.

Ha – a szolgáltatónak felróható okból – téves vagy elmaradt számlázás történt, és emiatt a szolgáltatót díjkülönbözet illeti meg, a díjat a korrekciós számlán feltüntetett fizetési határidőig, vagy egyedi megállapodásban részletezett módon egyenlítheti ki a felhasználó/díjfizető.

A részletfizetési megállapodással módosított fizetési határidő nem haladhatja meg a téves vagy elmaradt számlázás időtartamát.

Számlakorrekció esetén késedelmes fizetésnek minősül, ha a felhasználó/díjfizető a számla esedékessége, vagy a módosított határidő után egyenlíti ki a számla összegét.

9.3. Légtér reklamáció

Ha a felhasználó/díjfizető a díjfizetés alapjául szolgáló helyiség légtérfogatának vagy alapterületének mértékét közvetlenül a szolgáltatónál kifogásolja, a szolgáltató köteles a felhasználói közösség (közös) képviselőjét erről tájékoztatni, megrendelése esetén az ellenőrző felmérést elvégeztetni. A felmérés összes költsége a felhasználót terheli.

A fűtött légtérfogat meghatározásánál a vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerint kell eljárni.

Ha a felmérés alapján a számlázás adataiban korrekciót kell végrehajtani, annak visszamenőleges hatálya nincs. Az új számlázási adatokat a felhasználói közösség rendelkezésének megfelelő időponttól – legkorábban a bejelentést követő hó 1. napjától – kell érvényesíteni, egyidejűleg a felhasználói közösség többi tagja számlázási adatainak szükséges módosításával.

Amennyiben a felhasználói közösség módosítással kapcsolatos rendelkezései hiányosak vagy nem teljesíthetőek, úgy annak korrigálásáig vagy pótlásáig a korábbi számlázási adatok alapján kerül sor a számlázásra.

9.4. Kifogás a fogyasztásmérő berendezéssel kapcsolatban

Az elszámolás alapjául szolgáló mérők Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatóság általi hitelesített állapotban tartásáról a mérők tulajdonosa köteles gondoskodni.

A hőközponti hőmennyiség-mérők a szolgáltató felelősségi körébe tartoznak. Az épületezésben a felhasználók költségviselése mellett beszerelt hő- és vízmennyiségmérő a felhasználók tulajdona és felelősségi köre.

Az elszámolási mérő meghibásodására utaló bejelentéseket a szolgáltatás helye szerinti ügyfélszolgálaton vagy hibafelvevő helyen kell megtenni, azt nyilvántartásba kell venni, és a kérelem kézhezvételétől számítottan 8 (nyolc) munkanapon belül intézkedni kell a kivizsgálásról. A meghibásodás jellegétől függően – a hiteles mérés helyreállítása érdekében szükséges intézkedéseket haladéktalanul - meg kell tenni.

A kivizsgálás során hitelesített ellenőrző fogyasztásmérő berendezéssel, vagy egyéb módon kell ellenőrizni a mérő működését.

Amennyiben a mért eredmény a külön jogszabályban előírt hibahatárt meghaladja, a mérő tulajdonosa köteles a berendezést kicserélni. Hőmennyiségmérő cseréjéről azonnal intézkedni kell.

Az elvégzett helyszíni ellenőrzés vagy újrahitelesítés költségei a szolgáltatót terhelik abban az esetben, ha a szolgáltató tulajdonában levő mérőn a mért eredmény a mérésről szóló jogszabályokban megengedett hibahatárt 5 %-kal túllépi, ellenkező esetben a költségeket a felhasználó köteles megtéríteni.

A leszerelt és/vagy cserélt mérőeszközök adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni, amelyet a felhasználó és a szolgáltató képviselőjének aláírással kell ellátni, és a jegyzőkönyv egy példányát a felhasználónak át kell adni.

9.5. Elszámolás hibás mérés esetén

Ha az elszámolási mérő vagy annak valamely része hibásan működik, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak. A meghibásodott készüléket soron kívül meg kell vizsgálni, és a vizsgálat eredményétől függően az alábbiak szerint kell eljárni:

Az elszámolási mérőeszköz meghibásodása esetén a meghibásodás időtartamára a felhasználási helyen 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.

A szolgáltató határozza meg a mérő meghibásodása esetén annak kijavításáig (cseréjéig) a méretlen időszakra eső hőmennyiséget, az elszámoló mérő hibájának időtartamára figyelemmel, az előző év azonos időszakában mért, valamint a meghibásodást megelőző időszakban mért átlagra tekintettel. Nem hibás a mérő, ha a hitelesítéskor, illetve ellenőrzéskor a mindenkor hatályos szabványokban és a mérő műbizonylataiba foglalt, mérőberendezésekre megállapított hibahatáron belül mér.

A használati melegvíz-szolgáltatás díjának mérés szerinti elszámolására alkalmazott melegvízmérők meghibásodása, hitelesítése miatti kicserélésről a felhasználó nyomban köteles a szolgáltatót értesíteni. A mérő visszaszerelése után a felhasználó ugyancsak köteles a

szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, és lehetővé tenni, hogy a felek a mérő számlálójának utolsó, illetve induló állását közösen rögzítsék. A méretlen időszakra eső használati melegvíz-szolgáltatás díjának elszámolására a felhasználási helyen az előző év azonos időszakában mért felhasználás szolgál alapul. Amennyiben a lakásokban felszerelt használati melegvíz mérők csak költségosztóként funkcionálnak, hitelesítésük szükségessége a felhasználó hatásköre. Ebben az esetben a mérés alapjául a hiteles főmérőt alkalmazza a Szolgáltató.

9.6. Minőségi kifogások

A Tsz. 37.§ (2) bekezdése szerint a szolgáltató a távhő folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű szolgáltatására kötelezett.

A mérés szerinti szolgáltatás elvárt minőségét az általános és az egyedi közszolgáltatási szerződések tartalmazzák, amelyeket a felhasználói közösségek, felhasználók kötnek a szolgáltatóval.

Ha a szolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei eltérnek a közszolgáltatási szerződésben, vagy az önkormányzat rendeletében meghatározott értékektől, a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz.

A szolgáltatás teljesítettnek minősül, ha az épület hőellátásához szükséges és szerződésben rögzített, vagy a tervezői hőenergia az épület hőközpontjában (csatlakozási pont) rendelkezésre áll, akkor is, ha a lakóépület szekunderrendszerének hibájából azt nincs mód felhasználni, s így a hőmennyiségmérő nem mutat fogyasztást.

Hőközponti, hőfogyadói mérés és szabályozás esetén a felhasználó/díjfizető tulajdonában álló lakás és nem lakáscélú helységek fűtöttsége – ezzel együtt a felhasznált hőenergia mennyisége – szolgáltató részéről nem befolyásolható. A szolgáltató a lakások átlaghőmérsékletének biztosításához szükséges hőmennyiséget garantálja. Az egyes épületrészek belső hőmérséklete eltérő lehet, s a felhasználó/díjfizető ezért reklamációval nem élhet.

A felhasználói közösség csak olyan minőségű szolgáltatást kérhet a szolgáltatótól, amelyet a tulajdonában lévő felhasználói berendezések műszaki színvonala és állapota lehetővé tesz, és amelyre a közszolgáltatási jogviszony és az azt rendező jogszabályi előírások alapján jogosult.

A szolgáltató elfogadott minőségi kifogás esetén járó díjvisszatérítése és felróható magatartása miatti kártérítési felelőssége csak a szolgáltatói berendezések meghibásodása esetén áll fenn. Az esetleges fűtetlenségből eredő károsodásokért (pl. penészesedés, statikai problémák) a szolgáltatót felelősség nem terheli.

A felhasználó által bejelentett minőségi kifogás esetén elsőként azt kell megvizsgálni, hogy a felhasználó tulajdonában lévő fűtési- és vízvezetékrendszer, berendezések megfelelő műszaki állapotban voltak és vannak-e, alkalmasak-e a megfelelő minőségű szolgáltatás teljesítésére.

A tulajdonosok osztatlan közös tulajdonában lévő berendezés, vezeték hibájára, illetve a karbantartás, felújítás elmaradására visszavezethető nem megfelelő teljesítésért a szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

A felhasználó sérelmével a tulajdonosi közösséghez (társasházközösséghez) fordulhat, és igényét a Polgári Törvénykönyv és a Társasházi törvény szabályai szerint érvényesítheti.

A szolgáltatás tényleges mértékére vonatkozó panasz megítélésekor a használati melegvízmérő hibahatára: minimálnál $\pm 5\%$, normál és maximumnál $\pm -2\%$, amelyet a vélelmezett mérték

megállapításakor figyelembe kell venni.

A távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) minőségi követelményeinek ellenőrzése hőfokméréssel történhet. Az egyes épületrész (lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség) szolgáltatási minőségének megítélését az azonos stranon lévő felhasználási helyeken elvégzett sorozatmérés alapján kell megítélni. Ennek során a helyiségekben azok alapterületének mértani középpontjában, 1,5 m magasságban kell a mérést elvégezni. A mérés maximálisan nyitott radiátorszelepeknél végezendő.

Ha a mérés során a panasz indokolatlannak minősül, a helyszínen a szolgáltató mérés során felmerült költségeit a felhasználó köteles megfizetni.

10. fejezet: HIBAELEHÁRÍTÁS

10.1. A hibaelhárítás általános szabályai

A szolgáltató munkatársai a felhasználóknál előre bejelentett és egyeztetett időpontban, pontosan jelennek meg, érkezéskor arcképes igazolvánnyal igazolják magukat.

A szolgáltató dolgozója hibaelhárítás érdekében csak az ügyfél engedélyével léphet be lakásba, helyiségbe, még veszély (pl. vízfolyás) esetén is. Amennyiben a helyiségbe való bejutás veszély elhárításához szükséges, és az engedélyt kellő indok nélkül a felhasználó megtagadta, a szolgáltató dolgozója hatósági segítséget igényelhet a bejutáshoz. A többi felhasználó hőellátásának veszélyeztetése esetén az épület a szolgáltatásból kikapcsolható.

A szerelők csak a megrendelt munkát végezhetik el, kivéve, ha pótmunka válik szükségessé és a megrendelő vállalja annak kifizetését.

Munkavégzés során a falvésést, fal- és mennyezetátfúrást, szerelést olyan módon kell elvégezni, hogy az kárt, szükségtelen lármát és rendetlenséget ne okozzon. A padozatot a hegesztési hely alá tett speciális lemezzel kell óvni.

A munkavégzés során keletkezett törmeléket, szemetet, anyaghulladékot a munka befejeztével a szolgáltató munkatársának kell összetakarítani, és a munkavégzés helyét tisztán átadni. Mérők és felhasználói rendszerek ellenőrzésekor a feltárt hiányosságot, visszaéléseket, szerződéstől eltérő, illetve szabályozatlan vételezés tényét az ügyféllel azonnal közölni kell, arról jegyzőkönyvet kell készíteni és a helyszínen aláíratni.

10.2. A hibák elhárítási rendje

A bejelentett hibák rangsorolásra kerülnek, és elhárításukról az alábbi rendben kell gondoskodni.

A szolgáltatói rendszer hibájából adódó, valamint a szolgáltató felelősségi körébe tartozó és neki felróható hibából adódó javítást a szolgáltató költségére a legrövidebb időn belül kell elvégezni.

A felhasználói rendszer, felhasználó felelősségi körébe tartozó hibajavítások sorrendje:

- ☐ *A bejelentett hiba élet- vagy vagyonbiztonságot veszélyeztet*

Az elhárítást azonnal, de legkésőbb a hiba bejelentését követő 1 órán belül meg kell kezdeni. A munka költségeinek viselésére, feltételeire vonatkozóan a szolgáltatónak a munka megrendelőjét 12 órán belül kell tájékoztatnia.

- ☐ *A hiba több lakóépületben, vagy lakásban okoz szolgáltatás-kiesést*

A javítást azonnal, de legkésőbb a bejelentés időpontjától számított 2 órán belül meg kell kezdeni. A munka költségeinek viselésére, feltételeire vonatkozóan a szolgáltatónak a munka megrendelőjét 12 órán belül kell tájékoztatnia.

- ☐ *A bejelentett hiba egy lakóépületet vagy lakást érint*

A szolgáltató a megrendelést követően a kivizsgálást és javítást lehetőleg 07-20 óra között, a bejelentővel egyeztetett időpontban meg kell kezdeni. A munka megkezdése előtt a munka megrendelőjével a költségviselés feltételeiről meg kell állapodni.

11. fejezet: A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE; KIKAPCSOLÁS

11.1. Általános szabályok

A szolgáltatás ideiglenes szünetelésére vagy a felhasználó végleges kikapcsolására a felhasználó vagy a szolgáltató kezdeményezésére kerülhet sor.

Önkormányzati tulajdonú hőközpont esetén annak megszüntetéséről a szolgáltatás helye szerinti önkormányzat dönt, egyben előírja azoknak a költségeknek a viselését, amelyek a felmondás és a hőközpont megszüntetésének következtében felmerülnek (szerelési, bontási, selejtezési költségek).

Többszintes lakóépület egy lakásának vagy az egész épületnek a fűtés- és melegvíz szolgáltatása megszüntetésének módjait a Tszt. 38.§-a, valamint a helyi szabályokat megállapító önkormányzati rendelet rendezi.

Épületrész szolgáltatásból történő ideiglenes vagy végleges kikapcsolására vonatkozóan a felhasználó/felhasználói közösség jogosult döntést hozni, egyidejűleg a több épületrészre vonatkozó szolgáltatási paraméterek és elszámolási feltételek meghatározásával.

11.2. A szolgáltatás szünetelése

A felhasználó akkor kezdeményezheti a szolgáltatás ideiglenes szüneteltetését, amennyiben az általa használt (teljes) épületet átépíti, vagy annak használatát bizonyos ideig szünetelteti.

Amennyiben az ideiglenes szüneteltetés bejelentésére fűtési időszak közben kerül sor, úgy annak időtartamára a felhasználó köteles az alapidíjat megfizetni. Ettől eltérő megállapodást felhasználói közösség és szolgáltató írásban köthet, azonban a felhasználási helyen, egy épületen belül több felhasználási hely esetén valamennyi felhasználási helyen távhőszolgáltatási díjtartozás nem maradhat.

A szolgáltató jogosult az élet-, egészség- vagy a vagyonbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák elvégzéséhez a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni. A szolgáltató a szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról írásban vagy az épületekben kifüggesztett hirdetménnyel előre értesíti az érintett felhasználókat.

A szolgáltató ideiglenes szüneteltetést kezdeményezhet továbbá, amennyiben – előre tervezett módon – a felhasználóval azt előzetesen egyezteti.

Többszintes lakóépületben lévő lakás vagy egyéb helyiségekben a távhőellátás szüneteltetése – amennyiben az önkormányzati rendelet eltérően nem rendelkezik - egyéb esetben csak a szolgáltatóval kötött megállapodás alapján lehetséges, ha együttes feltételként:

- ☐ az épület tulajdonosának, tulajdonosi közösségének a döntése alapján, az épület tulajdonosi közösségének valamennyi tagja hozzájárulásával
- ☐ amennyiben ez nem ütközik hatályos építési, vagy műszaki előírásba;
- ☐ a szolgáltatás szüneteltetését a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi;
- ☐ nem okoz épületfizikai károsodást;
- ☐ a szolgáltatás szüneteltetése nem okoz kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait;
- ☐ viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szolgáltatás szüneteltetése következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel.

Ha a felhasználó a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó szerződés szerinti távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti, illetve egyéb szerződésszegést követ el, a szolgáltató a szolgáltatást felfüggesztheti (kizárhatja). [Tszt. 49 § (2) bekezdés b) pont]

Ha a felhasználó a távhőszolgáltatás felfüggesztése okának megszüntetéséről a szolgáltatót írásban értesítette, az értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást meg kell kezdeni. [Tszt. 50 § (6) bekezdése]

A vételezés átmeneti szüneteltetése esetén a felhasználó nem mentesül az alapidj fizetési kötelezettség teljesítése alól, tekintettel arra, hogy az alapidj éves díj és független a tényleges fogyasztás mértékétől.

11.3. Kikapcsolás

Végleges kikapcsolásra a közszolgáltatási szerződés felmondása esetén kerülhet sor.

Az általános közszolgáltatási szerződést a felhasználó a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően, 30 napos felmondási idő mellett mondhatja fel az alábbi, együttes feltételek teljesülése mellett:

- a felmondáshoz a távhővel ellátott épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább négyötödös szavazattöbbségű határozatával hozzájárul és az épületben a távhőellátással azonos komfortfokozatú más hőellátást valósít meg,
- a szerződés felmondása nem okoz jelentős kárt más számára, nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait,
- viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel,
- a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi és a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba.

Amennyiben a felhasználó az általános közszolgáltatási szerződést a fentiek szerint felmondja, a közszolgáltatási szerződés ismételt megkötéséhez a távhőszolgáltató üzletszabályzatában rögzített feltételek teljesítése szükséges.

A távhővel ellátott épületben lévő külön tulajdonban és külön használatban álló épületrészben a távhőszolgáltatás igénybevételének megszüntetésére és a közszolgáltatási szerződés módosítására az épületrész tulajdonosa és a felhasználó közös kezdeményezését követően, a vonatkozó jogszabályi feltételek teljesülése esetén kerülhet sor.

A felmondás feltételei:

A felhasználó a közszolgáltatási szerződést akkor mondhatja fel, ha együttes feltételként

- ☐ a megszüntetéshez a távhővel ellátott épület tulajdonosi közösségének valamennyi tagja hozzájárul,
- ☐ az épületrészben a távhőellátással azonos komfortfokozatú hőellátást valósítanak meg, amely az épület távhőellátását biztosító felhasználói berendezéstől függetlenül üzemeltethető,
- ☐ a megszüntetés nem okoz jelentős kárt az épület többi tulajdonosa számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérleti jogait,
- ☐ viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szolgáltatás igénybevételének megszüntetésével összefüggésben szükséges műszaki átalakításával merülnek fel,
- ☐ a megszüntetést a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi, és az nem ütközik egyéb jogszabályba.

Az egyedi közszolgáltatási szerződést az egyéb felhasználó a szerződésben meghatározott felmondási idővel az abban meghatározott időpontra mondhatja fel.

Amennyiben az egyéb felhasználó a felhasználási helyen a szolgáltatás igénybevételét szünetelteti vagy véglegesen megszünteti, köteles azt a szolgáltatónak írásban előzetesen bejelenteni. Ideiglenes szüneteltetés esetén és, végleges megszüntetés esetén – az egyedi közszolgáltatási szerződés eltérő rendelkezése hiányában - az alapidíjat az adott naptári év utolsó napjáig terjedő időszakra kell megfizetnie.

A szerződés felmondásából eredő alapidíj (teljesítménydíj) mértékének megfizetésére a felek írásban eltérően is megállapodhatnak. A megállapodásnak ki kell terjednie a felhasználási helyen nyilvántartott esetleges követelések teljes kiegyenlítésére is.

Ha több felhasználói hellyel rendelkező egyéb felhasználó nem szünteti meg valamennyi szerződését, a megszüntetett felhasználási helyre lekötött hóteljesítményt a megmaradó felhasználási hely(ek)re átcsoportosíthatja.

A közszolgáltatási szerződést a távhőszolgáltató csak a Tszt. 49. § (2) bekezdés b) pontjában (ha a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti) és e) pontjában (ha a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg) meghatározott szerződésszegés esetén mondhatja fel, valamint akkor, ha tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses kapcsolatban álló felhasználó a távhő vételezését a felhasználási helyen megszüntette. Ebben az esetben a közszolgáltatási szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben bekövetkező kár a felhasználót terheli.

Amennyiben a felhasználó a távhővel ellátott épületben lévő, közös tulajdonban és közös

használatban lévő épületrész fűtését meg kívánja szüntetni, és ez a közszolgáltatási szerződés módosítását teszi szükségessé, a szerződés módosítására vonatkozó igényt a távhőszolgáltató nem utasíthatja el.

11.4. Értesítés a szolgáltatás szüneteléséről

Hibából, üzemzavarból, előre tervezhető okból, hatósági korlátozásból eredő szünetelés esetén a szolgáltatónak az Önkormányzat Távhő 21/2016 (IX.29.) rendeletének 7. és 8. §-a szerint kell közzé tennie a szüneteltetés okát, várható idejét.

Hibaelhárítási munkák végzésénél a szolgáltató köteles a lehető legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni a távhőszolgáltatást.

12. fejezet: FOGYASZTÓVÉDELEM; ADATVÉDELEM

12.1. Együttműködés a fogyasztóvédelmi és felhasználói érdekképviselői szervezetekkel

A szolgáltató olyan távhőszolgáltatást kíván nyújtani, amely a felhasználó és a szolgáltató kölcsönös megértésén, megelégedésén alapul.

A szolgáltató távhőszolgáltatásról szóló törvényben foglalt általános, valamint a kormány rendeletében foglalt részletes szabályok szerint, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által kidolgozott ajánlások, illetékes önkormányzatok által kiadott rendeletek figyelembevételével együttműködik az országos és helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviselőkkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben:

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

A szolgáltató a fogyasztóvédelmi szerveknek, valamint önkormányzati rendeletben meghatározott társadalmi érdekképviselői és érdekvédelmi szervezeteknek – azok írásbeli megkeresésére – megküld minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot, amelyek a felhasználó és a szolgáltató kapcsolatára vonatkoznak.

A szolgáltató a fogyasztóvédelmi szervezet és a társadalmi érdekképviselői szervezetek illetékességéhez tartozó, a felhasználókat érintő kérdésekben az együttműködést nem tagadhatja meg. Köteles a közérdekű adatokat – kivéve a szolgálati titok – hozzáférhetővé tenni, a felhasználókat érintő tervezett intézkedésekről tájékoztatást adni. Közérdekű adatnak minősül a vonatkozó hatályos jogszabály előírásainak megfelelő adat.

A felhasználók által kezdeményezett egyéni ügyek irataiba a társadalmi képviselő csak a felhasználó előzetes írásbeli hozzájárulásával tekinthet bele. A tudomására jutott adatokat köteles az üzleti titokra érvényes módon kezelni, vállalva annak be nem tartása esetén a büntetőjogi felelősségét.

A szolgáltató az együttműködés, a közvetlen kapcsolattartás biztosítására ügyfélszolgálatot és

online ügyfélszolgálatot működtet (lásd: 5. fejezet). Az ügyfélszolgálat az érdekképviselletekkel történő kapcsolattartás elsődleges fóruma is.

Amennyiben az érdekképviselő által felvetettek meghaladják az ügyfélszolgálat hatáskörét, akkor az ügyfélszolgálat a szolgáltató belső szabályozásának megfelelően tájékoztatja az érdekképviselőt az általa képviselt ügy leggyorsabb megoldási módjáról. Amennyiben ezzel az érdekképviselő nem ért egyet, akkor írásban közvetlenül a szolgáltató illetékes üzemeltetési- vagy kirendeltség vezetőjéhez fordulhat.

Ezen szerződéses jogviszonyból eredő vagyoni jogi igényüket, követelésüket, illetve ebből eredő vitájukat a felek elsősorban egyeztetés útján rendezik. Ennek érdekében a szolgáltató lehetőséget biztosít arra, hogy felhasználói közösség képviselője, illetve a díjfizető a szolgáltató műszaki és pénzügyi kérdésekben illetékes és felelős vezetőjével közvetlenül egyeztessen. Erre vonatkozó igényét a felhasználó/díjfizető az ügyfélszolgálati irodában írásban jelezheti.

12.2. Adatvédelem, adatbiztonság

Adatvédelemmel, adatbiztonsággal a Komáromi Távhőszolgáltató Kft. saját adatvédelmi szabályzata foglalkozik.

12.3. Kapcsolat a beszállítókkal

A hőenergia-szolgáltatás zavartalan és biztonságos ellátása érdekében a külső beszállítókkal rendszeres és folyamatos kapcsolattartás szükséges. A kapcsolattartás módját a megkötött szerződések foglalják keretbe.

Szolgáltató a szerződő partnereitől azt várja el, hogy a jelen üzletszabályzatban, az általános közszolgáltatási szerződésekben, illetve az egyedi közszolgáltatási szerződésekben, valamint az egyéb megállapodásokban leírtakat maradéktalanul tartsák be, magatartásukkal járuljanak hozzá a szolgáltató általi biztonságos, folyamatos és magas színvonalon történő megvalósításához.

Mellékletek:

1. Távhő díjak, Komárom
2. HMV normatív
mennyiségek

Komárom, 2024. július 25.

Komáromi Távhőszolgáltató Kft.

Jóváhagyta:

dr. Baksa-Ströcker Renáta
jegyző

1. sz. melléklet

A hatályos jogszabályok szerint a távhőszolgáltatás hatósági áras. A díjak megállapítására, módosítására sem az Önkormányzat, sem a Távhőszolgáltató nem jogosult.

Komárom Város közigazgatási területén szolgáltatott lakossági távhő és melegvíz szolgáltatás díjtételei:

	Alapdíj	Hődíj
Lakossági fűtésszolgáltatás	218,71 Ft/lm ³ /év+Áfa	3098,268 Ft /GJ+Áfa
Lakossági melegvíz szolgáltatás	64,08 Ft/lm ³ /év+Áfa	3098,268 Ft /GJ+Áfa
Közületi fűtésszolgáltatás	226,17 Ft/lm ³ /év+Áfa	3204 Ft /GJ+Áfa
Közületi melegvíz szolgáltatás	66,36 Ft/lm ³ /év+Áfa	3024 Ft /GJ+Áfa

2. sz. melléklet

A használati melegvíz-felhasználás normatív mennyiségei mérési adatok hiányában, az Önkormányzat 21/2016. (IX. 29.) távhő-rendelete szerint:

28 m ² -ig	4 vízm ³	53,1 - 62 m ²	11 vízm ³
28,1 - 35 m ²	6 vízm ³	62,1 - 70 m ²	13 vízm ³
35,1 - 44 m ²	7 vízm ³	70,1 - 85 m ²	15 vízm ³
44,1 - 53 m ²	9 vízm ³	85,1 m ² felett	18 vízm ³