

Csepeli Hőszolgáltató Kft.

Üzletszabályzat

Hatálybalépés időpontja:

2012. március 1.

BUDAPEST

TARTALOMJEGYZÉK

MELLÉKLETEK ÉS FÜGGELÉKEK JEGYZÉKE.....	3
ELŐSZÓ	4
1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA.....	5
2. RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK.....	6
3. A TÁRSASÁG	12
4. ÁRAK ÉS DÍJAK ÁTLÁTHATÓSÁGA.....	13
5. DÍJMEGÁLLAPÍTÁS	14
6. ENERGIAGAZDÁLKODÁS, ENERGIATAKARÉKOSSÁG.....	15
7. KÖRNYEZETVÉDELEM.....	16
8. KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKSEL ÉS A FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKSEL, ADATVÉDELEM.....	17
9. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	19
10. TÁJÉKOZTATÁS	21
11. REKLAMÁCIÓK, PANASZÜGYEK KEZELÉSE	22
12. A SZOLGÁLTATÁS IDEIGLENES SZÜNETELTETÉSE, A FELHASZNÁLÓ VÉGLEGES KIKAPCSOLÁSA A TÁVHŐRENDSZERBŐL.....	25
13. A SZOLGÁLTATÓ FELÜLVIZSGÁLATI, ELLENŐRZÉSI JOGOSULTSÁGA.....	28
14. ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS.....	30
15. A SZOLGÁLTATOTT TÁVHŐ ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA	33
16. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI	38
17. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA	41
18. HŐ- ÉS TÜZELŐANYAG BESZERZÉS, ENERGIAKERESKEDELMELI SZERZŐDÉSEK.....	44

Mellékletek és függelékek jegyzéke

1.SZ. MELLÉKLET

ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS

- A. ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS EGYSÉGES SZERKEZETBE FOGLALVA**
- B. ÜZEMVITELI MEGÁLLAPODÁS**
- C. MÉRÉSÜGYI JEGYZŐKÖNYV (HŐMENNYISÉGMÉRŐ SZERELÉSÉRŐL, ILLETVE LEOLVASÁSÁRÓL)**

2.SZ. MELLÉKLET

A CSEPELI HŐSZOLGÁLTATÓ KFT. ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI

Előszó

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény előírásainak megfelelően a Csepeli Hőszolgáltató Kft. (CSHSZ Kft.) kérelmére Budapest Főváros Főjegyzője a Távhőszolgáltatás nyújtására a CSHSZ Kft. részére 2008. június 4-én a kérelemben meghatározott módon és feltételekkel engedélyt adott. A kérelem és az engedély "D" melléklete az Üzletszabályzat, mely az engedély elválaszthatatlan részét képezi.

A 2008 és 2011. években a távhőszolgáltatás jogszabályi háttere jelentősen megváltozott, ezért szükségessé vált a Távhőszolgáltatás nyújtására vonatkozó, 2008. június 4-től hatályos működési engedély "D" melléklete, az Üzletszabályzat módosítása.

1. Az üzletszabályzat tárgya és hatálya

A 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról **(Tsz.)** szerint az üzletszabályzat a működési engedélyt kiadó Budapest Főváros Főjegyzője által jóváhagyott és a Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelőség által véleményezett szabályzat, amely szabályozza a CSHSZ Kft. működését, és meghatározza a CSHSZ Kft. kötelezettségeit és jogait, szabályozza a CSHSZ Kft. és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint CSHSZ Kft.-nek a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdek-képviselői szerveivel való együttműködését.

Jelen üzletszabályzat hatálya a CSHSZ Kft. működési engedélyében meghatározott működési területére, illetve a CSHSZ Kft.-től hőt vételező, valamint szerződéses jogviszonyban álló felhasználókra terjed ki. Az üzletszabályzat a működési engedély elválaszthatatlan részét képezi, annak "D" melléklete.

A CSHSZ Kft. az üzletszabályzatot évente felülvizsgálja, és indokolt esetben módosítja azt. A Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelőség által véleményezett üzletszabályzat módosításokat a Budapest Főváros Főjegyzője hagyja jóvá és helyezi hatályba.

Az üzletszabályzat határozatlan ideig érvényes.

2. Rövidítések és fogalom-meghatározások

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

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

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

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

Önk. rend.: a 83/2005 (XII. 16.) Főv. Kgy. számú rendelet a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény egyes rendelkezéseinek Budapest főváros területén történő végrehajtásáról;

Önk. díjr.: a 84/2005 (XII. 16.) Főv. Kgy. számú rendelet a lakossági távhőszolgáltatási díjakról, az áralkalmazási és díjfizetési feltételekről, valamint a távhőszolgáltatási csatlakozási díjakról;

Ámt.: az 1990. évi LXXXVII. törvény az árak megállapításáról

Avtv.: az 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről

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

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

Az alábbi fogalom-meghatározásoknál is zárójelben a jogszabályhely rövidített megjelölése szerepel.

Az üzletszabályzat által definiált fogalom-meghatározások *dőlt betűvel* kerültek leírásra.

Fogalom-meghatározások

1. **csatlakozási pont: (Tszt.)** a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan (épület, építmény, telek) tulajdoni határa;

2. **díjfizető: (Tszt.)** épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közüzemi szerződésben megnevezett tulajdonosa, a Tszt-ben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója;

3. **engedélyes: (Tszt.)** a távhőtermelő létesítmény létesítésére, távhőtermelésre, valamint a távhőszolgáltatásra engedéllyel rendelkező;

4. **engedélyező: (Tszt.)** hatáskörének megfelelően a Magyar Energia Hivatal, a területileg illetékes települési önkormányzat jegyzője, illetve a fővárosban a fővárosi önkormányzat főjegyzője;

5. **épületrész: (Tszt.)** (a Tszt. alkalmazásában) a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlanak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.);

6. **felhasználási hely: (Tszt.)** a felhasználó tulajdonában lévő, a közüzemi szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhőfogyasztása önállóan mérhető;

6/a. a teljesítési hely: (TKSZ)

- hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a csatlakozási pont,
- épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a felhasználói vezeték-hálózaton elhelyezett hiteles hőmennyiségmérő felhasználó felőli oldala;

7. **felhasználó: (Tszt.)** a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közüzemi szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó. **(Önk. rend.)** A felhasználó és a távhőszolgáltató közötti jogviszonyban külön-külön felhasználónak kell tekinteni azt a felhasználót, amelynek távhővel való ellátása több különböző felhasználási helyen valósul meg.

7/a. **lakossági felhasználó: (Tszt.)** a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;

7/b. **egyéb felhasználó: (Tszt.)** a 7/a. pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;

7/c. **külön kezelt intézmény: (Tszt.)** az egyéb felhasználók közül a központi költségvetési szerv, a központi költségvetési szerv költségvetési intézménye, a helyi önkormányzat, a helyi önkormányzat költségvetési intézménye, valamint a normatív állami támogatásban

részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézmény.

8. felhasználói berendezés: (Tsz.) a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezetékhalózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók;

9. felhasználói vezetékhalózat: (Tsz.) az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja;

10. fűtési időszak: (TKSZ) az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időszak;

11. hiteles mérés: (TKSZ) amely a mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény szerint joghatással járó mérésnek minősül;

11/a. mérésügyi berendezések: a hőmennyiség-mérő készülék a tartozékaival, a hőközponti használati melegvízmérő készülék, a Tsz. 43. § (4) bekezdés szerinti költségmegosztó mérőműszerek, valamint a nyomáskülönbség és térfogatáram határoló készülék;

11/b. költségmegosztó: (Tsz. Vhr.) a felhasználási helyen igénybe vett hőmennyiségnek az épületrészek közötti fogyasztásmegosztására alkalmas eszköz vagy műszer;

12. hőfogadó állomás: (Tsz.) egy épület vagy építmény távhőellátása céljából, a hőhordozó közeg fogadására, továbbítására szolgáló technológiai berendezés, ahol a felhasználók részére átadott távhőmennyiség mérése, mennyiségi szabályozása is történhet;

13. hőhordozó közeg átalakítása: (Tsz.) a hőhordozó közeg fizikai jellemzőinek megváltoztatása;

14. hőközpont: (Tsz.) a hőhordozó közeg kiadására, elosztására, fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, illetőleg a távhő átadására szolgáló technológiai berendezés. A hőközpont lehet termelői hőközpont, szolgáltatói hőközpont és felhasználói hőközpont. **(Önk. rend.)** A hőközpont alkotórészének minősülnek a hőközpontozhoz tartozó technológiai berendezések: a jelző-, ellenőrző-, tágulási-, biztonsági vezetékek, a tágulási tartály, a központi légtelenítő berendezés. **(TKSZ)** Ha a hőközpontot, illetőleg a hőfogadó állomást a távhőszolgáltató üzemelteti, az ingatlantulajdonos a berendezés elhelyezésére szolgáló helyiség zavartalan megközelítését és használatát köteles a távhőszolgáltató részére biztosítani. A hőközpontot, a hőfogadó állomást és azok tartozékait magában foglaló, a távhőszolgáltató által használt helyiség belső karbantartása - eltérő megállapodás hiányában - a távhőszolgáltató feladata.

14/a. termelői hőközpont: (Tsz.) a távhő termelőjénél távhőellátás céljából a hőhordozó közeg kiadására, továbbítására, elosztására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, esetenként mérésére szolgáló technológiai berendezés;

14/b. szolgáltatói hőközpont: (Tsz.) több épület vagy építmény távhővezeték-hálózat útján történő hőellátása céljából, az ellátandó épületeken vagy építményeken kívül, vagy azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés. A szolgáltatói hőközpontokkal azonos módon kell kezelni azokat a kazánházakat, melyekből - hőközpont közbeiktatása nélkül - közvetlenül történik a fogyasztók hőellátása;

14/c. **felhasználói hőközpont: (Tsz.)** egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés;

15. **megújuló energiaforrás: (Tsz.)** a nem fosszilis megújuló energiaforrások (szél-, nap-, víz- és geotermikus energia, biomassza, hulladék-lerakóhelyeken és szennyvíztisztító telepeken keletkező gázok, biogázok energiája);

16. **szabálytalan vételezés: (Tsz.)** a távhő felhasználásáról szóló közüzemi szerződés nélküli távhőfogyasztás vagy a távhőnek szerződésszegő módon történő vételezése;

17. **szolgáltatói berendezés: (Tsz.)** a távhőtermelő létesítmény, a távhővezeték-hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiség szabályozói;

18. **távhő: (Tsz.)** az a hőenergia, amelyet a távhőtermelő létesítményből hőhordozó közeg (gőz, melegített víz) alkalmazásával, távhővezeték-hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak;

19. **távhőszolgáltatás: (Tsz.)** az a közüzemi szolgáltatás, amely a felhasználónak a távhőtermelő létesítményből távhővezeték-hálózaton keresztül, az engedélyes által végzett, üzletszerű tevékenység keretében történő hőellátásával fűtési, illetve egyéb hőhasznosítási célú energiaellátásával valósul meg;

19/a. **A távhőszolgáltatás az ellátás módja szerint lehet: (TKSZ)**

- **hőátalakítás nélküli távhőenergia szolgáltatás**, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt közvetlenül adja át a felhasználónak,
- **hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás**, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói vezeték-hálózat hőhordozó közegét felmelegítve adja át a felhasználónak. felhasználói fűtési vezeték-hálózat hőhordozó közegének, valamint a használati melegvíznek a felhasználói cirkulációs vezetékben történő keringetése a távhőszolgáltató feladata, a keringetés lehetőségének biztosítása a felhasználó feladata. A felhasználói fűtési vezeték-hálózat hőhordozó közegét a felhasználó biztosítja.

19/b. **a hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás az ellátás célja szerint lehet: (TKSZ)**

- **fűtési célú távhőszolgáltatás**, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói fűtési-vezeték-hálózat részére adja át a felhasználónak,
- **használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatás**, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a közműves ivóvizet felmelegítve adja át a felhasználónak, amely lehet:
 - **vízfelmelegítés-szolgáltatás**, amely esetben nem a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítése történik,
 - **melegvíz-szolgáltatás**, amely esetben a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítése történik;

19/c. **használati melegvíz: (TKSZ)** távhővel felmelegített közműves ivóvíz;

19/d. a távhőszolgáltatás a hőmennyiségmérés helye szerint lehet: (TKSZ)

- **hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás**, amikor a távhőszolgáltató az elfogyasztott távhő mennyiségét a hőközpontban, vagy a hőfogadó állomáson hiteles hőmennyiségmérővel méri (a továbbiakban: hőközponti mérés),
- **épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás**, amikor a távhőszolgáltató az elfogyasztott távhő mennyiségét a felhasználó tulajdonában lévő épületrész ellátását szolgáló felhasználói vezetékhalozaton elhelyezett hiteles hőmennyiségmérővel méri;

20. távhőszolgáltató: (Tsz.) az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen vagy a település meghatározott részén a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott;

21. távhőtermelő: (Tsz.) az a gazdálkodó szervezet, amely távhő termelésére engedélyt kapott;

22. távhőtermelő létesítmény: (Tsz.) az erőmű távhőszolgáltatási célra hőt termelő létesítménye, távhőt előállító fűtőmű, kazántelep, kazán, hulladékégető mű, geotermikus energiát távhőszolgáltatás céljára kitermelő vagy más megújuló energiát (pl. biokazán, hőszivattyú, napkollektor) és hulladékot hasznosító távhőtermelő berendezés;

23. távhővezeték-hálózat: (Tsz.) az a csővezetékrendszer - a hozzá tartozó műtárgyakkal, hálózati szerelvényekkel, kapcsolódó automatikákkal, műszerekkel, elektromos berendezésekkel együtt -, amely a távhőnek (hőhordozó közegnek) a távhőtermelő létesítménytől a csatlakozási pontig történő szállítására szolgál. A távhővezeték-hálózat részei: a gerincvezeték, az elosztóvezeték, a bekötővezeték, valamint a szolgáltatói hőközpontból kiinduló és az átalakított hővel ellátott épület vagy építmény hőfogadó állomása főelzáró szerelvényéig, ennek hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan telekhatáráig terjedő vezeték;

23/a. változó hőmérsékletű forróvízrendszer (VHF): amelyben az előremenő forróvíz hőmérsékletét az időjárásfüggő fűtési hőigény függvényében szabályozzák;

23/b. primer rendszer: a távhőrendszernek a hőtermelőtől a hőközponti hőcserélők hőátadó felületéig terjedő része;

23/c. szekunder rendszer: a távhőrendszernek a hőközponti hőcserélők hőátadó felületétől a felhasználó berendezésekig és a használati melegvíz vételező helyekig (csapolókig) terjedő része;

23/d. bekötő vezeték: a primer távvezeték hálózatnak az elosztóvezeték és a hőközpont primer hőátadó állomása közötti vezeték szakasza;

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

25. Díjalkalmazási meghatározások az Önk. díjr. 4. § és 5. §-ai alapján:

25/a. alapidj: a távhőszolgáltatás igénybevételének lehetőségéért és a távhőszolgáltatás igénybevételéért, az igénybevételi lehetőség és az igénybevétel mértékével arányos éves

díj, amelynek 1/12-ed része havonta előre fizetendő és amely lehet **légtérfogati alapidj** vagy **hőteljesítmény-lekötési alapidj**.

25/aa. **légtérfogat szerint meghatározott alapidj:** a TKSZ 2.1.1.2. pontja szerinti hőátalakítással megvalósuló távhőenergia-szolgáltatás esetén a közüzemi szerződésben meghatározott épület **légtérfogata** (légm³) és az árhatóság által meghatározott alapidj egységár (Ft/légm³/év) szorzataként kiadódó összeg (Ft/év). A távhőszolgáltatás módja ill. célja szerint az alapidj egységár különböző: csak fűtési célú, vagy csak vízfelmelegítés szolgáltatási célú, vagy csak melegvíz-szolgáltatási célú, vagy fűtés és vízfelmelegítés-szolgáltatás célú, vagy fűtési és melegvíz-szolgáltatás célú alapidj egységárat kell figyelembe venni a közüzemi szerződésben meghatározott távhőszolgáltatási célnak megfelelően.

25/aaa. **légtérfogat:** az épületnek, épületrésznek a közüzemi szerződésben meghatározott légtérfogata, (légm³), amelynek meghatározását vita vagy igény esetén a 5. sz. melléklet szerint kell ellenőrizni ill. szükség szerint korrigálni.

25/ab. **lekötött hőteljesítmény szerint meghatározott alapidj:** a TKSZ 2.1.1.1. pontja szerinti hőátalakítás nélküli távhőenergia-szolgáltatás esetén a közüzemi szerződésben lekötött legnagyobb **hőteljesítmény**(MW) és az árhatóság által meghatározott egységár (Ft/MW/év) szorzataként kiadódó összeg (Ft/év).

25/aba. **lekötött hőteljesítmény:** a felhasználási helyre vonatkozó, közüzemi szerződésben meghatározott legnagyobb lekötött hőteljesítmény (MW), amelynek túllépése az **Önk. díjr.** 10. § (2) szerint pótdíjfizetési kötelezettséggel jár. A távhőszolgáltató bármikor jogosult az igénybevett hőteljesítményt ellenőriz(tet)ni. Azoknál a felhasználóknál, ahol a távhőszolgáltató hitelesített távhőmennyiség-regisztráló műszert szerel fel, ott a műszer által folyamatosan mért és regisztrált hőfelhasználási értékek bármelyik egybefüggő 30 perces adatának - ahol ilyen műszer nincs, ott az egybefüggő 30 percen át mért felhasznált hőmennyiség adatának MJ (Mega Joule)-ra átszámított értékét (a 30 perc időtartamának megfelelő) 1800 sec-mal osztva MW mértékegységben határozza meg az igénybevett hőteljesítményt.

25/b. **hődíj:** a felhasználó által vételezett (felhasznált) hőmennyiség után fizetendő díj, amely a felhasznált hőmennyiség (GJ) és a hődíj-egységár (Ft/GJ) szorzataként kiadódó összeg (Ft). A hődíjat a számlázási időszakra megállapított hőfelhasználás alapján havonta utólag kell megfizetni. A hődíj-egységár lehet **lakossági (háztartási) célú távhőszolgáltatási díj-egységár** és **nem lakossági (háztartási) célú távhőszolgáltatási díj-egységár**.

25/ba. **lakossági (háztartási) célú távhőszolgáltatási díj-egységárat** kell alkalmazni a távhőszolgáltatással ellátott lakásra, valamint a lakóépületben és a lakást is magában foglaló vegyes célra használt épületben lévő, a lakások rendeltetésszerű használatára szolgáló és e rendeltetésnek megfelelően használt épületrészekre, valamint a külön kezelt intézményekre. A lakások rendeltetésszerű használatára szolgáló épületrészek különösen: a kapualj, a lépcsőház, a folyosó, a mosókonyha, a szárítóhelyiség, a közös fürdőszoba, a közös mosdó, a közös WC, a gyermekocsi- és kerékpártároló helyiség, a gépkocsitároló, a központi berendezések helyiségei, a közös pince- és padlástérség.

25/bb. **nem lakossági (háztartási) célú távhőszolgáltatási díj-egységárat** kell alkalmazni a 25/ba. pont hatálya alá nem tartozó, távhőszolgáltatással ellátott épületekre, épületrészekre.

3. A Társaság

A CSHSZ Kft. 2007-ben alakult, egyetlen tevékenysége - a Budapest, XXI. ker. II. Rákóczi Ferenc út 107-115. szám alatt található Rákóczi Liget lakóparkkal kötött közüzemi szerződés szerint - a Rákóczi Liget lakópark fűtése és használati melegvíz-ellátása, valamint a nyári időszakban hűtési hőenergia biztosítása. A társaság a szolgáltatás ellátásához szükséges hőenergiát a Főtáv Zrt-től vásárolja meg.

A társaság rendelkezik a **Tszt.**-ben előírt távhő szolgáltatására vonatkozó működési engedéllyel. A működési engedély kelte: 2008. június 4.

A társaság ügyvezetését a Budapesti Távhőszolgáltató Zrt. (Főtáv Zrt.) által megválasztott ügyvezetők látják el. A Felügyelő Bizottság tagjait a Budapesti Távhőszolgáltató Zrt. választja.

A társaság fő tevékenysége a fővárosra kiterjedően a TEÁOR'08 besorolás szerint a 35.30. szám alatti gőzellátás, légkondicionálás. Ennek keretében a Főtáv Zrt.től vásárolt hőenergiát a saját távhővezeték- hálózatán juttatja el felhasználókhoz.

A társaság székhelyének és egyben központi ügyintézésének címe: 1116 Budapest, Kalotaszeg utca 31.

4. Árak és díjak átláthatósága

A távhőszolgáltatásért a felhasználó, illetőleg díjfizető alapdíjat és hődíjat (a továbbiakban együtt: távhőszolgáltatási díj) fizet.

4.1 Az alapdíj

Az alapdíj a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetőségéért és a távhőszolgáltatás igénybevételéért fizetendő, 1 léghőméterre, illetve 1 MW-ra (megawattra) megállapított díj.

Az alapdíj

a) a **TKSZ** 2.1.1.2. pontja szerinti hőátalakítással megvalósuló távhőenergia-szolgáltatás esetén az épületnek, épületrésznek közüzemi szerződésben meghatározott légtérfogata (léghő³) után,

b) a **TKSZ** 2.1.1.1. pontja szerinti hőátalakítás nélküli távhőenergia-szolgáltatás esetén a közüzemi szerződésben leköötött legnagyobb hőteljesítmény (MW) után naptári évre fizetendő éves díj (Ft/léghő³/év vagy Ft/MW/év).

Az alapdíj-bevétel nyújt alapvetően fedezetet a szolgáltatás állandó költségeire (pl. a műszaki berendezések, eszközök fenntartására, működtetésére, egyéb üzemeltetési és működési költségekre és ráfordításokra) amelyek a szolgáltatás biztosítása érdekében indokoltan és a hőfogyasztástól függetlenül felmerülnek.

4.2 A hődíj

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

A hődíj-bevétel nyújt alapvetően fedezetet a szolgáltatás változó költségeire (pl. vásárolt hőenergia, vásárolt földgáz, -fűtőolaj, egyéb tüzelőanyag, villamos-energia), amelyek a hőfogyasztással arányosan változnak.

4.3 A lakossági és külön kezelt intézményi távhőszolgáltatási díj alkalmazása

A lakossági és a külön kezelt intézményi felhasználók részére a 5.1. pont szerint megállapított árakat kell alkalmazni. Az áralkalmazási és a díjfizetési feltételeket miniszteri és önkormányzati rendeletek szabályozzák.

A távhőszolgáltatás árait befolyásoló, a társaság gazdálkodásával kapcsolatos adatokat, különösen a társaság gazdálkodásáról szóló „Éves jelentést” és a **Tszt. Vhr. 4. sz.** mellékletében meghatározott gazdálkodásra vonatkozó gazdasági és műszaki információkat a CSHSZ Kft. honlapján teszi közzé (www.cshsz.hu).

5. Díjmegállapítás

A távhő legmagasabb hatósági árának megállapításával kapcsolatos szabályokat a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: **Tszt.**) és az árak megállapításáról szóló 1990. évi LXXXVII. törvény (a továbbiakban: **Ámt.**) tartalmazza.

5.1 A lakossági felhasználók és a külön kezelt intézmények részére alkalmazott távhőszolgáltatási díjak megállapításának szabályai

A lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját - mint legmagasabb hatósági árat - (a továbbiakban együtt: ár) és azok szerkezetét a Magyar Energia Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) javaslatának figyelembevételével az energiapolitikáért felelős miniszter rendeletben állapítja meg. Az ár megállapításakor rendelkezni kell arról, hogy az ár mikor lép hatályba, e rendelkezésnek visszamenőleges hatálya nem lehet.

A Hivatal a javaslata kialakításához bekéri a Fővárosi Önkormányzat képviselőtestületének ármegállapítással, árváltoztatással kapcsolatos állásfoglalását. A képviselőtestület a Hivatal által megjelölt, 30 napnál nem rövidebb határidőn belül adja meg állásfoglalását. A 30 napos határidőbe a képviselőtestület állásfoglalása kiadásának időtartama nem számít be.

Az energetikai tárgyú törvények módosításáról szóló 2011. évi XXIX. törvény 223. §-ával megállapított, a Tszt. 60. § (2) bekezdés b) pontjában foglalt felhatalmazás alapján megalkotott - a nemzeti fejlesztési miniszter 50/2011 (IX.30) NFM rendelete a távhőszolgáltatónak értékesített távhő árának, és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás díjának megállapításáról szóló - rendelet tartalmazza.

6. Energiagazdálkodás, Energiatakarékosság

A felhasználói igények maradéktalan kielégítése mellett a távhőszolgáltató és (rajta keresztül áttételesen) a távhőfelhasználó alapvető érdeke, hogy a távhőellátás mindenkor a megszokott illetve a lehető legmagasabb színvonalon a lehető legkisebb mértékű tőkeárfordítással és energiafelhasználással valósuljon meg.

A távhőszolgáltató e kötelezettségének oly módon tesz eleget, hogy az egyes felhasználói közösségek által a közüzemi szerződés mellékletét képező Üzemviteli Megállapodásban meghatározott fűtöttséget és a kívánt hőmérsékletű használati melegvíz szolgáltatást biztosít, illetve hőmennyiséget szállít a szolgáltatás folyamatosságára, illetve a lehető legrövidebb üzemszünetekre törekedve.

A távhőszolgáltató hőenergia takarékossgal kapcsolatos, gyakorlati tevékenységei közé tartozik a hőtermeléssel összefüggésben a saját hőtermelő berendezéseinél a tüzelési (telepi) hatások mindenkor, lehető legmagasabb szinten tartása éppúgy, mint a Felhasználókat ellátó távhőhálózaton történő hőszállítás tekintetében a vezetérendszer hőveszteségének - technikai lehetőségek határán belüli, illetve a költségminimalizálás érdekében a gazdasági optimum által megengedett - lehető legalacsonyabb értéken tartása, illetve a felhasználói hőközpontok korszerűsítésénél a Felhasználói igények elsődlegessége mellett az energetikai szempontok hangsúlyos figyelembevétele.

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

- az optimális energiafelhasználás szempontjainak figyelembevételével a Közüzemi Szerződés "Üzemviteli Megállapodás" című mellékletében foglaltak szerint
 - beállítja a hőközpontban a kívánt mértékű fűtési szintet, illetve annak naponként és napszakonként eltérő programját, vagy
 - lehetővé teszi a felhasználó hőszolgáltatási megbízottja számára a hőközponti fűtésszabályozó berendezés olyan mértékben történő kezelését, amely a fűtés intenzitásának korlátozott mértékű módosítására alkalmas,
- az energia-felhasználással kapcsolatos kérdésekben térítésmentes tanácsadással áll rendelkezésre a takarékosági lehetőségeket érintően, a fűtési rendszerek korszerűsítése, a felhasználói rendszerek besabályozása, az építészeti és épületgépészeti átalakítások, felújítások területén
- a felhasználási adatok térítésmentes közlésével, elemzésekkel hozzájárul az épületenkénti takarékoskodás lehetőségének feltárásához.

7. Környezetvédelem

A fűtési célú energiaszolgáltatás piacon a távhőszolgáltatás a környezetet legjobban kímélő, ellenőrizhető ellátási mód. A távhőszolgáltató rendszer alkalmas a különböző primer tüzelőanyagokból, különböző módokon előállított hőenergiát összegyűjteni, és a felhasználóhoz elszállítani oly módon, hogy a lakókörnyezetben, a közvetlen léttérben gyakorlatilag nincs füstgáz kibocsátás. A távhőszolgáltatással ellentétben az egyedi fűtési rendszerek használata nagy mennyiségű, nem ellenőrzött kibocsátású, jelentős számú kéményt igényel az égéstermékek elvezetésére, amelyeknél a károsanyag-kibocsátás a lakóhely és a lakott légtér közvetlen közelében, általában kis magasságban történik.

A távhőszolgáltató rendszer alkalmas

- villamos energiatermeléssel kapcsolatosan termelt hőenergia,
- hulladékégető művekben előállított hőenergia,
- ipari hulladékhő,
- hőszivattyú által előállított hő,
- geotermikus hő,
- kazánokban előállított hő,
- gázmotoros erőművek által előállított hő együttes és egymástól független hasznosítására.

A távhőrendszerek esetében az energiahordozó bázis is változtatható: a legelterjedtebb földgáztüzelés mellett olaj, és megújuló energiaforrások is alkalmazhatóak (pl. biomassa, biogáz, bioolaj).

A CSHSZ Kft. nagy hangsúlyt fektet a berendezések zajkibocsátásának 27/2008 (XII.3) KvVM-EÜM együttes rendelet szerinti határérték alá történő csökkentésére.

8. Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervezetekkel és a felhasználói érdekképviselőkkel, adatvédelem

8.1 Kapcsolat a Fogyasztóvédelmi szervezetekkel és a Felhasználói érdekképviselőkkel

A CSHSZ Kft. a távhőszolgáltatásról szóló törvényben foglalt általános, valamint a Kormány rendeletében foglalt részletes szabályok szerint, a Fővárosi Önkormányzat által kiadott rendelet figyelembevételével együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervezetekkel, felhasználói érdekképviselőkkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben:

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

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

- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelősége)
- Gazdasági Versenyhivatal
- Országgyűlési Biztosok Hivatala
- Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)
- Magyar Energiafogyasztók Szövetsége (MEFOSZ)
- Lakásszövetkezetek és Társasházak Érdekvédelmi Szakmai Szövetsége (LÉTÉSZ)
- Lakásbérlők és Lakók Egyesülete (LABE)
- Lakásszövetkezetek és Társasházak Országos Szövetsége (LOSZ)
- Magyar Társasházak Országos Szakmai Szövetsége (MTOSZSZ)
- Panel Érdekképviselői Egyesület

budapesti szervezetei vagy a budapesti felhasználók érdekképviselőire felhatalmazott képviselői.

A CSHSZ Kft. közzétesz minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot, amelyek a felhasználó és a távhőszolgáltató kapcsolatára vonatkoznak, illetve a fogyasztóvédelmi érdekképviselők számára hasznos információként szolgálhatnak.

A CSHSZ Kft., mint szolgáltató a fogyasztóvédelmi szervek, felhasználói érdekképviselők illetékességébe tartozó, a felhasználókat érintő kérdésekben köteles együttműködni, a közérdekű adatokat - kivéve üzleti titkot - hozzáférhetővé tenni, a felhasználókat érintő tervezett intézkedésekről tájékoztatást adni. Közérdekű adatnak tekintendők az 1992. évi LXIII. törvény előírásainak megfelelő adatok.

A társadalmi érdekképviselő a felhasználó által kezdeményezett egyéni ügyiratokba csak a felhasználó beleegyezésével tekinthet bele. A tudomására jutott adatokat köteles az üzleti titokra érvényes módon kezelni.

A CSHSZ Kft. a felhasználók tájékoztatása érdekében elektronikus információrendszert (honlapot: www.cshsz.hu) működtet.

A felhasználói érdekképviselőkkel való együttműködés a fentiekben fel nem sorolt érdekképviselőkre is kiterjed, amelyek megfelelnek az Fgytv. 2.§. e) pontja szerinti feltételeknek.

8.2 Személyes adatok védelme

CSHSZ Kft. a természetes személy felhasználók, díjfizetők személyes adatait a személyes adatok védelméről szóló 1992. évi LXIII. törvény (Avtv.) előírásainak megfelelően kezeli. Az Avtv. rendelkezéseivel összhangban a **Tszt.** 45.§-ában foglaltak szerint a távhőszolgáltató jogosult az érintettek tájékoztatása mellett a közüzemi szerződés hatálybalépésétől, a közüzemi szerződés megszűnése után a követelések elévülési idejéig a felhasználók és a díjfizetők adatai közül azokat kezelni, amelyek a felhasználók és a díjfizetők azonosításához, a közüzemi szerződés teljesítéséhez szükségesek. Ennek keretében jogosult a felhasználók és a díjfizetők azonosító adatai közül természetes személyek vonatkozásában a névre, lakcímre, születési időre és helyre vonatkozó adatokat, egyéb szervezetek vonatkozásában a névre, székhelyre, képviselő nevére vonatkozó adatokat, és mindkét esetben a felhasználási helyre, a fogyasztásra, a számlázásra, telefonszámra, e-mail címre és a díjfizetésre vonatkozó adatokat a közüzemi szerződésen alapuló kötelezettségeinek teljesítése, jogainak gyakorlása céljából kezelni. Ugyanezen adatkezelői jogok illetik meg a felhasználók képviselőit, a felhasználók és a díjfizetők előbbiekben megjelölt adatai tekintetében. Az adatok közül az adatkezelés céljához szükséges adatok átadhatóak:

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

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

9. Ügyfélszolgálat

Társaságunk ügyfélkapcsolati tevékenységét a Budapesti Távhőszolgáltató Zrt. (továbbiakban: Főtáv Zrt.) csepeli ügyfélszolgálat látja el. Az ügyfelek a távhőszolgáltatással kapcsolatos összes kérdésükkel, bejelentéseikkel, észrevételükkel, reklamációikkal, panaszukkal **személyesen, telefonon, levélben, e-mailben, faxon**, valamint **interneten** tudnak az igazgatósághoz fordulni.

Személyes ügyintézésre a csepeli ügyfélszolgálati irodában van lehetőség, mely nyitvatartási idejét a Főtáv Zrt. honlapján (www.fotav.hu) megtekinthetik.

Telefonon történő ügyintézés esetén a Főtáv Zrt. contact centere, a 06-40-200-108-as kék számon áll az ügyfelek rendelkezésére. Az azonnali beavatkozást igénylő szolgáltatási panaszok bejelentésére a Főtáv Zrt. 24 órás műszaki hibabejelentést biztosít. A contact center külföldről a 0036-1-700-7140-es számon érhető el.

Az ügyfélszolgálat elérhetősége jelen Üzletszabályzat **2. számú** mellékletében található.

9.1 Az ügyfélszolgálat tevékenységei

9.1.1 Tájékoztatás

A személyes (valamint telefonon, levélben, e-mailben, faxon a díjfizetők, a felhasználói közösségek képviselői és érdeklődők részéről beérkező) ügyfélmegkeresések kapcsán széleskörű tájékoztatás a közüzemi szerződéssel, elszámolással, számlázással kapcsolatban, az érvényes jogszabályoknak megfelelően.

9.1.2 Felhasználói szerződés kötése, módosítása

- Általános közüzemi szerződés megkötésével, módosításával kapcsolatos ügyintézés
- Az üzemviteli megállapodás megkötése és módosítása

9.1.3 Törzsadat módosítás

- Közös képviselő / Fűtési megbízott változás átvezetése

9.1.4 Számlázással kapcsolatos megkeresések kezelése

- Számlatételekkel kapcsolatos megkeresések
- Számlareklamációk kezelése
- Számlamásolat kiállítása

9.1.5 Szolgáltatási és szerviz-megkeresések kezelése

- A szolgáltatás minőségével, energetikával, karbantartással, egyéb szolgáltatással kapcsolatos megkeresések esetén ügyintézés
- A szolgáltatás beindításával/leállításával (fűtés beindítás/leállítás) kapcsolatos ügyintézés

10. Tájékoztatás

A CSHSZ Kft. a felhasználókat, a díjfizetőket - a folyamatos és aktív, a vezetőségének közvetlen kommunikációján túl, a Társaság honlapján tájékoztatja rendszeresen:

A honlap (www.cshsz.hu) tartalma

A Csepeli Hőszolgáltató Kft.-ről szóló információk

- Gazdasági és műszaki adatok
 - Az előző üzleti év gazdálkodásának adatai
 - Fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói társadalmi érdekképviselők vonatkozó jogszabályai
 - Aktuális vezetői jövedelemtáblázat
 - A gazdasági társaság vagyonával történő gazdálkodással összefüggő - az egyszerű közbeszerzési eljárás értékhatárát elérő vagy azt meghaladó értékű - árubeszerzésre, építési beruházásra, szolgáltatás megrendelésre, vagyonértékesítésre, vagyonhasznosításra, vagyon vagy vagyoni értékű jog átadására, valamint koncesszióba adásra vonatkozó szerződések
 - A távhőszolgáltatás-távhűtés bemutatása
 - Tarifák
 - Üzletszabályzat

- Lakossági felhasználóknak szóló információk
 - Ügyfélszolgálat címe, központi telefonos ügyfélszolgálat telefonszáma, fax szám, e-mail cím, postai levelezési cím
 - Távhővel kapcsolatos gyakori kérdések és azok válaszai

11. Reklamációk, Panaszügyek Kezelése

Az ügyfelek a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszukkal, észrevételeikkel a Főtáv Zrt. csepeli ügyfélszolgálati irodájához, a Főtáv Zrt. contact center-éhez, a szolgáltató vezetőségéhez, a távhőszolgáltató tulajdonosához vagy a fogyasztói érdekképviselői szervezetekhez fordulhatnak. A beérkezett panaszokat a szolgáltató nyilvántartásba veszi. A csepeli ügyfélszolgálat és a Főtáv Zrt. contact center elérhetősége jelen Üzletszabályzat 2. számú mellékletében található.

Az ügyfél-reklamációk kezelésének felügyelete – a **Tszt.** 8 §-a, a Fgytv. 45/A §-a, valamint a 225/2007 Korm.rend. a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról 7 §-a és 8 §-a alapján - Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének hatáskörébe tartozik.

A bejelentéseket, panaszokat az ügyfelek különböző csatornákon keresztül juttathatják el a távhőszolgáltatóhoz, személyesen (csepeli ügyfélszolgálati iroda), telefonon (contact center), postai és a társaság honlapján feltüntetett e-mail címek valamelyikére elektronikus úton eljuttatott levélben.

A panasz kivizsgálását a szolgáltató köteles elvégezni. A Fgytv. 17/B § (5) bekezdése szerint az írásos panaszokat a távhőszolgáltató a panasz beérkezésétől számított 15 naptári napon belül köteles kivizsgálni és a válaszlevelet postázni.

A Főtáv Zrt. a hozzá beérkező panasz bejelentést továbbítja a CSHSZ Kft. vezetősége felé.

A távhőszolgáltató köteles a panaszok, észrevételek kivizsgálását és az orvoslásukhoz szükséges intézkedéseket elvégezni.

Amennyiben az ügyfél a panasz bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, a **Tszt.**-ben meghatározott illetékességi területeknek megfelelően fordulhat

- a Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelőségéhez (1052 Budapest, Városház u. 7.) az általános szerződési feltételek és az üzletszabályzat hozzáférhetővé tételével, a távhőt vételezni kívánó új vagy többlételemes igénylő meglévő felhasználási hely tulajdonosának igénybejelentésére adandó tájékoztatással, az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról való értesítéssel, a szolgáltatott távhő hiteles mérésével, a mérőeszköz hitelesítésével kapcsolatos jogszabályi rendelkezések lakossági felhasználóval, illetve természetes személy díjfizetővel szembeni megsértése esetén;
- Budapest Főváros Főjegyzőjéhez (1052 Budapest, Városház u. 9-11.) az üzletszabályzatában foglaltak nem betartásával kapcsolatosan,
- a Magyar Energia Hivatalhoz (1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 7.) a távhőtermelő és távhőszolgáltató működési engedélyében előírt követelmények, feltételek nem betartása esetén.

Fentiekén túl - tekintettel arra, hogy eljárási jogosultsággal rendelkezik – az ügyfél a Budapesti Békéltető Testülethez (1016 Budapest, Krisztina krt.99. III/310) is fordulhat.

A társasházként (lakásszövetkezetként) nyilvántartott felhasználót az általános közüzemi szerződéses jogviszonyban a távhőszolgáltató felé a közös képviselő (lakásszövetkezet elnöke) jogosult képviselni. Ennek megfelelően a szolgáltatás minőségével, mennyiségével, a szolgáltatás beindításával, leállításával, a számlázással és az elfogyasztott hőmennyiség elszámolásával kapcsolatos kérdésekben a közös képviselő jogosult intézkedni a távhőszolgáltatónál.

11.1 Számlareklamáció

A távhőszolgáltató a felhasználó által benyújtott kifogást köteles megvizsgálni, és indokoltság esetén a számla korrekcióját elvégezni, jogtalan számlázás esetén pedig a díjjóváírásról gondoskodni. Amennyiben a számlareklamáció nem jogos, a távhőszolgáltató köteles erről, illetve a panaszt érintő elszámolási, számlázási kérdésről részletes felvilágosítást adni az ügyfél részére.

11.2 Mérőreklamáció

Az elszámolási alapul szolgáló mérők **MKEH** hiteles állapotban tartásáról annak tulajdonosa köteles gondoskodni.

Az elszámolási mérő meghibásodására utaló felhasználói bejelentéseket, eseményeket nyilvántartásba kell venni, a mérést és a mérőket 15 napon belül felül kell vizsgálni, és a meghibásodás jellegétől függően az intézkedéseket meg kell tenni.

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

A leszerelt, felszerelt illetve cserélt mérőeszközök adatait a távhőszolgáltató jegyzőkönyvben rögzíti, amelyet a felhasználó és a szolgáltató képviselője aláírásával igazol. Ha a mérőműszerek leszerelésénél, felszerelésénél illetve cseréjénél a felhasználó képviselője a távhőszolgáltató előzetes értesítése ellenére sem jelenik meg, a távhőszolgáltató megkísérli a mérési jegyzőkönyvet a felhasználói közösség valamely tagjával felvenni. Amennyiben a mérőcserénél a felhasználó nem képviseli magát, akkor arról a távhőszolgáltató írásban (elektronikus vagy postai úton) értesíti a felhasználó képviselőjét.

A távhőszolgáltató tulajdonában vagy fenntartásában lévő, az elszámolás alapját képező mérőeszköz mérésügyi megfelelőségét és a mérés technológiai helyének megfelelőségét a felhasználó kérésére a távhőszolgáltató köteles a külön jogszabályban meghatározott szervvel megvizsgáltatni. Amennyiben a mérőeszköz mérési hibája a mérésügyi előírásokban meghatározott mértéket túllépi vagy más ok miatt hiteles mérésre alkalmatlan, a mérő vizsgálatával felmerült minden költség és a mérőcsere költsége a távhőszolgáltatót terheli. Amennyiben a vizsgálat szerint a mérő helyesen működik, illetőleg a megengedett hibahatárt nem lépi túl, az előző költségeket a távhőszolgáltató a felhasználóra áthárítja.

11.3 Szolgáltatási-minőség elégtelenségi kifogások

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

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

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

12. A szolgáltatás ideiglenes szüneteltetése, a felhasználó végleges kikapcsolása a távhőrendszerből

12.1 A szolgáltatás ideiglenes szüneteltetése vagy a felhasználó végleges kikapcsolásának feltételei

A szolgáltatás ideiglenes szüneteltetésére vagy a felhasználó végleges kikapcsolására a felhasználó vagy a távhőszolgáltató kezdeményezésére kerülhet sor.

12.1.1 Ideiglenes szüneteltetés, felfüggesztés

A felhasználó akkor kezdeményezheti a szolgáltatás ideiglenes szüneteltetését, amennyiben az általa használt teljes épületet átépíti, vagy a szüneteltetés egyéb indoka áll elő. A szolgáltatás ideiglenes szüneteltetését írásban kell kérnie.

Az ideiglenes szüneteltetés időtartamára a felhasználó az alapdíjat fizetni tartozik.

A távhőszolgáltató akkor kezdeményezheti a szolgáltatás ideiglenes szüneteltetését, amikor azt előre tervezett módon a felhasználóval előzetesen egyezteti.

A távhőszolgáltató a szolgáltatás felfüggesztését kezdeményezheti, amennyiben a felhasználó / díjfizető a közüzemi szerződést a **Tszt.** 49.§ (2) bekezdés a) - g) pontokban foglaltak szerint megszegi, azaz:

- a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi, a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti,
- mérőeszközt, vagy a korlátozó eszközt, illetve a mérőeszköz vagy korlátozó eszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy - amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó / díjfizető állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított - ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be,
- a mérőeszköz és/vagy korlátozó eszköz befolyásolásával, vagy megkerülésével - ideértve a mérőeszköz és/vagy korlátozó eszköz, vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását - távhőt vételez,
- a távhő díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg,
- a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget,
- a távhő vételezését nem a **Tszt.** 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésben, illetve az **Önk. rend.** 1920. §-ban foglaltaknak megfelelően szünteti meg.

Ha a felhasználó a távhőszolgáltatás felfüggesztése okának megszüntetéséről a távhőszolgáltatót írásban értesítette, az értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást meg kell kezdeni.

12.1.2 Végleges kikapcsolás

Végleges kikapcsolásra a közüzemi szerződés felmondása esetén kerülhet sor.

A közüzemi szerződésnek a távhőszolgáltató által a **Tszt.** 49. § (2) bekezdés b) és e) pontjaiban meghatározott szerződésszegésen alapuló felmondása esetén a távhőszolgáltató írásban értesíti a felhasználót, a díjfizetőt és a távhővel ellátott ingatlan tulajdonosát.

Eltérő megállapodás hiányában a felmondás kiterjed mind a fűtési célú hőszolgáltatás, mind a használati melegvíz célú szolgáltatás megszüntetésére.

Az általános közüzemi szerződés felmondása esetén - eltérő megállapodás hiányában - a távhőszolgáltató jogosult és köteles a felhasználási helyen lévő szolgáltatói berendezéseket, valamint a tulajdonát képező hőközpontot leszerelni, és az annak folytán megüresedő helyiséget, illetve helyiségeket az épülettulajdonos rendelkezésére bocsátani, kivéve, ha a szolgáltató a szolgáltatói berendezésekkel, illetőleg a hőközpontból más felhasználó távhőigényét továbbra is kielégíti. Ebben az esetben az általános szerződést felmondónak a hőközpont áthelyezéséig tűrési kötelezettsége van.

A közüzemi szerződést a felhasználási hely egészére kiterjedően, a tulajdonos írásbeli bejelentésével lehet felmondani. A felhasználási helyen a távhő igénybevételi lehetőségének végleges megszüntetése szükséges, továbbá ezzel egyidejűleg a korábbi fűtési célú távhőellátással azonos, összkomfortos komfortfokozatot biztosító hőellátást kell megvalósítani. (**Önk. rend.** 19. § (2) bekezdése)

A felhasználó a közüzemi szerződés felmondása iránti szándékát írásban köteles a távhőszolgáltatónak bejelenteni. A távhőszolgáltató 15 napon belül köteles a felmondás feltételeiről, az előírt eljárásról a felhasználót írásban tájékoztatni. Felmondás esetén a távhőszolgáltató a **Tszt.** 38. § (2) bekezdésében előírt feltételek meglétét jogosult vizsgálni. (**Önk. rend.** 19. § (3) bekezdése)

Amennyiben a felhasználási helyet magában foglaló ingatlannak több tulajdonosa van (társasház, szövetkezeti ingatlan, a Ptk. 139. §-a szerinti közös tulajdon) a felhasználó köteles biztosítani a **Tszt.** 38. § (2) bekezdés a) pontjában foglaltaknak megfelelő hozzájárulások meglétét és erről köteles a távhőszolgáltató részére felelős nyilatkozatot tenni. (**Önk. rend.** 19. § (4) bekezdése)

A **Tszt.** 38. § (2) bekezdés c) pontjában foglaltak a szolgáltató tulajdonában lévő felhasználói hőközpont megszüntetésének költségeire is vonatkoznak, ide nem értve a berendezések selejtezésével összefüggő, a szolgáltatónál jelentkező vagyoni veszteséget. (**Önk. rend.** 19. § (5) bekezdése)

A felmondás miatt szükséges munkálatokat a tulajdonát képező hőközpontban a távhőszolgáltató végzi el. (**Önk. rend.** 19. § (6) bekezdése)

12.1.3 A felhasználó részleges leválása (**Önk. rend.** 20. §)

Ha a felhasználási helyen valamely épületrész távhőellátását kívánják megszüntetni, a közüzemi szerződés módosítására van szükség. Ebben az esetben a **Tszt.** 38. § (5) bekezdésében foglaltak az általános közüzemi szerződés módosítására is irányadóak.

A közüzemi szerződés módosítása iránti igényt a felhasználó (képviselője) írásban jelenti be a távhőszolgáltatónak. A távhőszolgáltató 15 napon belül köteles a módosítás feltételeiről, az előírt eljárásról a felhasználót írásban tájékoztatni. A távhőszolgáltató a **Tszt.** 38. § (5)

bekezdésében előírt feltételek meglétét jogosult vizsgálni. A felhasználó képviselője köteles felelős nyilatkozatot tenni a **Tszt.** 38. § (5) bekezdés a) pontjában előírt tulajdonostársi hozzájárulások meglétéről.

A szerződés módosítása iránti igény, más megállapodás hiányában, az épületrész (lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség) egészére, továbbá mind a fűtési célú, mind a használati melegvízszolgáltatási célú hőellátás megszüntetésére vonatkozik.

A **Tszt.** 38. § (5) bekezdés d) pontja szerinti költségviselési kötelezettség a szolgáltató tulajdonában lévő felhasználói hőközpont átalakításának költségeire is vonatkozik.

Épületrész leválása esetén meg kell szüntetni az épületrészben a távhő igénybevételének lehetőségét. A hőleadó berendezéseket le kell választani az épület felhasználói rendszeréről és az átmenő vezetékeket ki kell váltani vagy hőszigeteléssel kell ellátni. Ezzel egyidőben az épület üzemben maradó felhasználói berendezésein - beleértve a hőközpontot is - az annak megfelelő működését biztosító, a leválasztás miatt szükséges átalakításokat, besabályozásokat is el kell végezni. Az előzőek megvalósításához szükséges munkálatokat az ingatlantulajdonos tulajdonában lévő felhasználói berendezéseken a felhasználó köteles elvégeztetni. A távhőszolgáltató tulajdonát képező felhasználói hőközpontban az épületrész leválása miatt szükséges átalakítást a felhasználó költségére a távhőszolgáltató végzi el.

A munkálatokról a felhasználó arra jogosult által készített tervet és műszaki leírást köteles a távhőszolgáltató rendelkezésére bocsátani, amelyeknek az épület teljes fűtési rendszerére ki kell terjednie. Az épület üzemben maradó fűtési rendszerét - beleértve a hőközpontot is - érintően a tervnek tartalmaznia kell a megváltozott hőszükséglet mértékére vonatkozó számításokat, a leválasztás miatt szükséges átalakításokat, a besabályozási tervet. Amennyiben a terv szerint az átalakítás jogszabályba, műszaki előírásba ütközik, vagy más felhasználó, díjfizető részére való szolgáltatást akadályozza, a távhőszolgáltató 15 napon belül köteles álláspontját a felhasználóval írásban közölni. A terv módosítása a felhasználó feladata.

A munkálatok befejezését felhasználó köteles a távhőszolgáltatónak írásban bejelenteni, mellékelve a kivitelező nyilatkozatát arról, hogy az átalakítás a benyújtott terveknek megfelelően készült el.

A távhőszolgáltató a bejelentést követő nyolc munkanapon belül köteles a munka terv szerinti megvalósítását, az összkomfortos komfortfokozatot biztosító hőellátás elkészültét a helyszínen ellenőrizni. Az ellenőrzés eredményét jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

A felhasználó díjfizetési kötelezettsége abban az időpontban szűnik meg, amikor a felhasználó a távhőellátás bármilyen módon való igénybevételének lehetőségét a jogszabályi előírások betartásával teljes egészében megszüntette, továbbá a távhőszolgáltató és a felhasználó (képviseelője) a közüzemi szerződést az épületrész leválásának megfelelően módosította.

Épületrész leválása miatt keletkezett elégtelen szolgáltatás alapján a távhőszolgáltatóval szemben igény nem érvényesíthető. Az elégtelen szolgáltatás és az épületrész leválása közötti okozati összefüggést a távhőszolgáltatónak kell bizonyítania.

13. A Szolgáltató Felülvizsgálati, Ellenőrzési Jogosultsága

A lakossági felhasználó igényének kielégítéséhez szükséges felhasználói hőközpont kivitelezési tervét a távhőszolgáltató köteles 30 napon belül felülvizsgálni. A terveknek tartalmilag az Üzletszabályzatban és mellékleteiben megfogalmazott valamennyi műszaki feltételnek meg kell felelni. A felülvizsgálat során tett, a terv hiányosságaira vonatkozó észrevételeket az igénybejelentő köteles figyelembe venni. A folyamatos és biztonságos szolgáltatást biztosító távhőszolgáltatói ajánlásokat az igénybejelentőnek mérlegelnie kell, és a távhőszolgáltató bevonásával az általa szükségesnek vélt körben egyeztetnie kell. A távhőszolgáltató a műszaki feltételeknek teljes mértékben megfelelő terveket hagyja jóvá. A hőközpont kivitelezését jóváhagyott tervek birtokában lehet megkezdeni.

A felhasználói hőközpont és a hőfogadó állomás üzembe helyezési eljárásához a távhőszolgáltatót meg kell hívni, az eljárásokban a távhőszolgáltató megbízott képviselője által köteles részt venni.

A távhőszolgáltató a távhőrendszer üzembiztonsága, a vagyonbiztonság, valamint az élet- és egészségvédelem érdekében a felhasználói berendezést a szerződésben szabályozott módon ellenőrizheti, felülvizsgálhatja, a biztonságtechnikai vizsgálatokat (pl. nyomáspróba) elvégezheti, vagy annak elvégzésére felhasználót kötelezheti. Ha megállapítja, hogy a felhasználói berendezés az előírásoknak nem felel meg, a bekapcsolást megtagadhatja, feltételhez kötheti, illetőleg köteles azt megtagadni.

A felhasználói berendezés üzemeltetése és fenntartása a felhasználási hely tulajdonosának kötelessége. Az üzemeltető a felhasználók folyamatos és biztonságos ellátása érdekében köteles az általa üzemeltetett berendezés üzemképes állapotáról gondoskodni.

A felhasználói berendezések primer rendszeri elemeit, beleértve a hőcserélő tömörségét a szolgáltató jogosult ellenőrizni. Az ellenőrzés érdekében a felhasználó a hozzáférést köteles biztosítani, és a távhőrendszer biztonságos üzemét veszélyeztető rendellenességeket, hiányosságokat a szolgáltató ez irányú felszólítására köteles megszüntetni. Ha a hiányosságok, rendellenességek fennmaradása a felhasználó részéről történő szerződésszegésnek minősül, a szolgáltató jogosult a felhasználót kikapcsolni.

A szolgáltató jogosult a saját költségén felszerelt, elszámolás alapjául szolgáló mérőeszközök működését és a mérő felszerelése során - az illetéktelen beavatkozás megakadályozása érdekében - elhelyezett zárjegyek sértetlenségét ellenőrizni. A szolgáltató jogosult a sérült zárjegyeket - mindkét fél érdekében - a mérő helyes működésének ellenőrzését követően lecserélni. A zárjegyek cseréjéről a szolgáltató előzetesen értesíti a felhasználó általa nyilvántartott képviselőjét. A sérült zárjegyek cseréjéről jegyzőkönyvet kell felvenni, melyet a felhasználói közösség képviselőjével kell aláíratni. Amennyiben a távhőszolgáltató nem tudja a jegyzőkönyvet a felhasználó képviselőjével aláíratni, azt a felhasználó képviselőjének postán juttatja el.

A **Tszt.** 49. §-ának (2) bekezdése szerint a felhasználó, illetőleg díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy - amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van, amelybe a felhasználó bejutása, illetve felügyelete biztosított - ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be. Továbbá szerződésszegésnek minősül, ha a felhasználó a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével távhőt vételez.

Amennyiben az ellenőrzés során bizonyítást nyer, hogy a mérő működését a felhasználó befolyásolta, a helytelen működésének időtartamára, e szabályzat 19.2.5. fejezetének a

mérő-meghibásodásra vonatkozó módon számított felhasználás kerül elszámolásra, a mérő hiteles működésének visszaállítását követő időszak felhasználása alapján. Emellett a **Tszt.** 50. §-a alapján az **Önk. díjr**-ben meghatározott mértékű pótdíj fizetendő.

14. Általános Közüzemi Szerződés

A távhőszolgáltatót a felhasználóval szerződéskötési kötelezettség terheli, melynek megfelelően a jogszabályok előírása szerinti tartalommal a lakossági felhasználóval általános közüzemi szerződést köt. A távhőszolgáltató és a felhasználó között az általános közüzemi szerződés megkötésével polgári jogi szerződéses jogviszony jön létre, amelyből eredő vagyoni jogi igények, követelések, illetve jogviták elbírálására a Fogyasztóvédelmi Felügyelőség nem jogosult.

Az általános közüzemi szerződést az 1.számú melléklet tartalmazza.

14.1 Hőközponti mérés szerinti lakossági szolgáltatásra vonatkozó Általános Közüzemi Szerződés

14.1.1 Szerződés megkötése

- A szerződés megkötésének feltétele, hogy a felhasználói közösség képviselője rendelkezzen a szerződéssel kapcsolatos eljárásra és a szerződés aláírására vonatkozó eljárási jogosultságát igazoló dokumentummal (pl. közgyűlési határozat).
- A szerződés előkészítését követően a feltételek teljesülése esetén a felhasználói közösség képviselője és a távhőszolgáltató megkötö a közüzemi szerződést, valamint az annak részét képező alábbi megállapodásokat:
 - „Üzemviteli megállapodás”, melyben a hőfogyasztást befolyásoló intézkedések módjai kerülnek rögzítésre.
 - A távhődíjak fizetésének feltételeit, az egyes épületrészek díjfizetőinek adatait, a hődíj szétosztásának arányait tartalmazó megállapodás.
- A szerződés érvényességének kezdeti napján a felhasználói közösség képviselője és a távhőszolgáltató képviselője jegyzőkönyvet vesz fel az érintett hőközpont hőfogyasztás-mérőjének induló állásáról, a mérőműszer hitelesítési és azonosító adatairól, a műszer zárjegyeinek számáról. Ezen jegyzőkönyv a szerződés mellékletét képezi.

A szerződés és mellékletei 2 példányban készülnek, melyből 1 példány a felhasználót, 1 példány pedig a távhőszolgáltatót illeti meg.

14.1.2 A szerződés tartalma

- az érintett épületek azonosító adatai (épületazonosító szám, cím, helyrajzi szám);
- felhasználó képviselőjének adatai (neve, címe;/ székhelye, cégjegyzékszám);
- a távhőszolgáltatás igénybevétele megkezdésének időpontja;
- távhőellátás módja és a hőmennyiségmérés helye;
- a felhasználási hely hőigényét meghatározó jellemzők, (légtérfogat, hőteljesítmény);
- a távhő díjának elszámolására szolgáló mérők helyének megjelölése, azonosító adatai;
- a teljesítés helye
 - a felhasználó által igényelt hőellátás mértéke, a fűtési célú szolgáltatás megkezdésére és befejezésére vonatkozó megállapodás;

- a hőközpont azonosító adatai, tulajdonosa, üzemeltetője;
 - használati melegvízellátás esetén a melegvíz-készítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezése, címe;
- szolgáltató kötelezettségei;
- a távhő mennyiségi, minőségi követelményei;
 - a **Tszt.** 44. § (1) bekezdése szerinti megállapodás esetén a díjfizetők neve, természetes személyazonosító adatai, felhasználó által történő megosztásának arányai;
 - fizetési feltételek, valamint az elszámolásra, díjfizetésre vonatkozó rendelkezések (hatósági ár);
- üzemvitellel kapcsolatos megállapodások;
- berendezések fenntartása, ellenőrzése;
- szolgáltatott távhő mérése;
 - mérők hitelesítése ellenőrzésének szabályai, a hőfogyasztás megállapítása a mérők meghibásodása esetén;
- adatszolgáltatási kötelezettségek;
- elszámolási kötelezettség;
- a szerződésszegés következményei;
 - az országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi ok miatti korlátozás mértékére vonatkozó rendelkezések;
- szerződés hatálya; megszűnése; módosítása;
- felmondás szabályai;
- irányadó jogszabályok;
- mellékletek száma;
- dátum és aláírás.

14.1.3 A szerződés mellékletei

- Üzemviteli megállapodás
- Mérésügyi Jegyzőkönyv

Tartalma:

- az érintett épületek azonosító adatai (épületazonosító szám, cím);
- leolvasás időpontja;
 - mérés módja;
 - mérők gyári száma, zárjegyek száma, hitelesítés időpontja;
 - mérőállások;
 - megjegyzés;
 - dátum és aláírások.

14.1.4 A szerződés időbeli hatálya, módosítási, felmondási lehetőségei

A szerződés *határozatlan időre szól.*

A Felhasználó a szerződést a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvényben, annak végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII.15.) Korm rend., és a 83/2005. (XII. 16.) Főv. Kgy. Rendelet, valamint a szerződésben foglalt, mindenkor hatályos vonatkozó rendelkezések, valamint a saját közgyűlési döntéshozatali rendjét meghatározó szabályok szerint jogosult írásban felmondani.

A Felhasználó felmondása esetén az alapdíj fizetésének kötelezettsége a felmondási idő lejártáig fennmarad abban az esetben is, ha Felhasználó hő- és hidegenergiát nem vételez.

Amennyiben a szerződést a Felhasználó a fentiek szerint rendes felmondással a szerződés aláírásától számított 15 (tizenöt) éven belül felmondja, akkor

- A FŐTÁV Zrt. a tulajdonában levő eszközöket, berendezéseket az ingatlanról lebontja és elszállítja,
- Tulajdonjogot és korlátlan idejű, kizárólagos használati jogot szerez a Távhőszolgáltatónak a Felhasználó ingatlanán található és hasznos beruházásával felszerelt/beépített eszközein, ennek megfelelően a Távhőszolgáltató nem jogosult ezeknek az eszközöknek a leszerelésére és elvitelére; ugyanakkor a fenti tulajdonjog és használati jog megszerzése feltételeként a Felhasználó köteles megtéríteni a Távhőszolgáltatónak a Szerződés elválaszthatatlan 1. számú mellékletében foglaltak szerint a felmondás időpontjára számított teljes beruházásának maradványértékét (azaz az 1. számú mellékletben a felmondás évére meghatározott nettó értéknek a felmondás napján hatályos jogszabály szerinti általános forgalmi adóval növelt összegét), amely szerint köteles azt teljes egészében a Szerződés megszűnését követő 30 (harminc) napon belül megfizetni Távhőszolgáltató részére.

15. A szolgáltatott távhő ellenértékének elszámolása

15.1 Felhasználók csoportosítása

A jogszabályi rendelkezések szerint a távhőfelhasználó "lakossági felhasználó" vagy "egyéb felhasználó" lehet.

A **Tszt.** 3. §-a alapján a pontos fogalom-meghatározásokat a 2. fejezet tartalmazza.

15.2 A hődíj alapjául szolgáló felhasználás meghatározása

A szolgáltatott és a felhasznált távhő díjának elszámolása hiteles hőmennyiségmérés alapján történik a **Tszt.** 43. §-a, a **TKSZ** 17. és 18. pontja, valamint a 83/2005 Föv. Közgy. rendelet 17. és 18. §-a, illetve a 84/2005 Föv. Közgy. rendelet 17. és 18. §-a szerint.

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

15.2.1 A szolgáltatott, illetőleg vételezett hő- és hidegenergia mérése

A szolgáltatott és a felhasznált távhő díjának elszámolása hiteles hőmennyiségmérés alapján történik. (**Tszt.** 43. § (1) bekezdés). Hőmennyiségmérőként az MKEH erre vonatkozó szabályzata szerinti 4. vagy 5. osztályú hitelesített hőmennyiségmérőt kell alkalmazni.

A szolgáltatott, illetőleg vételezett fűtésre és melegvíz előállítására fordított hőenergiát a Távhőszolgáltató az üzemeltetésében lévő, épületenkénti hőközpontokban elhelyezett hiteles hőmennyiségmérőkkel (elszámolási mérők) méri. A szolgáltatott, illetőleg vételezett hűtés előállítására fordított hőenergiát a Távhőszolgáltató az üzemeltetésében lévő, épületenként elhelyezett hiteles hőmennyiségmérőkkel (elszámolási mérők) méri.

Az elszámolási mérőeszköz meghibásodása esetén a meghibásodás időtartamára az előző év azonos időszakában mért mennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményekre korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni. Ilyen időszak hiányában elsődlegesen a meghibásodás elhárítását megelőző, vagy amennyiben ilyen nincs, a meghibásodás időpontját követő, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.

Méréskimaradás esetén a méretlen időszak fogyasztásának meghatározására szintén az előbbi módszer alkalmazandó.

Abban az esetben, ha a hő- és hidegenergia fogyasztás a hőmennyiségmérő méréshatárának alsó határértékét tartósan nem éri el, a fogyasztás mértékét a felek közösen állapítják meg.

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

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

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

Az elszámolási mérőcsere tényét és adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

15.2.2 A hőszolgáltatás díjai

15.2.2.1 Az alapdíj

Az alapdíj magába foglalja a fűtési-, HMV felmelegítési- és hűtési szolgáltatásokat, beleértve a keringtetéshez szükséges villamos energia díját. Az alapdíj nem tartalmazza a használati melegvíz víz és csatorna díját. Az alapdíj a Felhasználó épületének fűtött légtérfogata után naptári évre fizetendő éves díj (Ft/lm³/év).

A hőszolgáltatási alapdíj nettó mértéke a jogerős használatbavételi engedéllyel rendelkező épületrészek fűtött légköbmétere után fizetendő, amit a felek felmérés alapján együttesen állapítanak meg. A Felhasználó épületrészeinek teljes fűtött légtérfogatát a közüzemi szerződés tartalmazza. A fűtött légtérfogat növekedését a Felhasználó köteles a változást követő 3 munkanapon belül a Távhőszolgáltatónak bejelenteni.

15.2.2.2 Fűtési és használati melegvíz hődíj

Fűtési és használati melegvíz hődíj, amelyet a Felhasználó a vételezett, a szerződés II. fejezetében meghatározott elszámolási hőmennyiségmérők által mért hőmennyiség után havonta fizet (Ft/GJ).

15.2.2.3 Hidegenergia hődíja

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

A Távhőszolgáltató mindenkor törekszik a primer energiaforrások lehető legkedvezőbb forrásból történő beszerzésére.

15.2.3 Számlázás rendje

15.2.3.1 Számlaadási kötelezettség, követelések benyújtása

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

A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal együtt tekinthető kiegyenlítettnek.

A Felhasználó a havi számlájában utólag fizeti meg a hőközpontban hitelesen mért hőmennyiség díjának ellenértékét.

Ebben az esetben a havi számla az éves alapdíj 1/12 részét is tartalmazza, amelyet a Felhasználó előre fizeti meg a távhőszolgáltatónak.

A kibocsátott számla lehet:

- Számla
- Stornó számla

A számlák a hődíj elszámolási időszakot követő hónap 15-e és 20-a között kerülnek kiállításra.

A szolgáltatás díját a számla keltétől számított 15 (tizenöt) naptári napon belül kell megfizetni. Fizetési késedelem esetén a Ptk. előírásai szerinti késedelmi kamatot a Távhőszolgáltató felszámítja.

A számla összegében szereplő negatív előjelű tételek jóváírást jelentenek. A jóváírás adódhat díjvisszatérítésből, díjkedvezményből, elszámolási díjkülönbözetből, támogatásból.

15.2.3.2 Számlák kézbesítése

A számlák kézbesítése minden esetben postai úton történik a díjfizető által megadott levelezési címre. A számlák elkészítését követő munkanapon a postára adásnak meg kell történnie.

15.2.3.3 Követelések nyilvántartása

Az alaptevékenység számlázása a Felhasználó részére történik. A Szolgáltató nyilvántartja a Felhasználó folyószámla adatait, az azonosításhoz, illetve a lejárt határidejű követelések beszedéséhez/behajtásához szükséges adatokat.

A követelések között csak olyan teljesítéssel alátámasztott követelést mutat ki, amit a Felhasználó számára postai úton eljuttatott számla (e-számla) támaszt alá.

15.2.3.4 A szolgáltatási díjak kiegyenlítése:

A hőszolgáltatási alapidíj 1/12-ed részét a tárgyhoz első napján, a hő- és hidegenergia díjait a tárgyhónapot követő hónapban, a Távhőszolgáltató által benyújtott számla alapján átutalással kell kiegyenlíteni.

15.2.4 Hátralékok kezelése

15.2.4.1 Felszólítási eljárások

Amennyiben a Felhasználó a kötelezettségét a fizetési határidő leteltéig nem rendezi, úgy társaságunk felszólítási eljárás alá vonja.

Részletfizetési megállapodások

A Felhasználó írásbeli, vagy személyes kérésére a díjtartozások részletekben történő megfizetése engedélyezhető a következő feltételek együttes érvényesülése esetén:

- a CSHSZ Kft. a díjtartozást a saját követeléseként tartja nyilván,
- a Felhasználó a részletfizetési megállapodásban vállalja, hogy:
 - a folyamatos szolgáltatással kapcsolatos fizetési kötelezettségét határidőben, teljes egészében teljesíti,
 - a korábbi díjtartozást a késedelmi kamattal, a részletfizetés időtartama alatt fennálló tőketartozásra felszámított kamattal (megállapodás szerinti kamattal)

és az esetleges felmerült járulékos költségekkel megnövelten az előre rögzített részletekben és határidőben megfizeti,

- o a díjtartozást és a késedelmi kamatot egy összegben nem tudja megfizetni.

Részletfizetési engedély kizárólag részletfizetési megállapodás írásba foglalásával adható. A megállapodás létrejöttének tekinthető az is, ha a Felhasználó a társaság által írásban közölt részletfizetési feltételeket igazoltan elfogadja.

Részletfizetési megállapodás a felszólítási eljárás bármelyik szakában köthető a Felhasználóval

Amennyiben a Felhasználó a folyamatos szolgáltatással kapcsolatos fizetési kötelezettségét, és/vagy a megállapodás bármelyik részletét határidőben nem teljesíti, a megállapodás külön értesítés nélkül felbomlik és a követelés egy összegben válik esedékessé.

15.2.4.2 Jogkövetkezmények fizetési kötelezettség megszegése esetén

Amennyiben a Felhasználó részletfizetési megállapodás megkötésére nem hajlandó, vagy részletfizetési megállapodást megköt, de nem tesz eleget így sem fizetési kötelezettségének, úgy a Távhőszolgáltató az alábbi jogszabályi feltételek mentén szolgáltatáskorlátozással élhet.

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (Tsz.) 49.§ (2) bekezdés e) pontja értelmében a Felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg. Az 51.§ (3) bekezdés a) pontja szerint pedig a távhőszolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a felhasználó a 49. § (2) bekezdés c)-d) pontjaiban meghatározott szerződésszegést követi el vagy a távhőszolgáltatás díját az önkormányzatnak az áralkalmazás és a díjfizetés feltételeit megállapító rendeletében meghatározott határidőn túl nem vagy késedelmesen fizeti meg.

A CSHSZ Kft. által megkötött közüzemi szerződés esetében nem került sor a távhőszolgáltatási díjak Tsz. 44.§ (1) bekezdése szerinti szétosztására. Ebből adódóan amennyiben a Társasház nem tesz eleget a díjfizetési kötelezettségének, úgy vele szemben a távhőszolgáltatást nyújtó CSHSZ Kft. jogosult a távhőszolgáltatás felfüggesztését, mint a Felhasználó szerződésszegése esetén alkalmazható jogkövetkezményt alkalmazni. A felfüggesztéskor figyelemmel kell lenni a 83/2005. (XII. 16.) Főv. Kgy. rendelet 22.§ (1) bekezdésére, mely szerint: ha a lakossági felhasználóval szemben a Tsz. 49. § (2) bekezdésének b)-e) pontjaiban leírt szerződésszegés miatt a távhőszolgáltatás felfüggeszthető, a távhőszolgáltató csökkentett szolgáltatásként a felhasználási hely közüzemi szerződés szerinti fűtési célú hőellátásához szükséges hőmennyiség legalább 50%-át köteles biztosítani. A használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatás teljes mértékben megszüntethető.

Amennyiben a CSHSZ Kft. által kötött közüzemi szerződés jogviszonyban egy Társasház egyben a Díjfizető és a Felhasználó, az egyes albetéteinek tulajdonosai nem jelennek meg, nem minősülnek díjfizetőnek, így a Tsz. 44.§ (4) bekezdése – miszerint a távhőszolgáltatással kapcsolatos díjfizetési kötelezettség és más pénztartozás a társasház tulajdonostársait és a lakásszövetkezet tagjait nem terheli egyetemlegesen, valamint az épületrészenként külön-külön történő díjfizetés esetén a felhasználó az egyes díjfizetők, továbbá a díjfizető más díjfizetők díjtartozásának megfizetéséért nem tartozik felelősséggel - Társaságunk által kötött szerződés esetében nem alkalmazható.

A szolgáltatás korlátozás esetében figyelembe kell venni a Tsz. 51.§ (6) bekezdését is, mely szerint a Tsz. 50. § (1) bekezdés d)-f) pontjában meghatározott következményeket (így a

távhőszolgáltatás felfüggesztését is) a távhőszolgáltató csak oly módon alkalmazhatja, hogy azok ne érintsék a teljesítő Felhasználót.

A CSHSZ Kft. a távhőszolgáltatás felfüggesztését akkor alkalmazza, ha a Felhasználó vagy a Díjfizető a fizetési kötelezettségével legalább 60 naptári napos késedelembe esik.

16. A Távhőszolgáltatás Minőségi Követelményei

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

A távhőszolgáltatás folyamatosságának megszakadását, az észlelt rendellenességeket, hibákat a FŐTÁV Zrt. Contact Center telefonszámán lehet bejelenteni.

A távhőszolgáltató a fűtési időszak (az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időszak) alatt köteles a tulajdonában és kezelésében levő berendezéseket olyan állapotban tartani, hogy a felhasználó szerződésben meghatározott fűtési igénye kielégíthető legyen. A fűtési időszakon kívül, a távhőszolgáltató a saját kezelésében levő hőközpontok esetén a felhasználó kérésére akkor biztosítja a fűtést, ha azt a hőközponti berendezések állapota lehetővé teszi.

A távhőszolgáltató a felhasználó távhőigényét a közüzemi szerződésnek megfelelően teljesíti, és a szerződésben megjelölt hőhordozó közeg paramétereit az ott rögzített tűréshatárok között tartja. Ha a távhőszolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei mindkét fél számára bizonyíthatóan eltérnek a Közüzemi szerződés Üzemviteli megállapodásában meghatározott értékektől, a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz, amit az köteles kivizsgálni. Jogos reklamációt a **Tszt. 50. §-a** alapján kell rendezni.

A távhőszolgáltató a - szóban és írásban tett - bejelentéseket regisztrálja, a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálja, és indokolt esetben a szükséges intézkedéseket megteszi. Az általa okozott - távhőellátási minőségi hiba miatt bekövetkezett - káreseményeknél a CSHSZ Kft. FŐTÁV Zrt. a PTK előírásainak megfelelő kártérítésre kötelezett.

1.1 Hőátalakítással megvalósuló szolgáltatás (Távhőszolgáltatói tulajdonú hőközpont)

A felhasználónak joga van, a lekötött hőtjeljesítménynek is megfelelően, a hőellátás mértékét és egyéb jellemzőit, a fűtési célú hőellátás megkezdését, befejezését, a napok, napszakok szerinti változását a hőközpont üzemeltetőjének közreműködésével meghatározni, illetve szabályozni. E szabályozást a felhasználó és a szolgáltató között létrejövő Közüzemi Szerződés és az annak mellékletét képező Üzemviteli Megállapodás tartalmazza. Abban az esetben, ha a távhővel ellátott épületnek, épületrészeknek több tulajdonosa van, a tulajdonosok nevében a közüzemi szerződést érintő kérdésekben feljogosított képviselőjük jár el. (**Tszt. 43. § 6. bekezdés**) Fűtési időszakon kívül a távhőszolgáltató a fűtési célú hőellátást abban az esetben biztosítja, ha az a fűtési időszakon kívüli szükséges karbantartási munkák elvégzését nem akadályozza. (**TKSZ 12.1.**)

A Távhőszolgáltató - a **TKSZ 12.1.** pontjában foglaltak alkalmazásával - olyan mennyiségű távhőt köteles szolgáltatni, amennyi a felhasználói berendezések üzemképes és biztonságos állapota mellett a felhasználó igénye szerint a közüzemi szerződésben rögzített szolgáltatási célok kielégítéséhez szükséges.

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

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

A távhőszolgáltató az üzemeltetésében lévő, Épületrész Csatlakozási határig terjedő fűtés-hűtési és melegvíz hálózat üritését a Felhasználó írásos megrendelésére díjmentesen elvégzi. A Felhasználó üzemeltetésében lévő, Épületrész Csatlakozási határon túli fűtés-hűtési és melegvíz hálózat üritése a Felhasználó feladata.

A megfelelő tömörségű az Épületrész Csatlakozási határig terjedő szivárgásmentes fűtés-hűtési hálózat üzemeltetéséhez szükséges feltöltöttség biztosítása és felszállónkénti légtelenítés elvégzése a szolgáltatás teljesítése során a Távhőszolgáltató feladata. A Távhőszolgáltató a lakásokon belülről eső felszálló vezetékek légtelenítését csak abban az esetben tudja elvégezni, ha a lakás tulajdonosa a hozzáférhetőséget biztosítja.

A Felhasználó az üzemeltetésében lévő, az Épületrész Csatlakozási Határon túli berendezések légtelenítése a Felhasználó feladata.

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

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

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

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

Az épületekben kialakult hőmérsékleti értékek figyelemmel kísérése, ellenőrzése a Felhasználó feladata.

A Megállapodás szerinti hőmérsékleti értékek módosítása iránti igényt, valamint ha az igényelt és a tényleges átlagos hőfok eltérése miatt a szabályozó beállításának módosítása szükséges, ezt a Felhasználó írásban közölheti a Távhőszolgáltatóval. A Távhőszolgáltató a módosítást legkésőbb két munkanapon belül elvégzi, és a változtatást a Társasági előírásoknak megfelelően rögzíti. Ezt követően, további észrevétel hiányában, a módosítási igényt teljesítettnek kell tekinteni.

A Felhasználó kérésére a kialakult és elfogadott hőközponti szabályozó beállítását, annak értékeit a Távhőszolgáltató jegyzőkönyvbe veszi.

Amennyiben a Megbízott a hőmérsékleti értékek, illetőleg a hőközponti szabályozó beállításának módosítását az előzőeknek megfelelő módon nem kezdeményezte, a fogyasztási hely hőmérsékletével, a hőfogyasztással kapcsolatos kifogásból eredő igény a Távhőszolgáltatóval szemben nem érvényesíthető. A bejelentés megtétele esetén visszamenőleg nem lehet követeléssel élni, a bejelentést megelőző időszakra vonatkozóan.

A fűtési célú hőszolgáltatás megkezdése és befejezése:

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

A hűtési célú hőszolgáltatás megkezdése és befejezése:

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

A fűtési és hűtési berendezéseket az egész Társasház tekintetében egyidejűleg nem üzemeltethetők, így a Távhőszolgáltató a fűtés vagy hűtést kizárólag egymástól függetlenül tudja szolgáltatni. A rendszer fűtés-hűtés állítása legfeljebb 24 óránként, munkanapon, munkaidőben történhet.

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

17. A távhőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

A távhőszolgáltató 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 távhőszolgáltató az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról az üzletszabályzatban vagy a szerződésben rögzített módon az érintett felhasználókat előre értesíti.

A távhőszolgáltató jogosult az önkormányzat rendeletében foglaltak szerint

- a) az országos tüzelőanyag-hiány miatt a saját távhőtermelői telepein vagy a vele szerződéses jogviszonyban álló távhőtermelőnél fellépő termeléskiesés esetén, vagy
- b) környezetvédelmi érdekből

a szolgáltatást korlátozni. A korlátozás általános feltételeit a **Tszt. Vhr.** határozza meg.

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

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

A távhőszolgáltatás szünetelése miatt a felhasználói berendezésekben keletkezett károkat, ha a szolgáltatás szünetelésében a felhasználó vétkes, a szolgáltató megtéríti. Ezen túlmenően a **Tszt. 40. §** szerinti szüneteltetésből, illetőleg a **41. §** szerinti korlátozásból eredő károkért a távhőszolgáltatót kártérítési kötelezettség nem terheli.

A felhasználói korlátozás, figyelembe véve a közintézmények saját hőtermelő kapacitását is, nem veszélyeztetheti a közintézmények egészségügyi és szociális alapszolgáltatásainak ellátását.

A távhőszolgáltató a korlátozásra szolgáló okok megszűnése után a korlátozást haladéktalanul feloldja.

A távhő vételezését korlátozó eszközök, berendezések beszerzése, felszerelése, üzemeltetése, karbantartása és ellenőrzése és az ezekkel kapcsolatos költségek viselése a távhőszolgáltató feladata.

A távhőszolgáltató és a felhasználó a tulajdonában lévő berendezés rendszeres karbantartását, tervezett javítását, felújítását a fűtési időszakon kívüli időszakban jogosult elvégezni. A távhőszolgáltató jogosult e célból a szolgáltatást a lehetséges legkisebb felhasználói körben és a legrövidebb időtartamban szüneteltetni. Eltérő megállapodás hiányában a szünetelés 8 napnál hosszabb nem lehet. A felek a munkálatokról legalább a munkálatok megkezdése előtt 8 nappal kötelesek egymást írásban értesíteni. A meghibásodás kijavítását, veszélyhelyzet megszüntetését, üzemzavar elhárítását a felek, egymás egyidejű írásbeli értesítése mellett, a lehető legrövidebb idő alatt végzik el.

A távhőszolgáltató a **Tsz.** 40. §-a szerint jogosult a távhőszolgáltatást szüneteltetni. A távhő vételezés szüneteltetését a felhasználó a tulajdonában, üzemeltetésében lévő felhasználói berendezések terv szerinti karbantartásának, felújításának idejére vagy váratlan meghibásodás miatt szükséges fenntartási munka elvégzése idejére jogosult igényelni.

A terv szerinti fenntartási munkákat a tárgyév május 16. napja és szeptember 14. napja közötti időszakban, más megállapodás hiányában 8 napon belül kell elvégezni. A munkák megkezdésének és várható befejezésének időpontjáról a felhasználó és a távhőszolgáltató egymást legalább 8 nappal korábban köteles írásban tájékoztatni.

A távhőtermelőnél vagy a távhőszolgáltató hőtermelő létesítményénél országos tüzelőanyag-hiány miatt fellépő termeléskiesésről, a korlátozás szükséges mértékéről és területi kiterjedéséről a távhőszolgáltató haladéktalanul tájékoztatja Budapest Főváros főjegyzőjét és a korlátozással érintett kerületek önkormányzatainak jegyzőit, továbbá a korlátozással érintett felhasználókat.

A távhőszolgáltatás korlátozását környezetvédelmi okból - ha a korlátozás oka más eszközökkel nem szüntethető meg, és az önkéntes korlátozás sem eredményes - Budapest Főváros főjegyzője rendeli el. A korlátozás elrendeléséről a távhőszolgáltató értesíti a felhasználókat. A korlátozás végrehajtása a távhőszolgáltató feladata.

A távhőszolgáltatás korlátozásának sorrendje és az egyes fokozatokba tartozó felhasználói csoportok a következők:

- 1.fokozat: a nem közhasznú, nem közérdekű, nem közellátási célú gazdasági tevékenységet folytató egyéb felhasználók a hőfelhasználás 50%-os korlátozásával,
- 2.fokozat: egyéb felhasználók (kivéve a **Tsz.** **Vhr.** 17. § (1) bekezdésében, továbbá a korlátozási fokozatba sorolás megállapításakor a Fővárosi Közgyűlés által meghatározott létesítmények) hőközpontjaiban a használati melegvízszolgáltatási célú távhőellátás felfüggesztése és a fűtési célú hőfelhasználás 50%-os korlátozása,
3. fokozat: a lakossági felhasználókat ellátó hőközpontokban a használati melegvíz szolgáltatási célú távhőszolgáltatás felfüggesztése,
4. fokozat: a lakossági felhasználók fűtési célú távhőszolgáltatásának 20%-os csökkentése
5. fokozat: az 1-4 fokozatba tartozó valamennyi felhasználó részére a távhőszolgáltatás szükséges mértékű arányos csökkentése.

Nem, illetve csak végső esetben korlátozhatók az egészségügyi és szociális alapszolgáltatást ellátó közintézmények.

A távhőszolgáltató a korlátozási sorrendtervezetet úgy köteles elkészíteni, hogy a korlátozással elérhető legyen a közüzemi szerződések teljesítéséhez szükséges hőmennyiség legalább 25%-os csökkentése.

A korlátozási fokozatba soroláshoz a távhőszolgáltató a felhasználóktól a hőfelhasználásuk sajátosságaira vonatkozó adatokat kérhet.

A korlátozás - annak okától függően - lehet általános, amikor az minden felhasználó hőigényét érinti, és lehet részleges, amely esetben a korlátozás csak a távhőszolgáltató által távhővel ellátott egyes területrészekre terjed ki.

A távhőszolgáltató a tervezett fokozatba sorolást az érintett felhasználók rendelkezésére bocsátja, akik arról 15 napon belül véleményt nyilváníthatnak.

A korlátozási tervezet elkészítésénél figyelemmel kell lenni a távhőtermelőkre vonatkozó lehetséges korlátozásra is.

A korlátozási sorrendtervezetet és a távhőszolgáltató által el nem fogadott, fokozatba sorolásra vonatkozó felhasználói véleményeket a főjegyzőhöz kell benyújtani, aki a vélemények mérlegelése alapján kialakított korlátozási sorrend tervezetét jóváhagyásra a Fővárosi Közgyűlés elé terjeszti.

A Fővárosi Közgyűlés által megállapított korlátozási sorrend szerinti fokozatba sorolásról a felhasználókat a távhőszolgáltató tájékoztatja.

A távhőszolgáltatás körzetenkénti korlátozási sorrendjét, az egyes fokozatokhoz tartozó korlátozható hőtéljesítményeket az **Önk. rend.** melléklete és annak 1-5. sz. függeléke tartalmazza.

18. Hő- és tüzelőanyag beszerzés, energiakereskedelmi szerződések

A távhőszolgáltató részben hosszú távú, határozatlan időre szóló, részben éves szerződések keretei között szerzi be az alaptevékenységéhez szükséges hő- és villamosenergia mennyiségeket, illetve köti le az ezek igénybevételéhez mindenkor szükséges, kellő biztonsággal és ésszerű kockázatvállalás mellett elégséges csúcsteljesítményeket.

E szerződések rögzítik egyebek mellett a lekötött teljesítményért fizetendő teljesítménydíjat, a felhasználásra kerülő hőmennyiségért fizetendő hődíjat, valamint a távhőrendszerek által igényelt pótvízért fizetendő pótvízdíj(ka)t, illetve azok egységárait.

Az energiakereskedelmi (hővásárlási) szerződésünk tartalmazza:

- a szerződés tárgyát, mely a lekötött hőteljesítmény és/vagy hőmennyiség adásvétele,
- a műszaki paramétereket,
- a díjat, a díjváltoztatás módját,
- a mérés elszámolás módját, a fizetési feltételeket,
- a szerződés, ill. a szerződésben foglaltak megszegésének következményeit (kötbér, kártérítés, egyéb)
- a vis major eseményeket,
- a viták rendezésének módját,
- az együttműködés feltételeit,
- az üzemviteli együttműködés feltételeit,
- a területhasználat feltételeit (saját fűtőművek esetében).

A villamosenergia-piacon történő beszerzés kapcsán élünk a piacnyitás nyújtotta versenyelőnyeinek a kiaknázásával, és ennek keretében a kereskedők versenyeztetésével.

A liberalizációból származó előnyök realizálása érdekében a villamos energia esetében jelenleg éves szerződéseket kötünk, amelyekben a legkisebb összes költség elérésére törekszünk.