

A szolgáltatás határai, Hibabejelentés

Készítette: dr. Sagát-Galla Bernadett

I. A szolgáltatás határai

- ▶ A távhőszolgáltatásról szóló 2005 évi XVIII. törvény (Tsz.)
- ▶ A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)
- ▶ Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. Törvény
- ▶ A társasházakról szóló **2003. évi CXXXIII. Törvény**
- ▶ A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- ▶ A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII.15.) Kormányrendelet (Vhr.)
- ▶ Tatabánya Megyei Jogú Város Közgyűlésének 14/2010 (V.20.) sz. rendelete (R.)

A Távhőszolgáltató és a Felhasználó közti jogviszony

- ▶ A közszolgáltatások alapvető szabályait a Polgári Törvénykönyv 6:256. § állapítja meg: szolgáltató köteles meghatározott időponttól a felhasználó számára folyamatosan és biztonságosan a felhasználó igénye szerint meghatározott közüzemi szolgáltatást nyújtani, felhasználó köteles időszakonként díjat fizetni
- ▶ Tszt. 37. §: A távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval általános közszolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli
- ▶ Kötelező tartalmi elemek:
 - ▶ Távhő Közszolgáltatási Szabályzat (VHR. 3. számú melléklete)
 - ▶ Önkormányzati rendelet (R.)
 - ▶ Üzletszabályzat

A Felhasználó (felhasználói közösség)

Az **Általános Közüzemi Szerződés** határozatlan időre szól és két részből áll:

- ▶ - Általános Szerződési Feltételek és
- ▶ - Egyedi feltételekre, a távhőszolgáltatás díjának megfizetésére vonatkozó megállapodás
- ▶ A szerződés megkötésének feltétele, hogy
- ▶ - az egy hőfogyadóhoz tartozó felhasználói közösségnek - közös képviselőjük útján - meg kell alakítani a „Felhasználói közösséget”. Ez megegyezhet a társasházközösséggel.
- ▶ - A Felhasználói közösségnek közgyűlésen - Társasházi törvény és a társasházi SzMSz szerint - meg kell választani a „Megbízottat”, aki a mérés szerinti szolgáltatással kapcsolatban Távhőszolgáltatónál intézkedni jogosult. Ez lehet a jelenlegi közös képviselő is vagy más, erre a feladatra választott személy.

- ▶ Tszt. 3. § g) pontja alapján:
- ▶ **felhasználó:** a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a **tulajdonosok közössége** [a társasház, a lakásszövetkezet, a 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:
- ▶ ga)^{*} **lakossági felhasználó:** a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa, valamint a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. által megvásárolt lakóingatlan bérlője;
- ▶ gb) **egyéb felhasználó:** a ga) pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;

A szolgáltatás megvalósulása (Teljesítés - csatlakozási pont)

- ▶ A műszakilag összefüggő távhőszolgáltató rendszerek több tulajdonos között oszlanak meg; a szolgáltatás határa és a tulajdoni határok nem esnek egybe.
- ▶ A Tszt. 55. § (1) bekezdése rögzíti, hogy „A *felhasználói berendezés üzemeltetése és fenntartása - a (2) bekezdésben foglaltak kivételével - a felhasználó kötelessége.*
- ▶ Tszt. 55. § (2) A szolgáltató tulajdonában lévő felhasználói berendezés, valamint a szolgáltatói hőközpontot a felhasználói berendezéssel a távhővezeték-hálózat részeként összekötő vezeték üzemeltetése és fenntartása, az ezzel kapcsolatos költségek viselése - a csatlakozási pontig bezárólag - a távhőszolgáltató feladata.
- ▶ (3) A felhasználói berendezés üzemeltetője a folyamatos és biztonságos ellátás érdekében köteles az általa üzemeltetett berendezés üzemképes állapotáról gondoskodni.

- ▶ Tszt. 3. § h) **felhasználói berendezés**: a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezetékhálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók;
- ▶ Tszt. 3. § a) **csatlakozási pont**: a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített **elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala**, elzáró szerelvény hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan (épület, építmény, telek) tulajdoni határa;

Távhő Közszolgáltatási Szabályzat (Vhr. 3. melléklet)

- ▶ 2.1.1. A távhőszolgáltatás az **ellátás módja** szerint lehet:
- ▶ 2.1.1.1. hőátalakítás nélküli távhőenergia szolgáltatás, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt közvetlenül adja át a felhasználónak, (Primer)
- ▶ 2.1.1.2. hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói vezetékhalózat hőhordozó közegét felmelegítve adja át a felhasználónak; (szekunder)
- ▶ TKSZ 2.2. :A 2.1.1.2. pont szerinti esetben a felhasználói fűtési vezetékhalózat hőhordozó közegének, valamint a használati melegvíznek a felhasználói cirkulációs vezetékben történő keringetése a távhőszolgáltató feladata, a keringetés lehetőségének biztosítása a felhasználó feladata.

TKSZ (2.1.4.)- a teljesítési hely

- ▶ 2.1.4.1. hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a **csatlakozási pont**;
- ▶ 2.1.4.2. épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a felhasználói vezetékhálózaton elhelyezett **hiteles hőmennyiségmérő felhasználó felőli oldala**;

A **szolgáltatói**, ill. a nem fogyasztói tulajdonban lévő felhasználói **hőközpont** esetében a csatlakozási pont ugyancsak a fogyasztók tulajdonában lévő felhasználói vezetékhálózatnak a tulajdoni határa, ahol az átalakított hőhordozó közeg (szekunder melegvíz) mint szolgáltatói termék átadásra kerül. Ebben az esetben a **nem fogyasztói tulajdonban lévő hőközpontok** esetében tehát a **csatlakozási pont a hőcserélő utáni (fogyasztói) vezeték belépő pontja**, ahol a szolgáltató "terméke", az átalakított melegvíz átadásra kerül.

A csatlakozási pont egyúttal a teljesítés és az elszámolási célú mérés helye is.

Felhasználói berendezések üzemeltetése, karbantartása

- ▶ A Tszt. 55. § (1) bekezdése rögzíti, hogy „*A felhasználói berendezés üzemeltetése és fenntartása - a (2) bekezdésben foglaltak kivételével - a felhasználó kötelessége.*
- ▶ A 14/2010. (V.20.) sz. Önkormányzati Rendelet 8.§ (1) bekezdése, mely szerint a Szolgáltató a megfelelő szolgáltatói minőséget a felhasználói berendezés megléte és megfelelő műszaki állapota esetén biztosítja.
- ▶ - Tszt. 56. § (1) bekezdés, mely szerint A távhőszolgáltató a nem a tulajdonát képező felhasználói berendezések, eszközök tulajdonosával (tulajdonosaival, a tulajdonosok megbízottjával) kötött szerződés alapján elláthatja a tulajdonos helyett a berendezések, eszközök üzemeltetését, karbantartását, felújítását.

II. Hibaelhárítás

- ▶ Amennyiben a Tsz. 56. § (1), (3) bekezdésében foglaltak alapján a Szolgáltató a felhasználói berendezés karbantartására, üzemeltetésére szerződést kötött (ez már a szolgáltatáson túli tevékenység!) a Társasházközösséggel (felhasználói közösség Megbízottjával, ld. fentebb), a hibaelhárítás az alábbiak szerint valósul meg:
 - ▶ 1. Hibabejelentés
 - ▶ felhasználói közösség Megbízottja
 - ▶ Társasházközösség közös képviselője
 - ▶ 2. A hiba elhárítása
 - ▶ a bejelentett hiba **élet- vagy vagyonbiztonságot** veszélyeztet
 - ▶ A hiba **több lakóépületben, vagy lakásban** okoz szolgáltatás kiesést
 - ▶ A bejelentett hiba **egy lakást** érint

Köszönöm a figyelmet!