



**T-SZOL ZRT. TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DIVÍZIÓJÁNAK  
ÜZLETSZABÁLYZATA**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Hidas János'.

.....  
Dr. Hidas János  
az Igazgatóság Elnöke



Hatályos: 2015. július 01.

Jóváhagyta az Igazgatóság Elnöke az 1/2015. (VII.01.) sz. határozatával

## I. ELŐSZÓ

A T-Szol Zrt. mint közszolgáltató, és úgy is, mint Tatabánya Megyei Jogú Város Önkormányzatához kapcsolódó cégeinek tulajdonosa működése során alapvető jelentőségűnek tartja a lakosság, a fogyasztók mindenkori megfelelő tájékoztatását, a cég működésének nyilvános megismerhetőségét. A felhasználók tájékoztatása, a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése és a kiegyensúlyozott felhasználó-szolgáltató kapcsolatrendszer kialakítása érdekében a távhőszolgáltatónak a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 53. §-a alapján ki kell dolgoznia és a fogyasztók számára közzé kell tennie üzletszabályzatát, amely szintén az előbbieken deklarált cégszintű szándéknak felel meg.

Az üzletszabályzat a működési engedélyt kiadó közigazgatási szerv – T-Szol Zrt. esetében Tatabánya Megyei Jogú Város Jegyzője - által jóváhagyott és az illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség által véleményezett szabályzat, 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 felügyelőségekkel és a felhasználók társadalmi érdekképviseleti szervezeteivel való együttműködését.

A távhőszolgáltató és a felhasználó közötti jogviszonyra vonatkozó alapvető szabályokat a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (továbbiakban: Tszt.), a végrehajtására kiadott 157/2005. (VIII. 15.) Kormányrendelet. A részletes szabályokat Tatabánya Megyei Jogú Város Önkormányzata a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 14/2010. (V.20.) Kgy. sz. rendeletében (továbbiakban: Rendelet), valamint a lakossági távhőszolgáltatási díjakról, az áralkalmazási és díjfizetési feltételekről, valamint a távhőszolgáltatási csatlakozási díjról szóló 15/2010. (V.20.) Kgy. sz. rendeletében határozza meg. Ezekben a jogszabályokban foglaltakon túlmenő szabályokat a távhőszolgáltató által kidolgozott, az engedélyező hatóság által jóváhagyott üzletszabályzat tartalmazza.

A T-Szol Zrt. üzletszabályzata részletesen meghatározza a szolgáltató működési kereteit, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a felhasználó és a szolgáltató eredményes együttműködéséhez.

Az üzletszabályzat elsődleges feladata a szolgáltató és a felhasználók kapcsolatában a távhőszolgáltatással, illetve a hőenergia vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek tisztázása és ezek harmóniájának minél teljesebb biztosítása.

Az üzletszabályzat tükrözi a Részvénytársaság legfontosabb célkitűzését:

- a szolgáltatói és felhasználói igényeknek jól megfelelő, megbízható és korrekt távhőszolgáltatás folyamatos biztosítását, valamint
- a felhasználók valós és rejtett igényeinek feltárását, és az igények lehető leghatékonyabb kielégítését.

## II. ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA, HATÁLYA

### 1. ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA

Az üzletszabályzat meghatározza a T-Szol Zrt Távhőszolgáltatási Divíziójának (Távhőszolgáltató) működését, a Távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a Távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint Távhőszolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdek-képviselői szerveivel való együttműködését.

### 2. ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA

#### 2.a) Területi hatály

Jelen üzletszabályzat területi hatálya a működési engedély szerinti területre terjed ki: mindazon területre, ahol a Távhőszolgáltató közüzemi távhőszolgáltatási szolgáltatásra irányuló tevékenységet folytat – azaz Tatabánya város és Baj község területére.

#### 2.b) Személyi hatály

Jelen üzletszabályzat hatálya kiterjed az alábbi személyi körre:

- a) az engedélyesekre (hőtermelő - távhőszolgáltató), azok egymás közötti jogviszonyára,
- b) távhőszolgáltatóra,
- c) felhasználókra, a távhőszolgáltató és a felhasználók közötti jogviszonyra,
- d) a Távhőszolgáltatóval - a távhőszolgáltatás teljesítése érdekében - kapcsolatba kerülő egyéb természetes és jogi személyekre.

#### 2.c) Időbeli hatály

Az üzletszabályzat rendelkezéseit Tatabánya Megyei Jogú Város Jegyzőjének és Baj Község Jegyzőjének jóváhagyásától kell alkalmazni.

Módosítás esetén az üzletszabályzat módosított részei az alapjául szolgáló jogszabályi változás hatályba lépésétől, míg a kizárólag szolgáltató döntési körébe tartozó kérdésekben a módosított Üzletszabályzat jóváhagyásától lép hatályba.

Az üzletszabályzat határozatlan ideig érvényes, és a hatálybalépését megelőzően létrejött jogviszonyokra is megfelelően alkalmazni kell.

### 3. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE

Szolgáltató jóváhagyott üzletszabályzatát – annak mellékleteivel együtt – az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben, jól látható módon kell elhelyezni, kérésre bárkinek rendelkezésre kell bocsátani és a [www.tszol.hu](http://www.tszol.hu) internetes honlapon hozzáférhetővé kell tenni. Térítés ellenében arról másolat kérhető.

### 4. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK HATÁLYBA LÉPÉSE ÉS A FOGYASZTÓK TÁJÉKOZTATÁSA

Az **általános szerződési feltételek** az üzletszabályzat 1. sz. mellékletében található, az üzletszabályzat jóváhagyásával hatályba lépnek és alkalmazhatók.

A távhőszolgáltató ügyfeleit honlapján, hirdetményi úton tájékoztatja az általános szerződési feltételek változásáról.

A közszolgáltatási szerződésre irányadó, annak részét képező általános szerződési feltételek megváltozása esetén a változás hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal honlapján, ügyfélszolgálati irodáján értesíti az érintett felhasználókat, díjfizetőket arról, hogy az általános szerződési feltételek megváltoznak.

Az ügyfélszolgálati irodákban nyilvánosan közzéteszi az általános szerződési feltételek megváltozásának tényét, valamint biztosítja a megváltozott általános szerződési feltételek megtekintésének lehetőségét.

### **III. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ, MINT KÖZSZOLGÁLTATÓ FŐBB FELADATAI, A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ ALAPADATAI**

#### **1. A Távhőszolgáltató feladata**

A Távhőszolgáltató alapvető feladata a hőenergia elosztása, hőtermelő-, hőelosztó és hőfelhasználó berendezések létesítése, üzemeltetése, fenntartása, javítása és fejlesztése.

A távhőszolgáltató feladata, valamint kizárólagos joga és kötelezettsége a működési engedélyében meghatározott területén lévő felhasználók részére távhőszolgáltatás biztosítása. Ennek érdekében, az üzletszabályzatban meghatározottak szerint, biztosítja a felhasználók távhőrendszerre történő csatlakozását és a közszolgáltatási szerződésben meghatározottak, illetőleg a tőle elvárható módon és minőségben biztosítja a fűtés- és melegvíz-szolgáltatást.

#### **2. A Távhőszolgáltató alapadatai**

A társaság elnevezése, cégneve:

#### **T-Szol Tatabányai Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Rövidített név:	<b>T-Szol Zrt.</b>
Székhelye:	2800 Tatabánya V., Győri u. 23.
Telefonszáma:	(34) 316-022, (34) 310-194
Telefax száma:	(34) 331-410
Honlap:	www.tszol.hu
Alapításának időpontja:	1992. december 22.
Cégbejegyzés száma:	11-10-001426
A működés megkezdésének időpontja:	1993. január 01.
A Társaság főtevékenységi köre:	3530'08 Gőzellátás, légkondicionálás.

#### **3. Általános működési feltételek és keretek:**

A távhőszolgáltatás működése Tatabánya város és Baj község településre terjed ki.

A Távhőszolgáltató a távhőszolgáltatási tevékenységet a felhasználói igény maradéktalan kielégítése érdekében a mindenkor hatályos jogszabályok, a Távhőszolgáltató részvénytársasági

Alapító Okirata, valamint a Szervezeti és Működési Szabályzatban meghatározott feltételekkel és keretek között köteles végezni.

#### IV. Az Üzletszabályzatban használt fogalmak jelentései

Jelen üzletszabályzat alkalmazásában az alábbi fogalmak alatt az itt meghatározottakat kell érteni:

**bekötő vezeték:** Gerinc-, vagy elosztóvezetésekről lecsatlakozó olyan vezeték, melyen keresztül egy hőfogyasztó közösség egy, vagy több hővételezési pontjára juttatható el a hőenergia hőhordozó közeg segítségével, a primer távvezeték hálózatnak az elosztóvezeték és a hőközpont primer hőátadó állomása közötti vezeték szakasza

**egytarifás fűtés szolgáltatás:** a fogyasztók részére biztosított folyamatos, csak fűtési célú, energiaszolgáltatás

**ellátó épület:** amelyben elhelyezett szolgáltatói hőközpontból a távhőszolgáltató más épület felhasználóját is ellátja távhővel

**ellátott épület:** amelynek hőellátása az ellátó épületben elhelyezett szolgáltatói hőközpontból, vagy a benne lévő felhasználói hőközpontból történik

**elosztóvezeték:** A gerincvezetésekről lecsatlakozva kisebb hőfogyasztó csoportok hőigényének kielégítéséhez szükséges hőenergiát szállítják hőhordozó közeg segítségével.

**elszámolási mérő:** a távhőhálózatba, illetve a vízhálózatba beépített - a felhasznált hő-, illetve vízmennyiség meghatározására szolgáló - hitelesített mérőeszköz

**felfüggesztés:** a távhőszolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a felhasználó vagy a díjfizető a Tszt. 49. § (2) bekezdés b)-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;

**felmondás:** a távhőszolgáltató a távhőszolgáltatást felmondhatja, ha a felhasználó vagy a díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti, illetve a távhő vételezését nem a Tszt. 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg, valamint ha a díjfizetés kötelezettje a szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg.

**felhasználói közösség:** a Tszt. 3. § g) pontja szerinti közösség

**felhasználói közösség megbízottja:** a felhasználói közösség érdekében és képviselőként az épület, illetőleg épületrész tulajdonosok által megbízott személy

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

**gerincvezeték** Melyen keresztül a hőenergia nagyobb hőfogyasztó csoportokhoz juttatható el hőhordozó közeg segítségével (pl: városrészek)

**használati melegvízvételi hely:** a melegvizet szállító vezeték azon része, ahol a beépített szerelvények rendeltetésszerű használatával a vezetékből melegvíz vételezés lehetséges;

**használati melegvíz szolgáltatás:** a távhőszolgáltató nevéen nyilvántartott vízmérőn mért, hőközpontban felmelegített, vagy a lakóközösség által a szolgáltató részére felmelegítésre átadott, hőközpontban felmelegített – jogszabályban, távhőszolgáltatási közüzemi szerződésben vagy egyéb szerződésben foglaltaknak megfelelő hőmérsékletű – melegvíz szolgáltatása;

**használati melegvíz szolgáltatás tekintetében felhasználói berendezés:** a felhasználó által használt kifolyócsapok;

**használati melegvíz-szolgáltatás tekintetében felhasználói vezeték hálózat:** az a csővezetékrendszer, amely a víznek a csatlakozási ponttól a felhasználható berendezésekhez, kifolyó csapokhoz továbbítását szolgálja;

**hőfelhasználó:** a lakóépületben, továbbá a részben, vagy egészben bérbeadás útján hasznosított vegyes célra, vagy nem lakás céljára szolgáló épületben lévő helyiségek tulajdonosa

**hőközpont:** 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;

**korlátozás:** A távhőszolgáltató jogosult az önkormányzat rendeletében foglaltak szerint az országos tüzelőanyag-hiány miatt nála vagy a vele szerződéses jogviszonyban álló távhőtermelőnél fellépő termelés kiesés esetén, vagy környezetvédelmi érdekből a szolgáltatást korlátozni. A korlátozás általános feltételeit a kormány a Tszt. végrehajtásáról szóló rendeletben határozza meg. A korlátozás bevezetéséről és annak okairól a távhőszolgáltató az önkormányzatot haladéktalanul tájékoztatni köteles. Lakossági felhasználó korlátozására csak végső esetben és csak akkor kerülhet sor, ha az egyéb felhasználó korlátozása után az még szükséges. A felhasználói korlátozás, figyelembe véve a közintézmények saját hőtermelő teljesítményét is, nem veszélyeztetheti a közintézmények egészségügyi és szociális alapszolgáltatásainak ellátását. A korlátozásra szolgáló okok megszűnése után a korlátozást haladéktalanul fel kell oldani. A távhő vételezését korlátozó eszközök, berendezések beszerzése, felszerelése, üzemeltetése, karbantartása és ellenőrzése, és az ezekkel kapcsolatos költségek viselése a távhőszolgáltató kötelessége.

**költségosztó:** az elszámolási mérő által meghatározott hőmennyiség arányos szétosztására szolgáló, nem hitelesített mérőeszköz (pl. hőmennyiségmérő, elpárologtatásos-, elektronikus aránymutató)

**közszolgáltatási szerződés:** Felhasználó és a távhőszolgáltató között írásba foglalt szerződés, amely a távhőszolgáltatás műszaki, gazdasági és jogi, - egyedi vagy általános – feltétel rendszerét szabályozza és/vagy határozza meg

**mellékmérő:** az elszámolási mérő után beépített elkülönített víz-, vagy hőfelhasználás mérésére szolgáló berendezés

**primer hőfogadó állomás** A hőközpont azon része, mely a primer távhőrendszerből érkező hőenergiát fogadja, méri, továbbítja a hőhordozó jellemzőinek megváltoztatása nélkül.

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

**primer vezeték** A hőtermelő helyről szállított (paraméterek változtatása nélküli) hőenergia továbbítására szolgáló technológiai eszközök.

**szabályozatlan vételezés:** mérés nélküli szolgáltatás esetén a szerződéses jogviszony nélküli távhőfogyasztás, vagy vízfogyasztás és a távhő más felhasználótól való elvonása (hőelvonás)

**szekunder hőfogadó állomás** A szolgáltatói hőközpontból érkező hőhordozó közeg fogadására, és/vagy átalakítására, elosztására, a felhasznált hőenergia mérésére szolgáló technológiai berendezés.

**szekunder rendszer:** a távhőrendszernek a hőközponti hőcserélők hőátadó felületétől a felhasználó berendezésekig és a használati melegvíz vételező helyekig (csapolóig) terjedő része

**szekunder vezeték** A közvetlenül (hőközponti átalakítás után) felhasználható hőenergia továbbítására szolgáló technológiai eszközök

**szüneteltetés:** a Tszt-ben felsorolt esetekben a közszolgáltatási szerződés érvényességének fenntartása mellett a felhasználó távhő ellátásának átmeneti szüneteltetése.

**vezeték** Olyan technológiai berendezések összessége, amelyeken keresztül a hőtermelő helyen előállított hőenergiát, hőhordozó közeg segítségével, a Távhőszolgáltató a fogyasztó rendelkezésére bocsátja

**vis maior:** Egyik félnek sem felróható okból felmerülő, külső elháríthatatlan ok, erőhatalom (vis maior), melynek károsító hatása emberi erővel objektíve nem hárítható el (pl. természeti katasztrófa)

## V. KAPCSOLATTARTÁS

### 1. Kapcsolat a fogyasztóvédelmi, érdekvédelmi szervezetekkel

A távhőszolgáltatásról szóló törvényben foglalt általános, valamint a Kormány rendeletében foglalt részletes szabályok szerint, Tatabánya Megyei Jogú Város Közgyűlése és Baj Község Önkormányzatai által kiadott rendeletek figyelembe vételével együttműködik az országos és helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviseletekkel 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 távhőszolgáltató a fogyasztóvédelmi szerveknek, valamint önkormányzati rendeletben meghatározott társadalmi érdekképviseleti és érdekvédelmi szervezeteknek megküld minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot, amelyek a fogyasztó és a távhőszolgáltató kapcsolatára vonatkoznak.

A távhőszolgáltató a felhasználók tájékoztatása érdekében elektronikus információrendszert működtet.

Fogyasztók **társadalmi érdekképviseleti szervezetének** minősülnek azok a társadalmi szervezetek illetőleg azok a szövetségek, melyet a felhasználók az egyesülési jogról szóló 2011. évi CLXXV. törvény alapján kifejezetten a felhasználók érdekképviselete céljából hoztak létre, és annak megfelelően működtetnek.

A Távhőszolgáltató a fogyasztóvédelmi szervezet és a társadalmi érdekképviseleti szervezetek illetékességéhez tartozó, a fogyasztókat érintő kérdésekben az együttműködést nem tagadhatja meg, köteles a 2011. évi CXII. törvény (Info tv.) 3. § 5-6. pontjaiban meghatározott **közérdekű adatokat** – közérdekből nyilvános adatokat - hozzáférhetővé tenni, a felhasználókat érintő tervezett intézkedésekről tájékoztatást adni.

Távhőszolgáltató olyan nyilvántartási és elszámolási rendszert köteles kialakítani, amely a díjak áttekinthetőségét biztosítja.

Távhőszolgáltató az együttműködés, a közvetlen kapcsolattartás biztosítására Ügyfélszolgálati irodát működtet.

Amennyiben az érdekképviselet által felvetettek meghaladják az ügyfélszolgálat hatáskörét, akkor az ügyfélszolgálat a távhőszolgáltató belső szabályozásának megfelelően tájékoztatja az érdekképviseletet az általa képviselt ügy leggyorsabb megoldási módjáról.

Amennyiben a társadalmi képviselő és a Távhőszolgáltató között a felhasználókat érintő vitás ügyben egyezség nem jön létre, annak létrehozására, vagy döntés miatt a felek kötelesek a vitás ügyet a működési engedélyt kiadó Jegyző elé betérjeszteni.

A helyi fogyasztóvédelmi és érdekvédelmi szervekkel történő együttműködés és a közvetlen kapcsolattartás egyrészt a PR és marketing tevékenység kereteiben történik, másrészt együttműködési megállapodások alapján.

A Távhőszolgáltató közvetlenül is kezdeményezheti az egyeztetést a fogyasztóvédelmi szervezetekkel és érdekvédelmi képviselőkkel, melynek eredményéről értesíti az önkormányzat jegyzőjét.

## **2. Adatvédelem, adatbiztonság**

A távhőszolgáltató a Tszt 45. §-a felhatalmazása alapján az Info tv. rendelkezéseivel összhangban adatkezelésre jogosult. Ennek keretében jogosult az érintettek tájékoztatása mellett

- a) 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, anyja nevére, születési időre és helyre vonatkozó adatokat, egyéb szervezetek vonatkozásában a névre, székhelyre, képviselő nevére cégjegyzékszámra, adószámra vonatkozó adatokat, és mindkét esetben a felhasználási helyre, a fogyasztásra, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatokat a közszolgáltatási szerződésen alapuló kötelezettségeinek teljesítése, jogainak gyakorlása céljából kezelni.

Ugyanezen adatkezelői jogok illetik meg a felhasználók képviselőit, a felhasználók és a díjfizetők előbbieken megjelölt adatai tekintetében;

- b) az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek a tevékenységgel összefüggő adatkezelés céljából szükségesek, átadni azoknak, akik a távhőszolgáltató megbízásából a díjak számlázását és beszedését, a követelések kezelését vagy az ügyfél-tájékoztatást végzik.

Adatkezelőként feladata, hogy meghatározza az általa kezelt természetes személyekre vonatkozó (fogyasztói) személyes adatok körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza a fogyasztói adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

A felhasználók személyes adatai kezelésének alapvető célja: a szolgáltatás elérhetővé tétele, az igénybevett szolgáltatások ellenértékének kiszámlázása, a kiszámlázott, de be nem fizetett ellenérték beszedése, behajtása, a kiszámlázott és befizetett díjak, valamint a díjszámítás helyességének ellenőrzése, és további intézkedések megtétele.

A közszolgáltatói tevékenysége során folytatott adatkezelői tevékenység a közérdekű feladatának jogszerű ellátásához, a felhasználókkal és díjfizetőkkel létrejött közszolgáltatási szerződések teljesítéséhez, valamint a távhőszolgáltató, illetve szükség esetén a felhasználók, díjfizetők jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges.

A távhőszolgáltató a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint a közszolgáltatási szerződések figyelemmel kísérése céljából a közüzemi szerződésekben meghatározott adatokon túl, a következő adatokat kezeli:

a felhasználó, díjfizető azonosítója, a  
fogyasztás időpontja, tartama,



a fogyasztás mennyisége,  
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok, a  
közüzemi szerződés felmondásának eseményei.

A felhasználókhöz, díjfizetőkhez kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot és/vagy ezen dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát, melyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, s így számviteli bizonylatnak minősülnek, a Távhőszolgáltató a hatályos adó- és számviteli szabályokban meghatározott megőrzési időig tárolja. Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen: szerződések, azok módosításai, az azokon alapuló számlák, befizetési bizonylatok, ellenőrzések, beavatkozások bizonylatai, dokumentumai.

A távhőszolgáltató a szolgáltatással, illetve a távhővezeték-hálózat üzemeltetésével kapcsolatban a tudomására jutott információkat és adatokat a 2011. évi CXII. tv. előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli. Az adatokat a fentiekben írt kivételekkel, harmadik személyeknek nem továbbítja, és nem teszi hozzáférhetővé mindaddig, amíg a felhasználó, díjfizető a közüzemi szerződésben foglalt kötelezettségeit maradéktalanul teljesíti. A felhasználó, díjfizető a közszolgáltatási szerződés aláírásával feltétel nélkül hozzájárul ahhoz, hogy amennyiben kötelezettségeinek nem tesz eleget, a Távhőszolgáltató a szükséges felhasználói, díjfizetői adatokat a szintén titoktartásra kötelezett harmadik személy részére azonosítás és/vagy követelés érvényesítés céljából kiadja.

Ekként a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. tv. előírásai szerint a végrehajtónak kiadja.

A távhőszolgáltató adatbiztonságra vonatkozó részletes eljárásait a belső adatvédelmi szabályzata tartalmazza, mely biztosítékot nyújt az általa kezelt fogyasztói személyes adatok jogosulatlan hozzáférése, megváltoztatása, nyilvánosságra hozatala, törlése, sérülése, megsemmisülés ellen.

Az Info tv. 14. § alapján a fogyasztó jogosult tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről, valamint adataiba betekinteni, adatainak helyesbítését kérni.

Az adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást (Info tv. 15. §).

Fogyasztó kérésére a saját személyes, illetőleg számlázási adatai vonatkozásában a betekintés lehetőségét a távhőszolgáltató a fogyasztó számára vagy közokiratba, illetve teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással igazolt meghatalmazottja számára biztosítja.

A távhőszolgáltató belső adatvédelmi felelősének nevét, beosztását, elérhetőségét az adatvédelmi szabályzat rögzíti. Ezen információk az ügyfélszolgálaton kifüggesztésre kerülnek.

A felhasználó, díjfizető amennyiben úgy véli, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte, az adatvédelmi felelőstől tájékoztatást kérhet személyes adatainak kezeléséről, és kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabálynak megfelelő adatkezelések kivételével - törlését. Amennyiben ezt a tájékoztatást nem tartja kielégítőnek, abban az esetben a fogyasztó a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH) fordulhat bejelentéssel.

A felhasználó, díjfizető a jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat.

## VI. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

### 1. Ügyfélszolgálat

Távhőszolgáltató ügyfélkapcsolati tevékenységét a Szervezeti és Működési Szabályzat (2. sz. melléklet) szerinti szervezeti formában látja el. Az ügyfelek a távhőszolgáltatással kapcsolatos összes kérdésükkel, bejelentéseikkel, észrevételükkel, reklamációikkal, panaszukkal személyesen, telefonon, levélben, e-mailben, faxon, valamint interneten tudnak Távhőszolgáltatóhoz fordulni.

A személyes ügyintézésre az ügyfélszolgálati irodán van lehetőség, melynek mindenkori helye, valamint nyitvatartási ideje a Távhőszolgáltató honlapján ([www.tszol.hu](http://www.tszol.hu)) tekinthető meg.

## VII. ÜZEMI ESEMÉNYEK RENDSZERE, ÜZEMZAVAR, SZÜNTELTETÉS, KORLÁTOZÁS SZABÁLYAI

### 1. A távhőszolgáltatás megbízhatósága

A távhőszolgáltató az ügyfelei részére biztosítja a távhőszolgáltatáshoz szükséges forrásokat a hőtermelővel kötött szerződések alapján. A kötött szerződés biztosítja a hosszú távú, az éves, a havi és a napi hőigények, valamint teljesítményigények kielégítését.

A távhőszolgáltató engedélyesként gondoskodik arról, hogy felhasználói részére biztonságos, folyamatos távhőszolgáltatás (fűtés- és melegvíz) álljon rendelkezésre és a szolgáltatói berendezések megfelelő műszaki állapotúak legyenek. Minőségirányítási rendszere biztosítja, hogy a távhőszolgáltatás a vonatkozó előírások, szabályok, szabványok és a megfelelő biztonság figyelembevétele mellett kerüljön szolgáltatásra, jusson el a felhasználókhoz.

### 2. Előre nem tervezhető szüneteltetés, üzemzavar

#### 2.1. Hibaelhárítás

##### 2.1.1. Hibabejelentés

A hiba bejelentése történhet személyesen a Társaság ügyfélszolgálatán, telefonon, faxon, levélben. A hibabejelentés fogadása folyamatos (0-24 h-ig). Hibabejelentéseket az alábbi telefonszámon lehet tenni: (34) körzetszám **600-700**.

##### 2.1.2. A hiba elhárításának rendje

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

- A bejelentett hiba élet- vagy vagyonbiztonságot veszélyeztet.  
Az elhárítását azonnal, de legkésőbb a hiba bejelentését követő 1 órán belül meg kell kezdeni.
- A hiba több lakóépületben, vagy lakásban okoz szolgáltatás kiesést.

A javítást azonnal, de legkésőbb a bejelentés időpontjától számított 2 órán belül meg kell kezdeni.

- A bejelentett hiba egy lakást érint.  
A javítást lehetőleg 08 - 21 óra között, a bejelentővel egyeztetett időpontban meg kell kezdeni.

A telephelyen kívül **munkát végző** dolgozók a felhasználókhoz előre bejelentett és egyeztetett időpontban, pontosan jelennek meg, az ügyfélhez való érkezéskor arcképes igazolvánnyal igazolják magukat.

A távhőszolgáltató dolgozója csak az ügyfél engedélyével léphet be lakásba, helyiségbe, még veszély (pl. vízfolyás) esetén is. Amennyiben a helyiségbe való bejutás veszély elhárításához szükséges és az engedélyt kellő indok nélkül a felhasználó megtagadta, a távhőszolgáltató dolgozója hatósági segítséget igényelhet a bejutáshoz.

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

Mérők és felhasználói rendszerek **ellenőrzésekor** a feltárt hiányosságot, visszaéléseket, szerződéstől eltérő, illetve szabálytalan vételezés tényét az ügyféllel azonnal közölni kell, arról jegyzőkönyvet kell készíteni és a helyszínen aláíratni.

## 2.2. Szolgáltatás szüneteltetése

### 2.2.1. Hibából, üzemzavarból eredő szüneteltetés

- A város egészét vagy egyes városrészeket érintő szolgáltatás kimaradásakor a helyi médiában kell közzé tenni az üzemzavar jellegéről és az elhárítás befejezésének várható idejéről szóló tájékoztatót, amit kétóránként friss információkkal kell kiegészíteni. A kimaradásról haladéktalanul értesíteni kell a katasztrófavédelem helyi szervezetét.  
Ha a hiba elhárítása több napot vesz igénybe, a tájékoztatót naponként friss információkkal kell megismételni.
- Egy hőközponttól ellátott épület(ek) üzemzavara esetén a lépcsőház(ak) bejáratánál falragaszon kell tájékoztatni az érintetteket az üzemzavar jellegéről, az elhárítás befejezésének várható idejéről.
- Hibaelhárítási munkák végzésénél, Távhőszolgáltató köteles a szükséges legkisebb körben és időtartamban szüneteltetni a távhőszolgáltatást.

### 2.2.2. Előre tervezhető szüneteltetés

- A távhőszolgáltatói berendezéseken végzett, előre tervezhető éves karbantartási és felújítási munkák miatt szükségessé váló szüneteltetés időpontjait a honlapon a fűtési időszak végén közzéteszi. Ezen felül az érintett területek megjelölésével előzetes értesítések közzétételére kerül sor közlemény formájában a szüneteltetés időpontját megelőző héten.

- Kisebb területet érintő karbantartási munkák esetén a fogyasztók kiértesítését a lépcsőházak bejáratánál elhelyezett falragaszokon legalább 24 órával a munka megkezdését megelőzően kell biztosítani.

### **2.2.3. Korlátozás**

Országos tüzelőanyag hiány miatt, valamint környezet-, és levegőtisztaság-védelmi okokból, továbbá a hőtermelőnél fellépő tartós hőtermelés kiesés miatt Távhőszolgáltató a Tatabánya Megyei Jogú Város hatályos helyi rendeletében foglaltak szerint jár el. Ennek során a különböző korlátozási csoportokba sorolt 1 MW feletti hőteljesítmény- igénylő fogyasztókat nemcsak a helyi sajtón és rádión keresztül, hanem közvetlenül (telefon, telefax) is értesíti.

## **VIII. PANASZ ÜGYINTÉZÉS**

### **1. Panaszügyek kezelésére vonatkozó általános rendelkezések**

Fogyasztói panasz a vállalat Távhőszolgáltatói tevékenységével kapcsolatos olyan konkrét kifogást tartalmazó fogyasztói kérelem, amely egyéni jog-vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

Panasznak csak az a kérelem tekintendő, amely esetén mind a panaszos, mind a panasszal érintett szolgáltatási cím (formai követelmény), mind a kifogás és a kapcsolódó kérelem (tartalmi követelmény) egyértelműen beazonosítható.

Nem tekintendő fogyasztó panasznak tájékoztatás, vélemény, állásfoglalás kérése, illetve részletfizetési, méltányossági, vagy egyéb nem jog-vagy érdeksérelem rendezésére irányuló kérelem.

Az ügyfelek a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszukkal, észrevételeikkel a Távhőszolgáltató ügyfélszolgálati irodájához, a contact centerhez, a Távhőszolgáltató vezetőjéhez, a Távhőszolgáltató tulajdonosához vagy a fogyasztói érdekképviselői szervekhez fordulhatnak. A beérkezett panaszokat a Távhőszolgáltató nyilvántartásba veszi.

Az ügyfél-reklamációk kezelésének felügyelete a Fgytv. 17/B. § (5) bekezdése szerinti válaszadási határidők betartásának ellenőrzése tekintetében a Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályának (2800 Tatabánya, Bárdos László út 2.) hatáskörébe tartozik. A Tszt. 7. § (1) bekezdés c) pontja alapján a Tatabányai Önkormányzat jegyzője ellenőrzi a Távhőszolgáltató tevékenységét az üzletszabályzatában foglaltak betartása szempontjából.

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

Az írásos panaszokat Távhőszolgáltató a panasz beérkezésétől számított 15 naptári napon belül köteles kivizsgálni és a válaszlevelet postázni. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a Távhőszolgáltató az ügyfelet írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja.

Ha az ügyfél a panasz bejelentését nem a hatáskörrel rendelkező szervezetnél tette meg, úgy a bejelentést a fogadó szervezet továbbítja a hatáskörrel rendelkező szervezeti egységnek.

Amennyiben a fogyasztó a panasz bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, úgy az alábbi hivataloknál élhet bejelentéssel.

- Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályához (2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2.) a következő előírások lakossági felhasználóval, vagy természetes személy díjfizetővel szembeni megsértése esetén: i) az általános szerződési feltételek ügyfélszolgálaton történő kifüggesztése és ingyenes rendelkezésre bocsátása (**Tszt.11.§ (2)** bekezdés); ii) a távhőt vételezni kívánó felhasználó igénybejelentésére tett tájékoztatás (**Tszt. 36.§**), iii) az előretervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetésről történő tájékoztatás (**Tszt. 40.§ (2)** bekezdés), iv) a szolgáltatott és felhasznált távhő díjának mérése és elszámolása (**Tszt. 43.§ (1)-(4)** bekezdés, 44.§); v) a hiteles mérőeszközök hitelesítése és annak felülvizsgálata (**Tszt. 46.§**); vi) az üzletszabályzat hozzáférhetővé tétele (**Tszt. 53.§**);
- Tatabánya Megyei Jogú Város jegyzőjéhez (2800 Tatabánya, Fő tér 6.) az üzletszabályzatban foglaltak, be nem tartásával kapcsolatban (**Tszt. 7. § (1)** bekezdés c) pont);
- a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz (cím: 1444 Budapest, Pf. 247.) a távhőtermelő és távhőszolgáltató működési engedélyében előírt követelmények, feltételek be nem tartása esetén (**Tszt. 4.§ (2)** bekezdés).

A fentiekén túl – tekintettel arra, hogy eljárási jogosultsággal rendelkezik – az ügyfél a Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testülethez (2800 Tatabánya, Fő tér 36.) is fordulhat.

## 2. Kifogás a számla ellen

A felhasználó a számla ellen kifogást – a számla esedékességétől számított - öt éven belül tehet.

A számlakifogás a számla kiegyenlítésének határidejére halasztó hatállyal nem bír, ha a számla összege az előző év azonos időszakára vetített díj kétszeresét nem haladja meg.

Felhasználó által benyújtott valamennyi kifogást ki kell vizsgálni, és indokoltság esetén a számla korrekcióját el kell végezni - jogtalan számlázás esetén a díjjóváírásról gondoskodni - és a felhasználót a reklamáció Távhőszolgáltatóhoz történő benyújtásától számított 15 napon belül írásban értesíteni kell.

Az **indokolt számlareklamáció** esetén:

A Szolgáltató az 1.000,- Ft alatti összeg esetén díjjóváírást alkalmaz, míg az 1.000,- Ft feletti összeget visszatérítéssel egyenlíti ki.

Közüzemi díjhátralék hiányában a visszatérítés a szolgáltató részéről az értesítés közlésétől számított 8 napon belül elsősorban készpénzben - házipénztárból -, vagy folyószámlára való utalással teljesíthető.

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

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

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

Késedelmi kamat csak az új fizetési határidő lejártát követően érvényesíthető.

### 3. Légtér reklamáció

Ha a felhasználó/díjfizető a díjfizetés alapjául szolgáló helyiség légtérfogatának, vagy alapterületének mértékét közvetlenül a távhőszolgáltatónál kifogásolja, a szolgáltató köteles azt kivizsgálni és összhangban a vonatkozó rendeletekkel az ellenőrző felmérést elvégezni. A légtérfogat felméréseinek díját a felmérést kezdeményező fél fizeti meg. Abban az esetben, ha a felmérést a fogyasztó kezdeményezte és a felmérés eredménye a nyilvántartott fűtött légtérfogathoz képest több mint 2% negatív eltérést mutat a felmérés díját nem kell megfizetnie. A légtérfogat felmérés árát a Szolgáltatónak előre kell közölni a Fogyasztóval.

A fűtött légtérfogat meghatározásánál Tatabánya Megyei Jogú Város Közgyűlésének 15/2010. (V.20.) Kgy rendelete szerint kell eljárni.

A szolgáltató a felmérés elvégzésére, független szakértőt von be.

Ha az ellenőrző mérés alapján a számlázás adataiban korrekciót kell végrehajtani, annak visszamenőleges hatálya nincs.

### 4. Kifogás a fogyasztásmérő berendezéssel szemben

Az elszámolás alapjául szolgáló mérők MKEH (Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal) előírások szerinti hiteles állapotban tartásáról annak **tulajdonosa köteles gondoskodni**.

A hőközponti, hőfogadói, hő-, és vízmennyiség-mérők, a lakásokban, nem lakás céljára szolgáló helyiségekben, lévő – szolgáltatói tulajdonú - használati melegvízmérők a szolgáltató felelősségi körébe tartoznak.

Az épületrészben a felhasználók költségviselése mellett beszerelt hőmennyiségmérő felhasználók tulajdona és felelősségi köre.

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

A mérőeszközök felszereléséről és cseréjéről a Távhőszolgáltató a nála nyilvántartott adatok alapján előzetesen értesíti a felhasználót, illetve képviselőjét. A mérés hitelességének fenntartásáról a mérő tulajdonosa köteles gondoskodni. A távhőszolgáltató kizárólagos használatában lévő helyiségekben a távhőszolgáltató, minden egyéb esetben a fogyasztó köteles gondoskodni a hiteles mérést garantáló záróeszközök és mérőeszközök sértetlenségének biztosításáról.

A leszerelt, felszerelt vagy cserélt mérőeszközök adatait a Távhőszolgáltató jegyzőkönyvben rögzíti, amelyet a felhasználó, illetve képviselője és a Távhőszolgáltató képviselője aláírásával igazol. Ha a mérőműszerek leszerelésénél, felszerelésénél vagy cseréjénél a felhasználó, illetve

képviselője a Távhőszolgáltató előzetes értesítése ellenére sem jelenik meg, Távhőszolgáltató képviselője megkísérli a mérési jegyzőkönyvet a felhasználói közösség valamely tagjával felvenni.

Amennyiben, mindezek ellenére a mérőcserénél a felhasználó nem képviseli magát, akkor arról Távhőszolgáltató írásban (elektronikus vagy postai úton) értesíti a felhasználót, illetve képviselőjét.

A Távhőszolgáltató tulajdonában vagy fenntartásában lévő, az elszámolás alapját képező mérőeszköz mérésügyi megfelelőségét és a mérés technológiai helyének megfelelőségét a felhasználó, illetve képviselője írásos kérésére Távhőszolgáltató a külön jogszabályban meghatározott szervvel megvizsgálattja. Amennyiben a mérőeszköz mérési hibája a mérésügyi előírásokban meghatározott mértéket túllépi vagy más ok miatt hiteles mérésre nem használható, a mérő vizsgálatával felmerült minden költség és a mérőcsere költsége Távhőszolgáltatót terheli. Amennyiben a vizsgálat szerint a mérő hiteles elszámolásra alkalmas, azaz helyesen működik, illetőleg a megengedett hibahatárt nem lépi túl, az előző költségeket Távhőszolgáltató a felhasználóra áthárítja. Amennyiben az elszámolás alapját képező mérőeszköz nem a távhőszolgáltató tulajdonában van, úgy vita esetén a fogyasztó vagy a szolgáltató kezdeményezheti az óra hitelességének, mérési pontosságának ellenőrzését. Amennyiben az ellenőrző mérés, a mérőeszköz hitelességi idején belül, nem állapít meg a vonatkozó rendeletekben, előírásokban megengedett mértéknél nagyobb mérési pontatlanságot, úgy az ellenőrzés költsége a kezdeményező felet terheli. Amennyiben az ellenőrző mérés során, a mérőeszköz hitelességi idején belül, a vonatkozó rendeletekben, előírásokban megengedett mérési pontatlanságot meghaladó eltérés kerül megállapításra, úgy az ellenőrzés költségei a mérőeszköz tulajdonosát terhelik. Az ellenőrző mérés kizárólag hiteles mérőeszközzel végezhető.

## 5. Elszámolás hibás mérés esetén

Ha az elszámolási mérő, vagy annak valamely része hibásan működik, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak. A meghibásodott készüléket soron kívül meg kell vizsgálni.

A helyesbített adatok meghatározásáig ideiglenes elszámolásnak van helye. Az ideiglenes elszámolás alapjául – egyéb megállapodás hiányában - az előző, a meghibásodás előtti, hasonló elszámolási időszak adatai szolgálnak.

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

Nem hibás a mérő, ha a hitelesítéskor, illetőleg ellenőrzéskor a mindenkor hatályos szabványokban és a mérő műbizonylataiba foglalt, mérőberendezésekre megállapított hibahatáron belül mér.

A használati melegvíz-szolgáltatás díjának mérés szerinti elszámolására alkalmazott melegvízmérők meghibásodása, hitelesítése miatti kiszerezést a felhasználó **8 napon** belül köteles a távhőszolgáltatónak írásban bejelenteni. A mérő kiszerezése előtt valamint a visszaszerelés után a felhasználó ugyancsak köteles a szolgáltatót írásban értesíteni és lehetővé tenni, hogy a felek a mérő számlálójának utolsó, illetve induló állását közösen rögzítsék.

## 6. Minőségi kifogások

A Tsz. szerint a szolgáltató a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatására kötelezett.

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

A szolgáltatás teljesítettnek minősül, ha az épület hőellátásához szükséges és szerződésben rögzített, vagy a tervezői energia az épület hőközpontjában (csatlakozási pont) rendelkezésre áll.

Hőközponti, hőfogadói mérés esetén a Felhasználó tulajdonában álló lakás és nem lakáscélú helyiségek fűtöttsége – ezzel együtt a felhasznált hőenergia mennyisége épületrészenként, lakásonként nem befolyásolható.

A szolgáltatás főbb paramétereit a felhasználói közösség határozza meg. Rendelkezés hiányában a szolgáltató a lakások átlag hőmérsékletét biztosítja. Az egyes épületrészek belső hőmérséklete eltérő lehet, s ezért a fogyasztó reklamációval nem élhet.

A Felhasználói közösség csak olyan minőségű szolgáltatást kérhet a Szolgáltatótól, melyet a tulajdonában lévő felhasználói berendezések műszaki színvonala és állapota lehetővé tesz.

A Szolgáltató által a Felhasználói közösség kérésére megváltoztatott fűtővíz hőfoka alapján kialakult fűtöttségi szint megfelelőségéről a felhasználói közösség Megbízottjainak kell nyilatkozniuk.

Ha a távhőszolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paramétere **eltérnek** a közszolgáltatási szerződésben, vagy az önkormányzat rendeletében meghatározott értékektől, a felhasználó **minőségi reklamációval fordulhat** a szolgáltatóhoz és jogos reklamáció esetén a szerződésben meghatározott díjvisszatérítés illeti meg.

A távhőszolgáltató a – szóban és írásban tett – bejelentéseket regisztrálja, lehetőleg 36 órán belül kivizsgálja, és indokolt esetben a szükséges intézkedéseket megteszi.

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

Ha a fűtés, vagy a melegvíz szolgáltatás egymást követő kettő, vagy több napon át a távhőszolgáltatónak felróható okból szünetel (ide nem értve a tervezett karbantartást), a panasz szolgáltatóhoz történő benyújtása napjától a szüneteltetés időtartamával arányosan a felhasználót a fűtési alapidíjből, illetőleg a használati melegvíz díjből 100 % díjvisszatérítés illeti meg.

**Csökken mértékű** a fűtés, vagy a melegvíz szolgáltatás, ha a távhőszolgáltatónak felróható okból, kettő, vagy több napon át

- a) valamely távfűtött épületben a helyiségek tényleges belső átlag hőmérséklete a közszolgáltatási szerződésben foglaltakhoz képest 5 °C -kal kevesebb
- b) a melegvíz hőmérséklete kifolyónál mérve 40 °C alatti



A felhasználót a csökkent értékű szolgáltatás időtartamára °C-onként a fűtési hődíjból, illetőleg a melegvíz-szolgáltatás egytarifás díjából az egy éves fogyasztás időarányos része 20 %-nak megfelelő mértékű díjvisszatérítés illeti meg.

Felhasználó által bejelentett minőségi kifogás esetén elsőként azt kell megvizsgálni, hogy a társasházközösségek tulajdonában lévő fűtési és vízvezetékrendszer, berendezések megfelelő műszaki állapotban voltak-e, alkalmasak-e a megfelelő minőségű szolgáltatói teljesítésre.

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

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

Amennyiben a panasz, a kifogás a használati melegvízmérő működésére vonatkozik és annak beszerelése függőleges, az óra mérési pontosságát „A” pontosságúként kell meghatározni.

A tényleges mértékére vonatkozó panasz megítélésekor a függőlegesen beszerelt használati melegvízmérő hibahatára: minimálnál  $\pm 5\%$ , normál és maximumnál  $\pm 2\%$ , melyet a vélelmezett megállapításakor figyelembe kell venni.

A távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) minőségi követelményeinek ellenőrzése hőfok méréssel történhet. Az egyes épületrész (lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség) szolgáltatási minőségének megítélését az azonos strangon lévő felhasználói helyeken elvégzett sorozat mérés alapján kell megítélni. Ennek során helyiségekben azok alapterületének mértani középpontjában 1,5 m magasságban óvodában, bölcsődében a foglalkoztató helyiségek alapterületének mértani középpontjában 0,3 m magasságban kell a mérést elvégezni.

## **IX. IGÉNYBEJELENTÉS**

A távhőszolgáltató teljes körű piaci információ alapján összeállított ajánlattal rendelkezik a távhőellátási hálózatra csatlakozni szándékozó, vagy a meglévő rendszerét bővíteni kívánó felhasználói igények kielégítésére.

### **1. Előzetes tájékoztatás**

Távhőt vételezni kívánó új, vagy többletteljesítményt igénylő meglévő hely tulajdonosa, a fogyasztási hely létrehozásában, vagy a többletteljesítmény lekötésében érdekelt építető, vagy megbízottja (tervező, kivitelező; a továbbiakban együtt: érdekelt) a távhőszolgáltatás, illetőleg a többletteljesítmény iránti igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről még az igénybejelentés előtt tájékoztatást kérhet.

A távhőszolgáltató köteles az előzetes tájékoztatásnak eleget tenni és a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni.

A távhőszolgáltatói előzetes tájékoztatás tartalmazza az érdekelt kérelmében előadott és ahhoz mellékelte iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével a szükséges műszaki-gazdasági követelményeket, az esetleg fizetendő csatlakozási díj összegét, az egyes

engedélyek, hozzájárulások szükségességét és eljárás módját, valamint a tervező kérésére a felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez szükséges adatokat.

## 2. Igénybejelentés

A távhőszolgáltatásra, illetőleg többletteljesítményre vonatkozó felhasználói igényt szolgáltatói, illetve a felhasználói berendezés tervezésének megkezdése előtt, a felhasználónak a távhőszolgáltatóhoz be kell jelentenie. Új hőigény esetén, ha a beruházás lebonyolítását nem a felhasználó végzi, az igény bejelentést a beruházó, vagy a beruházást lebonyolító szerv is megteheti. Az igénybejelentés tartalmi követelményei:

### Lakossági felhasználó

- ⇒ az igénylő (tulajdonos), vagy a közös képviselő adatai (név, anyja neve, születési adatok, állandó lakcím, levelezési cím)
- ⇒ a hely adatai (cím, megnevezés)
- ⇒ fűtési csúcshőigény (KW)
- ⇒ használati melegvíz készítés csúcshőigény (KW)
- ⇒ egyéb célú csúcshőigény (KW)
- ⇒ összes csúcshőigény (KW)
- ⇒ fűtött légtérfogat ( $\text{lm}^3$ )
- ⇒ a távhőszolgáltatás jellege, díjszabás
- ⇒ az üzembe helyezés igényelt időpontja
- ⇒ egyéb adatok, igények

### Egyéb felhasználó

- ⇒ az igénylő (tulajdonos) adatai (név, székhely, levelezési cím)
- ⇒ cégbírósági, vagy nyilvántartási azonosító adatok
- ⇒ bankszámlavezető pénzintézet megnevezése és számlaszáma
- ⇒ adószáma
- ⇒ a hely adatai (cím, megnevezés)
- ⇒ fűtési csúcshőigény (KW)
- ⇒ használati melegvíz készítés csúcshőigény (KW)
- ⇒ technológiai célú csúcshőigény (KW)
- ⇒ összes csúcshőigény (KW)
- ⇒ a távhőszolgáltatás jellege, díjszabás
- ⇒ az üzembe helyezés igényelt időpontja
- ⇒ díjfizető neve, címe
- ⇒ fizetési mód
- ⇒ várható hőigény havonta (GJ)
- ⇒ egyéb adatok, igények

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

Az igénybejelentést a lakossági igénylőnek aláírásával, egyéb igénylőnek céges aláírásával kell ellátnia.

## 3. Csatlakozási ajánlat

A konkrét igénybejelentésre a távhőszolgáltató 30 napon belül válaszolni köteles csatlakozási ajánlattételi kötelezettsége alapján.

A csatlakozási ajánlat tartalma:

- ⇒ a felhasználói konkrét igénybejelentés adatai
- ⇒ csatlakozási pont megjelölése
- ⇒ egyes engedélyek, hozzájárulások szükségessége és eljárási módjaik
- ⇒ csatlakozás, illetve a szolgáltatás műszakilag indokolt és jogszabályban előírt pénzügyi feltételei, így:
  - csatlakozási díj összege
  - a szükséges létesítmények finanszírozási feltételei
  - a szolgáltatás díjára vonatkozó jogszabály megjelölése illetve üzletszabályzati feltételek megjelölése
- ⇒ megegyezésen alapuló egyedi feltételek
- ⇒ időpont, ameddig a távhőszolgáltató az ajánlatban foglaltakhoz kötve van, amely nem lehet rövidebb 60 napnál.

A csatlakozási ajánlat mellékletét képezi a csatlakozási díj megfizetésére vonatkozó szerződés-tervezet, mely egyben a felek jogi kötelezettségvállalását fejezi ki arra vonatkozóan, hogy a szükséges létesítmények elkészülte után a helyet illetően a távhő szolgáltatási közüzemi szerződést egymás között létrehozzák.

A szerződés lényeges tartalmi elemei

- ⇒ csatlakozási díj összege, fizetésének határideje és módja
- ⇒ a távhőszolgáltatói rendszer létesítése, átalakítása (fejlesztése) befejezésének határideje
- ⇒ hőtéljesítmény-lekötésre vonatkozó felhasználói igény
- ⇒ lekötött, de igénybe nem vett hőtéljesítményre vonatkozó megállapodás
- ⇒ szerződéstől elállás esetén érvényes eljárás

#### **4. A csatlakozási díj mértéke, megfizetése, felhasználása**

A távhőtörvény rendelkezéseivel összhangban az új, vagy növekvő távhő igénnyel jelentkező hely tulajdonosától a távhőszolgáltató a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre – a közművagyon tulajdonostól átruházott hatáskörben – csatlakozási díjat kér, amely tartalmazza a távhőtermelőnek fizetendő fejlesztési hozzájárulást is. A csatlakozási díjból fedezett beruházás, fejlesztés eredményeként létrejött vagyon a távhővezeték-hálózat tulajdonosának tulajdonába kerül. Nem tartalmazza a csatlakozási díj az egyedi (fűtési) hőmennyiségmérők beszerzésének és felszerelésének költségét. A csatlakozási díj a szolgáltatói berendezések közé tartozó, a hőközpontban elhelyezendő fűtési hőfogyasztás mérésére szolgáló hőmennyiségmérő felszerelésnek költségét is magában foglalja.

A csatlakozási díjat szolgáltató MKB ZRT.-nél vezetett 10300002-40005102-00003285 számú elkülönített számlájára kell átutalással teljesíteni.

A csatlakozási díj tartalmazza a távhőtermelőnek fizetendő fejlesztési hozzájárulást is.

A csatlakozási díj mértéke az igénybejelentő és a szolgáltató között létrejött megállapodásban a ténylegesen felmerülő költségekhez igazodóan műszaki és üzletpolitikai indokból csökkenthető.

A csatlakozási díj magában foglalja annak a fejlesztési költségnek a benyújtott távhőigénnyel arányos részét is, melyet a távhőszolgáltató a távhőtermelőnek fizetett, valamint a szolgáltatói berendezések közé tartozó, a hő elszámolására alkalmas hőmennyiségmérő felszerelésének költségeit is.

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

A távhőszolgáltató a csatlakozási díjat elkülönített számlán köteles kezelni, azt kizárólag a távhőrendszer fejlesztésére fordíthatja.

A csatlakozási díjból megvalósult beruházás, mint vagyon a közművagyon tulajdonába kerül.

A csatlakozási díj felhasználásával megvalósított távhőszolgáltatói beruházások, beszerzések, megrendelések esetén a közbeszerzési törvény szabályai szerint kell eljárni.

## **5. Csatlakozási ajánlat elfogadása**

Az igénylő a csatlakozási ajánlati kötöttség idején belül írásban közölheti a távhőszolgáltatóval módosítási igényeit, mely az ajánlati kötöttség határidejét megszakítja.

Felek közötti jogviszony a csatlakozási ajánlat elfogadása eredményeként megkötött szerződés aláírásával és távhőszolgáltató részére megküldéssel jön létre.

A szerződés felmondása esetén a felmondó fél viseli a meghiúsulás miatt a másik fél addig felmerült költségeit és a lekötött hóteljesítmény rendelkezésre tartásából eredő kárát, mely a tárgyévben esedékes lett volna.

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

## **6. Új fogyasztási helyek létesítése**

### **6. 1. Új fogyasztási helyek létesítésének általános feltételei**

Új fogyasztási hely csak az üzemviteli szabályzatban foglaltak alapján létesíthető.

Az Üzemviteli Szabályzat hatálybalépése előtt létesített berendezések továbbra is üzemben maradnak, de átalakításukat legkésőbb az első felújítás, vagy átépítés alkalmával a Szabályzatban foglaltaknak megfelelően kell végezni.

Az átalakítás költségei a létesítőt terhelik.

Új hely a távhőrendszerre fogyasztói hőközponttal csatlakozhat. A fogyasztói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez a távhőszolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni.

A lehetséges csatlakozási pont helyét és a felhasználói csatlakozás módját a távhőszolgáltató a távhőrendszer adottságainak figyelembevételével az érvényes műszaki előírások, jogszabályok és a felhasználóval történő megállapodás alapján határozza meg.

Ez alól kivételt képeznek a mérésügyi berendezések, azaz az elszámolási mérőberendezés, valamint a nyomáskülönbség és térfogatáram határoló készülék, amelyek Távhőszolgáltató tulajdonában vannak akkor is, ha a tulajdonjogi határ felhasználói oldalán kerülnek elhelyezésre.

Eltérő megállapodás hiányában a tulajdonjogi határ a bekötővezeték tekintetében a telekhatár, függetlenül attól, hogy a létesítés költségeit részben, vagy egészben a fogyasztó fedezte.

Ha a bekötővezeték és a felhasználói berendezés tervezését nem a távhőszolgáltató végzi, a tervező kérésére a távhőszolgáltató köteles a tervezéshez szükséges adatokról tájékoztatást adni.

Eltérő megállapodás hiányában a szolgáltatói berendezések létesítése a távhőszolgáltató, a felhasználói berendezések létesítése a felhasználó feladata.

Ha a felhasználói berendezés létesítéséhez valamely engedély, vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, az engedélyeket (ide értve az esetleg szükséges vezetékjogi engedélyt is) az igénybejelentő köteles megszerezni.

Szolgáltatói berendezést csak a távhőszolgáltató létesíthet saját, vagy a csatlakozni szándékozó által erre a célra átadott pénzeszközből. A létesítésre átadott pénzeszköz felhasználását az igénybejelentő és a szolgáltató külön szerződésben köteles rögzíteni.

## **6. 2. Új helyek csatlakozásának műszaki feltételei**

A felhasználó által létesített felhasználói berendezés az életet, az egészséget, a vagyonbiztonságot, más felhasználó távhő vételezését, illetőleg a távhőszolgáltató üzemét nem veszélyeztetheti.

A távhőrendszerre való csatlakoztatás műszaki engedélyezéséhez a szolgáltató által csatolandó iratok:

- a) műszaki dokumentáció
- b) egy évnél nem régebbi építési engedély
- c) szakhatósági engedélyek

A szolgáltatói berendezést a felhasználói berendezéssel csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze.

A felhasználói berendezések új igénylő általi tervezésekor és kivitelezésekor be kell tartani a T-Szol Zrt. „Hőközpont és felhasználói berendezés tervezési irányelveit”.

A munka befejeztével a kivitelező által nyomáspróbát, tömörségi vizsgálatot kell végezni és be kell mutatni a beépített berendezések műbizonylatát is.

A távhőszolgáltató a bekapcsoláshoz köteles a hőközponti méréshez szükséges hőmennyiségmérőket a felhasználói, a szolgáltatói hőközpontban, valamint a hőfogadó állomáson felszerelni.

A használati melegvíz-szolgáltatás tekintetében is szerződést kötő részére a mérőket Szolgáltató bocsátja rendelkezésre és plombálja

## **6.3. Új helyek csatlakozásának jogi, pénzügyi feltételei**

Új hely létesítéséhez történő hozzájárulás pénzügyi feltétele: Tatabánya Megyei Jogú Város Önkormányzata által rendeletben megállapított csatlakozási díj (hálózatfejlesztési hozzájárulás) megfizetése.

Új hely létesítéséhez történő hozzájárulás jogi feltétele: Hőszolgáltatási szerződés megkötése.

## **7. Meglévő felhasználó növekvő távhőigényének kielégítése**

### **7. 1. Meglévő felhasználói helyre újabb felhasználói hely bekapcsolásának műszaki, jogi és pénzügyi feltételei:**

Meglévő hely bővítése érdekében benyújtott kérelemhez mellékelni kell:

- a) műszaki tervek
- b) egy évnél nem régebbi építési engedély

c) szakhatósági engedélyek

## **7. 2. Meglévő felhasználói hely lekötött hőtéljesítményének növelése**

Meglévő fogyasztási hely felhasználója a tárgy évet megelőző év szeptember 30. napjáig évente egyszer meghatározhatja a lekötött hőtéljesítményét mely szerződésmódosításnak minősül. A hőtéljesítmény növelési igény szolgáltatóhoz történő beérkezése esetén a szolgáltató köteles műszaki vizsgálatot végezni, az igény kielégítését megelőzően. Amennyiben a szolgáltatói, vagy felhasználói berendezés műszaki állapota nem teszi lehetővé a megnövekedett hőtéljesítmény igény teljesítését, erről felhasználót írásban értesíteni kell az okok megjelölésével egyidejűleg. Nem tehető felelőssé szolgáltató a felhasználó által tévesen (alul)meghatározott és lekötött, igénybe vehető maximális hőtéljesítményből származó alulfűtöttségért és elfagyásból származó anyagi károkért.

Év közben a hőtéljesítmény igény növelésének fentiekén túli feltétele, hogy a hőtéljesítmény a szolgáltató rendelkezésére álljon. Amennyiben a hőtéljesítmény nem áll szolgáltató rendelkezésére, de a hőtermelőtől ez igényelhető, az ezzel járó költségekről felhasználót tájékoztatni kell, egyidejűleg nyilatkoztatni annak viseléséről. – 5 munkanapon belül.

Amennyiben az üzemi díjas (nagy felhasználó) a helyen a szolgáltatás igénybevételét szünetelteti, véglegesen megszünteti, azt köteles a szolgáltatónak írásban előzetesen bejelenteni. Az általa lekötött hőtéljesítmény után járó alapidíjat végleges megszüntetés esetén a felmondási idő lejártá napjáig kell megfizetnie. A szerződés felmondásából eredő lekötési díj mértékének megfizetésére a felek eltérően is megállapodhatnak írásbeli szerződéssel. A megállapodásnak ki kell terjednie a felhasználói helyen nyilvántartott esetleges követelések teljes kiegyenlítésére is.

Önkormányzati tulajdonú bérleményre kötött üzemi díjas - bérleti szerződés megszüntetéséből adódó - megszüntetése esetén a lekötött teljesítménydíjat és hődíjat a helyiség újrahasznosításáig a tulajdonos önkormányzatnak kell fizetnie.

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

## **8. Szolgáltatás szüneteltetése, kikapcsolás**

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

Önkormányzati tulajdonú hőközpont esetén annak megszüntetéséről az Önkormányzat dönt, egyben előírja azoknak a költségeknek a viselését, melyek a felmondás és a hőközpont megszüntetésének következtében felmerülnek (szerelési-, bontási-, selejtezési költségek). Felhasználónak kell megtéríteni az év hátralévő részére esedékes alapidíj jellegű költségeket.

Többszintes lakóépület egy lakásának, vagy az egész épületnek a fűtés- és melegvíz szolgáltatása megszüntetésének módjait a Tsztv., a Közüzemi Szabályzat, valamint a helyi szabályokat megállapító önkormányzati rendelet szabályozza.

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

### 9.1.Szolgáltatás szüneteltetése

A felhasználó akkor kezdeményezheti a szolgáltatás ideiglenes szüneteltetését, amennyiben az általa használt (teljes) épületet

⇒ átépíti, vagy

⇒ annak használatát bizonyos ideig szünetelteti.

A szüneteltetés időtartamára a felhasználó az alapdíjat tartozik megfizetni. Ettől eltérő megállapodást felhasználói közösség és szolgáltató írásban köthet, azonban a helyen egy épületen belül, több hely esetén valamennyi helyen távhődíj követelés nem maradhat.

A távhőszolgáltató akkor kezdeményezhet ideiglenes szüneteltetését, amennyiben

⇒ előre tervezett módon a felhasználóval azt előzetesen egyeztetni, vagy

⇒ amikor a felhasználó a közüzemi szerződést megszegi.

Lakóépületben lévő lakás, vagy egyéb helyiségek távhőellátásból való kikapcsolása (távhőellátás szüneteltetése) egyéb esetben csak

⇒ az épület tulajdonosának (társasházközösségnek) egyhangú döntése alapján lehetséges (ez alól kivétel a felhasználói díj nemfizetéséből adódó szerződésszegés),

⇒ amennyiben ez nem ütközik hatályos építési, vagy műszaki előírásba,

⇒ a szolgáltatás szüneteltetését a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi,

⇒ nem okoz épületfizikai károsodást

⇒ Az épületrész (lakás) tulajdonosa a távhőszolgáltatással azonos komfort értékű más hőellátást valósít meg és ezt a felhasználói közösség felé igazolja

⇒ a szolgáltatás szüneteltetése nem okoz kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait

⇒ viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szolgáltatás szüneteltetése következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel

A szerződésszegés következményeiről részletesen a közüzemi szerződés, a Közüzemi Szabályzat, Önkormányzati rendelet és a távhőszolgáltató Üzletszabályzata - rendelkezik.

Ha a felhasználó a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó szerződés szerinti távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti, a távhőszolgáltató a szolgáltatást felfüggesztheti (kizárhatja). (Tiszt. 49. § (2) b) pont)

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

### 9. 2. Kikapcsolás

Végleges kikapcsolásra a közüzemi szerződés felmondása esetén kerülhet sor.

Az általános közszolgáltatási szerződést a felhasználói közösség 30 napos felmondási idővel a Közüzemi Szabályzatban meghatározott módon és időpontra akkor mondhatja fel, ha

- az épületben, épületrészben - az épület, épületrész valamennyi tulajdonosának hozzájárulásával - a távhőszolgáltatással azonos komfort értékű más hőellátást valósít meg és ezt a szolgáltató felé szerződéssel igazolja
- jogerős építési engedéllyel rendelkezik
- a szerződés felmondása nem okoz kárt más számára és nem korlátozza mások tulajdonosi, használoi, bérlői jogai
- viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával a használaton kívülre került berendezések, csövezetékek elbontásával merülnek fel
- a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi, a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba, műszaki előírásba, továbbá közös tulajdon esetén a tulajdonostársak döntésébe

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

## X. SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI JELLEMZŐI

### 1. Szolgáltatás minőségére vonatkozó jellemzők

#### 1. A hőszolgáltatás minőségének jellemzői

Hőmennyiségmérés alapján elszámolt felhasználónál a távhőszolgáltatónak biztosítani kell, hogy a méretezési külső léghőmérséklethez tartozó hőtéljesítmény arányos része **rendelkezésre álljon**.

Olyan épületek esetében, ahol egy hőközpont több épületet lát el, a helyiség hőmérséklete 24 °C felső határig tetszőlegesen választható meg, azonban egy hőközponttól ellátott épületek tekintetében együttesen.

Mérés szerinti szolgáltatásra és elszámolásra kötött általános közszolgáltatási szerződésben a felhasználói közösségek az igényelt szolgáltatási minőséget az **átalánydíjas szolgáltatási minőségi paraméterekre utalással** (garantált szolgáltatás) is megadhatják.

22-05 óra közötti időben a fűtött terekre előírt átlag hőfok legfeljebb 3 °C-kal csökkentésre kerül.

A távhőszolgáltató - az egyes hőközpontból ellátott felhasználói közösségek rendelkezésének hiányában - szabályozott fűtés szolgáltatást szeptember 15 után, de még október 15 előtt üzembe helyezi, ha a napi átlaghőmérséklet 3 egymást követő napon keresztül 12 °C, vagy 1 napon keresztül 10 °C alá csökken. A távhőszolgáltató - október 15. napján – a szabályozott fűtésszolgáltatást – más rendelkezés hiányában - elindítja.

A távhőszolgáltató - az egyes hőközpontból ellátott felhasználói közösségek rendelkezésének hiányában - szabályozott fűtés szolgáltatást április 15 után, de még május 15 előtt leállítja, ha a napi átlaghőmérséklet 3 egymást követő napon keresztül 12 °C, értéket meghaladja. A távhőszolgáltató - május 15. napján – a szabályozott fűtésszolgáltatást – más rendelkezés hiányában - leállítja.

A fűtés leállítását vagy indítását - a hőközpontból ellátott felhasználói közösség kijelölt megbízottja - a szolgáltató felé írásban tett nyilatkozata alapján kezdeményezheti. A



bejelentést a [tavho.hibabejelentés@tszol.hu](mailto:tavho.hibabejelentés@tszol.hu) e-mail címre eljuttatott fűtés ki/bekapcsolási nyomtatvány kitöltésével és aláírásával lehet kezdeményezni. A nyomtatvány a [www.tszol.hu](http://www.tszol.hu) weblapon megtalálható. A kérést a Szolgáltató, fűtési időszakban (szeptember 15. – május 15.) 12 órán belül végrehajtja. Fűtési időszakon kívül a szolgáltató a műszaki lehetőségek biztosította határokon belül a kérést teljesíti.

### **1.2.A használati melegvíz-szolgáltatás minőségének jellemzői**

Távhőszolgáltatás keretében a használati melegvizet úgy kell szolgáltatni, hogy annak hőmérséklete az épület csatlakozási pontjánál legalább  $42\text{ }^{\circ}\text{C} \pm 2\text{ }^{\circ}\text{C}$  legyen.

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

Megfelelő a kiépítettség: ha az alap és felszálló vezetékek is cirkulációs hálózattal vannak ellátva és rendeltetésszerűen működnek, a használati melegvíz és cirkulációs hálózat teljes mértékben folyamatos hőszigeteléssel biztosított.

## **2. Minőség biztosítás, fogyasztói elégedettség felmérés rendszere**

A T-Szol Zrt. arra törekszik, hogy a jogszabályokban meghatározott keretek és követelmények szerint a felhasználók igényeit teljes körűen kielégítse.

Ennek érdekében egy fogyasztóbarát minőségbiztosítási rendszert épített ki, mely magában foglalja a vevői igény és elégedettségi szint felmérését, a vevők teljes körű tájékoztatását, környezetbarát technológiák alkalmazását, minősített munkakultúra bevezetését, folyamatos - működési és műszaki – rendszerkorszerűsítést.

A minőségbiztosítási rendszer kialakítása az üzleti folyamatok áttekinthetőségét és racionalizálását is eredményezi. A jól szabályozott és dokumentált folyamatok megteremtik a hatékony munkavégzés feltételeit, egyben követik a felhasználók igényeit, méri elégedettségüket és bizalmukat.

Szolgáltató a minőségbiztosítási rendszerét az MSZ EN ISO 9001:2009. szabvány követelményeinek megfelelően alakította ki és tanúsította egy független tanúsító szervezettel.

Szolgáltató célja a fogyasztók elégedtségének mérésével kiváló teljesítmény nyújtása a fogyasztók által támasztott elvárások eléréséhez szükséges kritikus működési folyamatok terén. A fogyasztók véleményének megismerése után a Szolgáltató meghatározza a szolgáltatás minőségét, aminek teljesítését összeveti a fogyasztó által várt szolgáltatással. A folyamatos javítást a fogyasztói elvárások folyamatos ismeretével valósítja meg.

A távhőszolgáltató kétévenként Fogyasztói Elégedettség Vizsgálatot végez. Az elégedettségi vizsgálat eredményéről ügyfelei és az érdekvédelmi szervek részére a társasági honlapon ad tájékoztatást.

## **XI. SZERZŐDÉSEK**

### **1. Közszolgáltatási szerződések**

Közszolgáltatás a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2. § h) pontja szerint a villamos energia-, a gáz-, a hő-, a víz-, a szennyvíz-, a hulladékkezelési, a köztisztasági és a közcélú távbeszélő szolgáltatás.

A közszolgáltatások alapvető szabályait a Polgári Törvénykönyv 6:256. § állapítja meg, mely szerint a közszolgáltatási szerződés alapján a szolgáltató köteles meghatározott időponttól a felhasználó számára folyamatosan és biztonságosan a felhasználó igénye szerint meghatározott közüzemi szolgáltatást nyújtani, a felhasználó pedig köteles időszakonként díjat fizetni.

A Polgári Törvénykönyv rendelkezéseivel összhangban a Távhőtörvény kimondja, hogy az **általános közszolgáltatási szerződés** létrejöhet a szolgáltatásnak az épületrész tulajdonosa, bérlője, használója által történő igénybevételével is.

A távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval általános közszolgáltatási **szerződéskötési kötelezettség** terheli.

Az egyéb felhasználó tekintetében a távhőszolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli, de a távhőszolgáltató a felek közötti együttműködés kérdéseinek egyértelmű szabályozása érdekében egyedi közszolgáltatási szerződés megkötésére törekszik.

Az általános közszolgáltatási szerződés újonnan létesülő lakóépület esetében már a távhőszolgáltatás megkezdését megelőzően megkötésre kerül, és kizárólag hőmennyiségmérésen alapuló díjfizetésre vonatkozhat.

A felhasználó, vagy a többi felhasználók érdekében a törvény - meghatározott feltételek esetén

- lehetővé teszi az általános közszolgáltatási szerződés megkötésének megtagadását is.

## 2. Szerződéstervezet készítése

A konkrét igénybejelentés kézhezvételével a távhőszolgáltatót tájékoztatási (csatlakozási ajánlattételi) kötelezettség terheli. A távhőszolgáltató a **szerződéskötés kezdeményezés** kézhezvételétől számított 30 napon belül köteles a szerződési ajánlatát (szerződéstervezetet) elkészíteni és a másik félnek átadni, vagy megküldeni.

A Szolgáltató a Felhasználó részére szerződési ajánlatot küld, de a szerződés végleges tartalmát a felek egyeztetések alapján, együttesen határozzák meg.

Ha a szerződési ajánlat elkészítéséhez szükséges adatot, okiratot vagy a feltételek teljesítésére vonatkozó igazolást, engedélyt a szerződési ajánlat elkészítését kezdeményező nem bocsátotta a szolgáltató rendelkezésére, hiánypótlási igényről a szolgáltató 30 napon belül köteles értesíteni a másik felet. Ebben az esetben az ajánlattételre előírt határidő a hiánypótlás teljesítésével kezdődik.

Ha fogyasztó a szerződés tervezetet véleményeltéréssel írta alá, a szerződés nem jön létre, a véleményeltérést új ajánlatnak kell tekinteni. Ez esetben a szolgáltató a kézhezvételtől számított 15 napon belül egyeztetést köteles kezdeményezni a fogyasztóval. A szerződés - az eredményes egyeztetést követő - együttes aláírással jön létre.

Szolgáltató a **szerződési ajánlatát** azzal köteles megküldeni a Felhasználónak, hogy az aláírt szerződést 30 napon belül kell a távhőszolgáltató részére visszaküldeni.

Ha a közszolgáltatási szerződést a Felhasználó **véleményeltéréssel írta** alá, a szerződés nem jön létre. A véleményeltérést új szerződési ajánlatnak kell tekinteni. Ebben az esetben a távhőszolgáltató az eltérő álláspontok egyeztetését 30 napon belül kezdeményezni köteles. A szerződés a véleményeltérésben foglaltakban történt eredményes egyeztetés, az egyező álláspontok kialakításával, annak időpontjában jön létre és a szerződés hatálya is ekkor áll be.

Ha az igénybejelentő a szerződéstervezetet a kézhezvételtől számított 30 napon belül nem küldi vissza a távhőszolgáltatónak, vagy arról érdemben nem nyilatkozik, a távhőszolgáltató a szerződést elfogadottnak tekinti.

Ha az egyedi közszolgáltatási szerződés tartalmában a szerződő felek nem tudnak megállapodni, akkor fogyasztó írásbeli kérésére a szolgáltató az általános szerződési feltételek és az üzletszabályzatnak megfelelően köteles távhőt szolgáltatni.

Amennyiben a szerződés érvényességi ideje alatt a távhőszolgáltatási tevékenység jogi szabályozása, illetőleg az áralkalmazás jogszabályi feltételei megváltoznak, a szerződésnek a változással érintett részei helyébe - a felhasználó írásbeli értesítése mellett - az új jogszabályi rendelkezések lépnek.

### **3. A közszolgáltatási szerződések időbeli hatálya, módosítása**

Az általános közszolgáltatási szerződés a törvény szerint **határozatlan időre**, az egyedi közüzemi szerződés **5 éves határozott időre** szól, ettől eltérő érvényességet a szerződésben kell rögzíteni.

Ha jogszabály másként nem rendelkezik, a jelen üzletszabályzat hatálybalépésekor meglévő, távhőszolgáltatásra vonatkozó közszolgáltatási szerződések az azokban foglalt lejárat határidőig érvényben vannak.

A Tsztv. rendelkezései alapján 2003. július 01. napjától az átalánydíjas fűtési szolgáltatásra és elszámolásra – a szolgáltatás igénybe vételével vagy írásban létrejött - közüzemi szerződések hatályukat veszítették. Szerződés hiányában ezen időponttól kezdődően teljesített szolgáltatásra és elszámolásra a hatályos Távhőtörvény és végrehajtási rendeletei, távhőszolgáltatás helyi szabályait megállapító önkormányzati rendelet szerint köteles .

Az **általános közszolgáltatási szerződés** módosítására csak írásban a felhasználói közösség részéről - Megbízottja útján – írásban, magánokirati formában történhet. A módosítást bármelyik fél a soron következő fűtési időszakot megelőző 60 nappal, írásban kezdeményezheti, hatályba lépése azonban a szerződés írásbeli módosításától kezdődik. Ha a bejelentés hiányos, a pótlásig a felosztás módja a korábbi felosztás alapján fog elkészülni. A mért hő felosztási és elszámolási módját a felhasználói közösség egy fűtési időszakon belül nem módosíthatja.

A **Felhasználó/díjfizető személyében bekövetkezett változást** mind a régi, mind az új felhasználó (igénybevevő) - igazolható módon - köteles a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül a távhőszolgáltatónak bejelenteni.

A bejelentéshez be kell mutatni a önkormányzati bérlemény esetén a bérleti-, magán tulajdonú ingatlan esetén az adás-vételi, vagy csere szerződést, öröklés esetén a közjegyzői jogerős végzést, végrehajtási eljárás lefolytatása esetén az árverési jegyzőkönyvet, valamint szolgáltatni kell a távhőszolgáltatás mérésére szolgáló mérőberendezések beazonosítási adatait, az elszámolásához szükséges mérőállás adatokat.

Amennyiben a változás bejelentése a hónap 25. napjáig megtörténik, úgy a bejelentés hónapját követő hótól, egyéb esetben a bejelentés hónapját követő második hónaptól köteles Szolgáltató a felhasználóval/díjfizetővel elszámolni.

Amennyiben a felhasználói/díjfizetői változás bejelentésére számottevő késedelemmel kerül sor, vagy az más formában jut Szolgáltató tudomására a távhőszolgáltatás díját a bejelentés (tudomásra jutás) napjáig a régi, azt követően az új felhasználó/ díjfizető terhére kell elszámolni.

Felek a hatályban lévő szerződést naptári évre - a tárgyévet megelőző év október 1.-ig történő bejelentéssel - módosíthatják. A vételezés átmeneti szüneteltetése esetén a fogyasztó nem mentesül az alapdíj fizetési kötelezettség teljesítése alól, tekintettel arra, hogy az alapdíj éves díj és független a tényleges fogyasztás mértékétől.

#### **4. A közszolgáltatási szerződések tartalmi követelményei**

A közüzemi szerződések kötelező tartalmi elemeit a 157/2005. (VIII. 15.) Korm. Rendelet 3. sz. mellékleteként kiadott Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat 9. és 10. pontjai határozzák meg.

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

- Általános Szerződési Feltételek és
- Egyedi feltételekre, a távhőszolgáltatás díjának megfizetésére vonatkozó megállapodás

Mellékletét képezi a Díjfizetői megállapodás, mely a távhőszolgáltatás díjának megfizetéséről rendelkezik.

Az "Általános Szerződési Feltételek" vonatkoznak minden olyan esetben, ahol a hőenergia mérésének lehetősége biztosított.

A szerződési ajánlatok kötelező tartalmi elemeit részben jogszabály, részben jelen üzletszabályzat határozza meg, melyek az „Általános Szerződési Feltételekben” kerültek rögzítésre, melyekről az egyeztetések során lemondani nem lehet.

A szerződés lényeges tartalmi elemei

- alapdíj meghatározásánál figyelembe vehető fűtött légtérfogat, melyet a szerződés megkötésekor az épület hőteljesítmény-igényére tekintettel a Szolgáltató határozta meg a korábbi hő adatok alapján, később a felhasználó maga kötötte le a legnagyobb igénybe vehető teljesítményt;
- mérés szerinti elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérő-kör adatai;
- a szolgáltatásnak a szerződés megkötésekor érvényes árát (az ár megváltozásáról a távhőszolgáltató a fogyasztót írásban tájékoztatja);
- díjmegfizetés módja, díjmegosztás esetén a felosztás és költségviselés módja.

Amennyiben egy mérőhelyről több felhasználó ellátása történik (épület, vagy lépcsőház) az általános közszolgáltatási szerződést a fogyasztók közösségének megbízottja írja alá, egyéb esetben az épületrész tulajdonosa.

A szerződési ajánlatok egyéb tekintetben módosíthatók, azonban a szolgáltató egységes elszámolási és számlázási rendjétől eltérő szerződési kitétel csak különösen indokolt - Szolgáltató ügyvezetése által elfogadott - esetben lehetséges.

## 5. A szerződések típusai

A közüzemi szerződés a törvény szerint lehet **általános** és **egyedi**. Az általános közüzemi szerződést a lakossági felhasználóval, az egyedi közüzemi szerződést az egyéb felhasználóval köti a távhőszolgáltató.

### 5.1. Általános közszolgáltatási szerződések

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

#### 5.1.1. Hőközponti, vagy hőfogadói mérés

Szolgáltató a fogyasztói hőközpontokban és a szolgáltatói hőközpontokhoz tartozó hőfogadóknál méri és számolja el a szolgáltatott fűtési hőt. Azokon a helyeken ahol nincs kialakítva a szolgáltatói hőközpont után hőfogadó helyiség, a szolgáltató jogosult a felhasználó hőt a szolgáltatói hőközpontban mérni.

A szolgáltatott és mért fűtési hő költségeinek megosztásának és kiegyenlítésének módját a felhasználói közösségek határozzák meg az általános közüzemi szerződésben.

Megállapodás vagy egyéb rendelkezés hiányában az épület által elfogyasztott hőmennyiség hőmennyiségmérővel mérésre és a közösség rendelkezése alapján légköbméter arányában kerül felosztásra, amennyiben a felhasználói berendezések oldalán a hőfelhasználás befolyásolására egyáltalán nincs mód, illetve a hőfelhasználás költségosztóval nem kontrollálható.

A költségosztó alapján történő felosztás feltételeit a 157/2005. (VIII. 15.) Korm. Rendelet 3. sz. mellékleteként kiadott Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat 19. pontja határozza meg.

Mérés szerinti távhőszolgáltatásról általános szerinti szolgáltatásra visszatérni nem lehet.

A szerződés megkötésének feltétele, hogy

- az egy hőfogadóhoz 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.

A döntés meghozatalának szabályszerűségét a jegyzőkönyvvel és mellékleteként csatolt jelenléti ívvel kell igazolni. A meghatalmazást a megbízottnak két tanú előtt aláírt okmánnal kell igazolni.

- A közgyűlésnek döntenie kell a szerződés tartalmi elemeiről, arról, hogy a mérőeszköz leolvasásnál részt kíván-e venni, az elszámolás, díj felosztás és megfizetés módjáról.
- Amennyiben a lakások tulajdonosai a díjfizetők, a közgyűlésnek ki kell mondani azt, hogy a „Díjfizetők a Szolgáltató által havonta megküldött számlát közvetlenül kötelesek kiegyenlíteni, valamint a nem fizetésből eredő következményeket vállalni”.
- Az egy szolgáltatói hőközpontoz tartozó ellátott épületek „Megbízottjainak” meg kell jelölni maguk közül egy személyt, aki a szolgáltatás szabályzására vonatkozó kérdésekben intézkedni jogosult, így a
  - szolgáltatás megkezdésének és befejezésének időtartamára vonatkozó igények jelzése szolgáltatás minőségére vonatkozó igények jelzése,
  - alapidíj meghatározásánál figyelembe vehető fűtött légtér fogatot, melyet a szerződés megkötésekor az épület hőteljesítmény-igényét Szolgáltató határozta meg a korábbi hő adatok alapján, később a felhasználó maga kötötte le a legnagyobb igénybe vehető teljesítményt,
  - mérés szerinti elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérő-kör adatai felosztás és költségviselés módja

A felhasználói szerződés a felhasználói közösséggel, a díjfizetői megállapodás az egyes épületrészek (lakások) tulajdonosaival jön létre. A díjfizető személyében bekövetkezett változás szerződésmódosítást nem eredményez, de változáskor a díjfizetői megállapodás felhasználói közösség megbízottjával történő ellenjegyztetése szükséges. A szolgáltatott fűtési hő mennyisége a felhasználói hőközpontban, szolgáltatói hőközpontoz tartozó épület esetében a hőfogadóban elhelyezett hőmennyiségmérőn kerül mérésre és elszámolásra.

### 5.1.2. Épületrészenkénti mérés

Ha a távfűtött épület valamennyi épületrészében (lakásokban) a hő egyedi hőmennyiségmérővel mérhető, a felhasználó saját maga határozhatja meg a szolgáltatás idejét, mértékét, igényelheti az egyedi mérés szerinti szerződés megkötését.

Az egyéni hőmennyiségmérők beszerelése, hitelesítése, javítása a felhasználó kötelezettsége, de megállapodás esetén azt szolgáltató átvállalhatja. Ebben az esetben az első szolgáltató költségén történő hitelesítéstől a hőmennyiségmérő a szolgáltató tulajdonába kerül.

Vételezett fűtési hőenergiát **épületenkénti mérés** szerint elszámoló lakossági felhasználók általános közszolgáltatási szerződésai

### 5.2. Egyedi közszolgáltatási szerződések

A nem lakóépületben, vagy vegyes célra használt ingatlanok távhőszolgáltatására vonatkozóan az egyéb felhasználó valamint a távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közüzemi szerződést köt a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatására, illetőleg ellenértékének megfizetésére.

A szerződés megkötésének feltételei:

a közszolgáltatási szerződés megkötését indokoló körülményt a felhasználó, vagy a helyiség tulajdonosa a szolgáltató részére jelezze,

a helyiség feletti rendelkezési jogosultság hitelt érdemlően igazolt legyen (adásvételi-, bérleti szerződés bemutatása, vagy a jogosultságot igazoló magánirat rendelkezésre bocsátása)

a felhasználó egyértelmű beazonosításához szükséges adatok rendelkezésre bocsátása

Az egyedi közüzemi szerződés típusát meghatározza, hogy a fűtési hőenergiát vételező felhasználó saját hőközponttal rendelkezik-e (üzemi díjas), vagy a hő a felhasználói helyen egyedi hőmennyiségmérővel mérhető.

Utóbbi csoportba tartozó lakossági felhasználó a vételezett fűtési hőenergiát **egyedi mérés** szerint elszámoló lakossági felhasználók szerződését köti szolgáltatóval.

**Üzemi díjas** felhasználónak minősül az épület, létesítmény, ingatlan tulajdonosa, kezelője, önkormányzati tulajdon bérelője, aki saját hőközponttal rendelkezik, s azt maga üzemelteti.

### 5.3. Melegvíz-szolgáltatási szerződések

A helyi önkormányzati rendelet értelmében a távhőszolgáltató 2001. március 01. napját követően a használati melegvíz szolgáltatására és elszámolására vonatkozóan közvetlenül az épület, épületrész (lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség) **tulajdonosával köt szerződést.**

Ezen szerződésben a Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a Felhasználónak folyamatosan használati melegvizet szolgáltat és annak díját (egytarifás melegvízdíj, víz- és csatornadíj) mérés szerint számolja el, a Felhasználó pedig vállalja annak kifizetését. A Felhasználónak lehetősége van a melegvíz-szolgáltatás keretén belül csak a vízfelmelegítéssel kapcsolatos költségek megfizetésére is. Ebben az esetben a fogyasztói közösség biztosítja a felmelegítésre szánt vizet a Szolgáltatónak, melyet a Szolgáltató felmelegítés után szolgáltat a fogyasztói közösség felé. Ebben az esetben a víz, csatorna és környezetterhelési díj megfizetése a fogyasztói közösség feladata a harmadik fél részére.

Amennyiben a felhasználó méretlenül vételez, a mérés feltételeit nem teremti meg, vagy annak megteremtését szándékosan megakadályozza, úgy részére felhasználói helyként – városi átlagnak megfelelő – 4 vízm<sup>3</sup>/hó melegvízfelhasználást kell leszámlázni a melegvízdíj, víz- és csatornadíj kétszeres mértékű díjának megfelelő tarifával.

Amennyiben az épületrész valamennyi melegvíz kifolyó csapját megelőző vezetékszakaszon hiteles melegvízmérő került szakszerűen felszerelésre a szolgáltató a felhasználókkal **mérés szerinti elszámolásra** vonatkozó szerződést köt.

Szolgáltató a hiteles mellékmérővel nem rendelkező felhasználók részére a városi átlagos vízfogyasztáshoz igazodó **4 vízm<sup>3</sup>/hó átlag szerint** számláz.

A használati melegvíz-szolgáltatás és használati melegvíz készítés hőmennyiségének elszámolását a 15/2010. (V. 20.) Kgy sz. rendelet rögzíti.

### 6. A közüzemi szerződés felmondása, megszűnése

Törvény biztosítja, hogy a lakossági felhasználók közössége az általános közszolgáltatási szerződést -- meghatározott feltételek fennállása esetén - 30 napos felmondási idővel felmondhatja.

A távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződést csak meghatározott esetekben mondhatja fel.

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

**Egyedi közüzemi szerződést** az egyéb felhasználó a szerződésben meghatározott – rendelkezés hiányában 6 hónapos - felmondási idővel mondhatja fel. A közüzemi szerződés felmondása csak fűtési időszak utolsó napjára szólhat.

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

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

## **7. Közzolgáltatási szerződés megszegése**

### **7.1. Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről**

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

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

Szolgáltató szerződésszegése esetén alkalmazható szankciókat a Tszt. 50-51. §-a rögzíti, amely szerint az a) – d) és f) pontok esetében kötbérfizetés, e) pontban foglalt esetben díjvisszatérítés kötelezettsége terheli szolgáltatót.

### **7.2. Szerződésszegés a felhasználók, díjfizetők részéről**

A felhasználó, illetőleg a díjfizető részéről szerződésszegésnek minősülő magatartásokat a Tszt. 49. § (2) bekezdése határozza meg, míg az alkalmazható szankciókat a Tszt. 50– 51. §-a rögzíti. A felhasználó, illetőleg díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a) a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi;
- b) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződészerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;



- c) a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy - amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a fogyasztó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított - ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be;
- d) a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével - ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is - távhőt vételez;
- e) a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg;
- f) a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget;
- g) a távhő vételezését nem a 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.

A közszolgáltatási szerződés megszegésének következménye

- a) díjvisszatérítés, illetőleg pótdíjfizetés,
- b) kötbér,
- c) kártérítés,
- d) csökkentett mértékű szolgáltatás,
- e) távhőszolgáltatás felfüggesztése,
- f) közszolgáltatási szerződés felmondása.

Amennyiben a díjfizetés kötelezettje az a), c)-d), vagy f)-g) pontokban meghatározott szerződésszegés esetén pótdíj fizetésére köteles. A távhőszolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti a c)-d) pontokban meghatározott szerződésszegés esetén, illetőleg a távhőszolgáltatást felfüggesztheti vagy a közszolgáltatási szerződést felmondhatja, ha a felhasználó vagy a díjfizető a b) pontban meghatározott szerződésszegést követi el. Amennyiben a felhasználó vagy a díjfizető a g) pontban meghatározott szerződésszegést követi el, a távhőszolgáltató a távhőszolgáltatást felmondhatja.

### 7.3. Szolgáltatás felfüggesztés, visszakapcsolás eljárás rendje

Többszintes lakóépület egy lakásának, vagy az egész épületnek a fűtés- és melegvíz szolgáltatása megszüntetésének módjait a Távhőtörvény, a Közszolgáltatási Szabályzat, valamint a helyi szabályokat megállapító önkormányzati rendelet szabályozza.

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

Ha a fogyasztó a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más fogyasztó szerződés szerinti távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti, a távhőszolgáltató a szolgáltatást felfüggesztheti (kizárhatja).

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

Ha a távhőszolgáltatás díját a felhasználó az esedékességtől számított 60 napon belül nem fizeti meg a Szolgáltató a **közszolgáltatási szerződést felmondhatja**, és a felhasználót a távhőszolgáltatásból kikapcsolhatja.

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

Távhőszolgáltató abban az esetben is végrehajthatja a szolgáltatás felfüggesztését, korlátozását, ha a felhasználó/díjfizető részére erről külön értesítését a Posta „nem kereste” jelzéssel küldi vissza, illetőleg a küldemény átvételét megtagadja.

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

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

Díjhátralék késedelmes megfizetése miatti **szolgáltatás felfüggesztés** (kizárás) esetén legalább két dolgozónak kell együttesen eljárni.

A szolgáltatás megszüntetésétől csak akkor lehet eltekinteni, ha a felhasználó hitelt érdemlő okmányokkal - befizetési csekk, terhelési értesítő és bevételi pénztárbizonylat útján tudja igazolni, hogy tartozását időközben rendezte, vagy érvényes részletfizetési megállapodással rendelkezik.

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

Amennyiben a kikötést követően hátralékos felhasználó rendezi tartozását és kifizeti a visszakötés díját, a visszakötést egy (3) munkanapon belül el kell végezni.

## **XII. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS ELSZÁMOLÁSA**

### **1. Általános szabályok**

A felhasználó/díjfizető a közüzemi szerződésben meghatározott légtérfogat alapidóját akkor is köteles a távhőszolgáltató részére megfizetni, ha távhőt nem vételezett. Meg kell fizetni akkor is, ha a távhőszolgáltató a Tszt. 51. § (3) bekezdésének a) és b) pontjaiban szabályozott jogaival élve a távhőszolgáltatást felfüggesztette, továbbá a szerződés megszűnéséig abban az esetben is, ha a távhőszolgáltató a közüzemi szerződést a Tszt. 38 § (7) bekezdése alapján felmondta.

Amennyiben a felhasználó a fűtési díj díjfizetők közötti megosztását kéri, a fogyasztói hőközpontban vagy hőfogadóban mért fogyasztás hődíját a felhasználó és a távhőszolgáltató közötti megállapodásban foglaltaknak megfelelően, megállapodás hiányában az épületben lévő épületrészek fűtött légtérfogata arányában kell a díjfizetőknek megfizetni. A hőmennyiségmérő leolvasására fűtési időszakban havonta egyszer kerül sor.

A költségmegosztókat évente legalább egyszer kell leolvasni és a mért hőmennyiséget évenként legalább egyszer kell elszámolni. Az egyik leolvasásnak minden esetben a fűtési idény végén kell történnie. A további leolvasások gyakoriságáról és pontos időpontjáról a felhasználó állapodik meg szerződésben a költségosztást végző szakcéggel. A két leolvasási időpont között a díjfizetők havonként részfizetést teljesítenek. A korszerűsítés megvalósítását követő első fűtési időszakban, a további fűtési időszakokban az általuk használt épületrészek előző fűtési időszakának fogyasztási arányában, a tényleges – ennek hiányában a tervezett – hőmennyiség-felhasználás alapulvételével. Fűtéskorszerűsítést követően a költségosztó

szerinti elszámolásra való áttérésre vonatkozó igényét a lakóközösségnek írásban kell a szolgáltatónak bejelenteni. A szolgáltató a bejelentést követő leolvasás időpontjától veszi ezt figyelembe.

A szolgáltató a költségmegosztók leolvasását követő elszámoláskor mutakozó különbözetet– (közös) képviselő által igazolt – kimutatás hozzáérkezését követő hónapban fizeti vissza vagy megfizetését az épületrészek tulajdonosa, használója részére előírja.

### Épületrészenkénti hőmennyiségmérés alapján elszámoló felhasználók

Az egyedi fűtési hőmennyiségmérő csak a fűtési célú távhőszolgáltatás esetén vételezett távhő mennyiségének megállapítására szolgálhat.

Egyedi hiteles fűtési hőmennyiségmérővel rendelkező felhasználó esetében az egytarifás fűtési díj a fűtési hőmennyiség-felhasználás alapján – az egyedi hőmennyiségmérő által mutatott fogyasztási érték szerint kerül kiszámlázásra.

A hiteles egyedi fűtési hőmennyiségmérők leolvasására és elszámolására havonta egy alkalommal kerül sor.

#### 1.1 Elszámolási mérőberendezés

Fűtés szolgáltatás tekintetében a Fogyasztói hőközpont vagy a szolgáltatói hőközponthoz tartozó hőfogadóban vagy a szolgáltatói hőközpontban felszerelt hitelesített hőmennyiségmérő

Melegvíz-szolgáltatás tekintetében épületrészekbe felszerelt melegvíz-mérő

#### 1.2. A távhőszolgáltatás ár-, és díjtétel rendszere

A távhőtörvény rendelkezései szerint csak a távhőszolgáltatás csatlakozási díja és **lakossági távhőszolgáltatás díja hatósági áras szolgáltatás.**

A lakossági távhőszolgáltatás legmagasabb hatósági díjainak megállapítását és az áralkalmazás feltételeit a 2013. évi LIV. tv. 3. § (1) bekezdése tartalmazza.

**Egyéb** – nem lakossági – felhasználók esetében a hőtermelő és a hőszolgáltató által kötött mindenkor hatályos hőértékesítési szerződésre hivatkozással, hőtermelő által érvényesített termelői árak alapján, számított szolgáltatási díjjal kerül kiszámlázásra

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

## 2. Távhőszolgáltatás díjtételei

A távhőszolgáltatás (hő és használati melegvíz) díja egytarifás vagy kéttarifás.

A kéttarifás díj **alapidíjból** és **hődíjból** áll.

A távhőszolgáltató által kiszámlázott használati melegvíz készítéséhez felhasznált víz- és csatornahasználati díj megegyezik az ellátási terület szerinti illetékes vízszolgáltató által alkalmazott díjtételekkel.

## 2.1. Alapdíj

Az alapdíj éves díj, melynek 1/12-ed része havonta kerül kiszámlázásra.

Az alapdíjat a fűtés szempontjából figyelembe vehető helyiségek légtérfogata ( $\text{lm}^3$ ) után, üzemi díjas felhasználónál a lekötött legnagyobb teljesítmény után kell megfizetni. A Fogyasztó és Szolgáltató közös akaratával lehetőség van egytarifás díj megfizetésére is. Egyezség hiányában a fogyasztó alapdíj és hődíj megfizetésre köteles.

Lakásonkénti mérés szerinti elszámolási körbe tartozó (egytarifás) felhasználók részére külön alapdíj nem kerül felszámításra és kiszámlázásra.

## 2.2. Hődíj

A hőmennyiségmérők a fűtési időszakban, havonként – a hónap utolsó napján, vagy a következő hónap első munkanapján – kerülnek leolvasásra elszámolás céljából. A mért hő alapján számított hődíj a felhasználók és díjfizetők között a közüzemi szerződésben rögzítettek szerint, rendelkezés hiányában az általa használt lakás, helyiség fűtött térfogata alapján kerül szétosztásra.

Üzemi díjas és egyedi hőmennyiségmérő alapján elszámoló felhasználó a hőmennyiség alapján fizeti meg a hődíjat. Hődíj számlázásra csak a fűtési időben kerül sor.

## 2.3. Használati melegvíz-szolgáltatás egytarifás díja

Amennyiben a használati melegvíz felhasználás a felhasználói helyen (lakás, helyiség) mérhető, a felhasználói helyre vonatkozóan a szolgáltatás hónapjában az előző mért időszak felhasználásából számított egy hónapi átlagnak megfelelő egytarifás melegvízdíj kerül – melegvízdíj előlegként - leszámlázásra.

Az épületrészekbe felszerelt melegvízmérőket Szolgáltató 2003. június 01. napjától négy hónaponként olvassa le.

Az elszámolás a leolvasást követő tárgyhavi számlában történik, a két elszámolás közötti időszakra befizetett részfizetések figyelembe vételével.

Két elszámolási időszak között, amennyiben átlagra vonatkozó adat nem áll rendelkezésre,  $4 \text{ víz}^3$  valószínűsített fogyasztást kell a részfizetés alapjának tekinteni.

Amennyiben a Felhasználó a melegvízmérők beszerelése, leolvasása, ellenőrzése, cseréje, hitelesítése, javítása, a szolgáltatás megszüntetése érdekében a szolgáltató vagy megbízottja épületbe, épületrészbe való bejutását nem biztosítja, a szolgáltató jogosult a 2005. évi XVIII. törvény 51. §. (8) bekezdésében meghatározott eljárást kezdeményezni, felmerült költsége és kára megtérítését kérni, továbbá az önkormányzati rendeletben meghatározott városi átlagnak megfelelő mértékű felemelt díjat leszámlázni.

### A díjfizetés módja:

A Tatabánya Megye Jogú Város 15/2010. (V.20.) Kgy. sz. 6/A. és 6/B. §-ai alapján:

6/A. § Fűtés célú távhőszolgáltatás esetében a felhasználó, illetve a díjfizető a (fűtési) hődíj illetve az egytarifás fűtési díj aktuális, a fűtési hőmennyiségmérők leolvasása és elszámolása alapján meghatározott értékét havonta fizeti meg.

- A 6/A. §-tól eltérően a (fűtési) hődíj, illetve az egytarifás fűtési díj megfizetése - a felhasználó (épületrészenkénti megosztás esetén a díjfizető) választása alapján - történhet oly módon, hogy a felhasználó, illetve a díjfizető választása szerint október 1-től május 31-ig, vagy június 1-től május 31-ig tartó időszakban hődíj, illetve egytarifás fűtési díj részszámlát fizet, majd a mért tényleges fogyasztás alapján évente egyszer a távhőszolgáltatóval elszámolnak.
- A hőmennyiségmérő leolvasása havonta történik, az így kapott adat felhasználásával készül az elszámoló számla az egyenletes elszámolási százalék arányában.
- A (2) bekezdésben foglalt hődíj, illetve az egytarifás fűtési díj részszámla összegét a távhőszolgáltató az előző három év hőfelhasználása alapulvételével állapítja meg. A felhasználók/díjfizetők részfizetesként a tárgyhónapokra előre, a távhőszolgáltató által megállapított előző három év átlag hőfelhasználása 1/8-ad, illetve 1/12-ed részének megfelelő hőmennyiség arányát figyelembe véve, október-május, illetve június-május hónapokban fizetik.”
- Az elszámoló számla alapját képező időszakban történt árváltozás esetén a távhőszolgáltató a hőfelhasználást és annak díját a számlán megosztja. Ennek alapja a hőközpontokban leolvasott, az árváltozás időpontjának megfelelő mérőállás. Az új díjat az előbbi mérőállásokat követő hőfelhasználásra kell alkalmazni. Az elszámoló számlában az egy éves teljes időszakot kell elszámolni a közbenső mérőállás és az alkalmazandó díjak figyelembe vételével. Felhasználó/díjfizető változás esetén, amennyiben egyedi mérővel rendelkeznek, a korábbi és az új felhasználó/díjfizető a mérőállást és a változás időpontját közösen írásban rögzíti és 15 napon belül a távhőszolgáltató rendelkezésére bocsátja. Amennyiben egyedi mérőórával nem rendelkeznek, a korábbi felhasználó időarányosan megfizeti a részszámlákat. Az utólagos, tényleges elszámolás különbözete már kizárólag az új felhasználót/díjfizetőt terheli. Ha az épületrészben elhelyezett hőmennyiségmérő adatainak leolvasása a felhasználó/díjfizető érdekkörében felmerült okból megghiúsul, a távhőszolgáltató jogosult az elszámolás alapját képező hőmennyiséget a TKSZ.23.1. pontja szerint meghatározni.
- Az egyes díjfizetési módok közötti váltás csak évente egy alkalommal lehetséges. A váltásra való igényt minden évben április 30-ig kell bejelenteni a távhőszolgáltatónak. A távhőszolgáltató a megváltoztatott díjfizetési módot a bejelentést követően, június 1-től alkalmazza.

## **2.4. Melegvíz készítéshez felhasznált ivóvíz- és csatornahasználati díj**

A melegvízdíj elszámolásával azonos módon, de a távhőszolgáltatás díjától elkülönítetten kell a melegvíz készítéséhez felhasznált hidegvíz víz- és csatornahasználati díjat megfizetni a távhőszolgáltató felé akkor, ha annak ellenértékét a szolgáltató fizeti meg a felhasználó helyett a vízszolgáltatónak. A számla a tényleges vízfelhasználó - felhasználó - nevére készül.

## **3. Leolvasások, számlázás rendje és módja**

### **3.1 Fűtésszolgáltatás**

**Leolvasás:** fűtési időszakban, minden hónap utolsó napja, vagy a követő hónap első munkanapja, a Megbízott részvételével, a Szolgáltató által meghirdetett leolvasási ütemterv szerint.

Szolgáltató lehetővé teszi, hogy az elszámolás alapjául szolgáló mérő állását a Megbízott igényének megfelelően ellenőrizhesse.

**Elszámolás:** A fűtésszolgáltatás elszámolás fűtési időszakban a tárgyhót követő hónapban történik. Alapja a fűtési időszakban a hőmennyiségmérő tényállása – minden hónap utolsó hetében leolvasott GJ mennyisége.

**Számlázás:** teljesített szolgáltatás után, tárgyhónapot követő hónapban, felhasználók által meghatározott módon, a 2013. évi LIV. törvényben rögzített formában.

### 3.2 Melegvíz-szolgáltatás

**Leolvasás:** Négyhavonta a Szolgáltató által meghirdetett állandó leolvasási ütemterv szerint. A leolvasás időpontjáról az érintettek a lépcsőházba (a leolvasás napját megelőző 8 nappal korábban) kifüggesztett értesítés **tájékoztatja**. A leolvasás időpontja úgy lett meghatározva, hogy a fogyasztó várakozási ideje ne haladja meg a kettő (2) óra időtartamot.

**Elszámolás:** lakásban (épületrész) lévő melegvíz-mérők **főmérők**, és a mérőn mért fogyasztás alapján történik elszámolás. Veszteség víz kiszámlázásra nem kerül.

**Számlázás:** Épületrész tulajdonosok részére, a leolvasást követő számlázáskor.

A melegvízmérő mérési tényadata a felhasználó részére kiállított számlán szerepel.

Két elszámolási időszak között a Felhasználó előző elszámolási időszakának használati melegvíz fogyasztásából **számított** melegvízdíj, víz- és csatornadíj **átlag** kerül havonta számlázásra. Mérési eredmény hiányában az átlag mértéke **4 m<sup>3</sup>/hó**. Az elszámolás alapján megállapított átlag módosítását a Felhasználó bármikor (helyszíni vízóra leolvasáskor a leolvasónál, egyéb esetben írásban) kérheti.

## 4. Számlaadási kötelezettség

A számlákra vonatkozó jogszabály előírásainak betartásával szolgáltató – a közüzemi szerződésekben foglaltak szerint – rendelkezés hiányában épületrészenként, a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről számlát állít ki.

Abban az esetben, ha a számlázás megkezdéséig (lakossági fogyasztók esetében a tárgyhót megelőző hónap utolsó munkanapjáig) a fogyasztó és a pénzügyintézet között létrejött megállapodásról (felhatalmazásról) a pénzügyintézet nem értesíti szolgáltatót, a T-Szol Zrt. a fogyasztót készpénzfizetőnek tekinti és a számlához készpénz átutalási megbízást (csekket) mellékel.

## 5. A számlák kézbesítése

Ha a felhasználó/díjfizető másképp nem rendelkezik, szolgáltató a kibocsátott számlákat, a fizetési határidő előtt legalább 15 nappal korábban a fogyasztó számára kézbesíti.

Ha felhasználó/díjfizető a fogyasztási hely címével nem megegyező számlázási, illetve levélcímre kéri a kézbesítést, akkor a számlák elkészítését követő második munkanapig a postára adásnak meg kell történnie.

## 6. A távhőszolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése

Felhasználók/díjfizetők a távhőszolgáltatás ellenértékét a szerződésben (fizetési megállapodásban) vagy a számlán feltüntetett határidőig kötelesek kiegyenlíteni.

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

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

Pénzintézeten keresztül történő kiegyenlítés esetén a fizetési határidőt nem módosítja:

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

## **7. Díjfizetési módok**

### **7.1 Pénztári befizetés**

Ha a felhasználó/díjfizető a számlát a szolgáltató pénztárában kívánja kiegyenlíteni, akkor – választása szerint – készpénzzel vagy bankkártyás teljesítés útján is fizethet. A pénztáros a készpénz átvételét köteles átvételi elismervény kiállításával igazolni, a bankkártyás teljesítésről bizonylatot átadni.

### **7.2 Postán történő befizetés**

Felhasználó/díjfizető a távhőszolgáltatás ellenértékét kiegyenlítheti postán történő befizetéssel. A kiegyenlítés egyaránt történhet a számlához mellékelte készpénz átutalási utalványon, vagy belföldi postautalványon.

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

A be nem azonosítható befizetéseket szolgáltató a válaszlap kézhezvételéig, a többi befizetéstől elkülönített módon és tételesen köteles nyilvántartani.

Postán történő befizetés esetén a teljesítés napja a postai átvételt igazoló bélyegzőn feltüntetett időpont.

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

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

A postára adott, de a szolgáltatóhoz be nem érkezett befizetések miatt felhasználó/díjfizetőt hátrány, kár nem érheti, ha az eljárás végén az összeg szolgáltató bankszámlájára, telepítésre kerül.

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

Lakossági folyószámláról csak a pénzügyintézet értesítését követően, a felhatalmazás érvényességének időpontjától, kerülhet sor. Ha a számlázás megkezdéséig a pénzügyintézet nem vagy nem a pénzforgalomról szóló előírásoknak megfelelően értesíti szolgáltatót a megbízási szerződés megkötéséről vagy módosításáról, akkor szolgáltató fogyasztót készpénzfizetőnek tekinti.

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

Tartós fedezetlenség (3 hónap) esetén szolgáltató felhasználó/díjfizetőt készpénzfizetőnek tekinti és a továbbiakban a számlához készpénzáttalalási megbízást (csékkel) is mellékel.

A pénzügyintézetnek adott megbízási módosítása - új felhatalmazás - nélkül és az erről szóló pénzügyintézeti értesítés megküldéséig szolgáltatónak nincs jogosultsága másik vagy új felhasználási hely esedékes számláit benyújtani a pénzügyintézethez.

Nincs lehetőség arra, hogy a szolgáltató

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

benyújtsa a felhasználó/díjfizető folyószámláját vezető pénzügyintézetnek. Ilyen esetben a számla kiegyenlítéséről a felhasználó/díjfizető egyéb módon (például a banknak adott egyedi megbízással) kell gondoskodnia.

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

A pénzügyintézetten keresztül történő számlarendezés érdekében a pénzügyintézet a számlán feltüntetett teljesítés napján kísérli meg megterhelni a fogyasztói számlákat. Fedezet hiány esetén a levonás megghiúsulása nem eredményezi szolgáltató ismételt megterhelési igényét, így az érintett felhasználó/díjfizető csékken, személyesen teljesíthet.

### **7.4. Bankszámláról történő kiegyenlítés**



Bankszámlával rendelkező felhasználó/díjfizető a pénzforgalmi szabályok előírásai alapján kétoldalú megállapodásban rögzített módon

- azonnali beszedési megbízással,
- határidős megbízással,
- átutalással

rendezheti az esedékes (kézbesített) számlákat.

### **7.5. Szociális és egyéb jogcímen nyújtott támogatás jóváírása**

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

Ha a felhasználó/díjfizető szolgáltató felé

- nincs tartozása, akkor a támogatás összegét a tárgyhóban esedékes díjak részbeni, vagy teljes kiegyenlítésére kell fordítani,
- van tartozása, akkor a támogatás összegét fogyasztói befizetesként kell kezelni és a tartozás csökkentésére kell felhasználni.

A támogatás összegének jóváírását (akár számlában, akár hátralékra) csak az után tudja megkezdeni a szolgáltató, ha a közigazgatási határozatot, vagy a folyósító rendelkezéseit írásban megkapja és a támogatás havonkénti, vagy teljes összegét - jogosultak szerint részletezett módon - a folyósító szolgáltatónak átutalta.

Ha szolgáltató a támogatás összegének jóváírását nem tudja megkezdeni, akkor erről a felhasználót/díjfizetőt és a folyósítót egyaránt köteles írásban haladéktalanul értesíteni és a már átutalt összeget ezzel egyidőben a folyósítónak visszafizetni.

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

### **8. Késedelmes fizetés és következményei**

Ha a felhasználó/díjfizető a szolgáltatás ellenértékét nem a szerződésben, illetve nem a számlán feltüntetett határidőig fizeti meg, vagy csak részben egyenlíti ki, a szolgáltató levélben vagy elektronikus módon szólítja fel a díj kiegyenlítésére.

Ha a felhasználó/díjfizető nem tulajdonosa a fogyasztási helynek, akkor szolgáltató, az általa ismert tulajdonost is értesíti.

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

Késedelmes fizetés esetén fogyasztó a számlatartozáson (főkövetelésen) kívül köteles megfizetni a Ptk szerinti késedelmi kamatot, valamint szolgáltatónak a késedelmes fizetés miatt

felmerült egyéb költségeit (felszólítások postai díja, illeték, ügyvédi munkadíj, címkutatás költsége, tulajdoni lap beszerzésének költsége, a végrehajtás díja, stb.).

A leggyakoribb járulékos költségeket tartalmazó tájékoztatást az ügyfélszolgálati irodában ki kell függeszteni.

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

Késedelmes fizetés esetén szolgáltató jogosult a felszólítást követően:

- megindítani a behajtási eljárást,
- intézkedni a szolgáltatás felfüggesztésére,
- a szerződés felmondására, ha fogyasztó tartozása 60 napnál régebbi.

Ha a felhasználónak/díjfizetőnek több tartozása áll fenn és a teljesítés nem fedezi valamennyi tartozást, akkor a befizetést a Ptk. előírásainak megfelelő sorrendben kell a követelések fedezetére fordítani.

Ha a felhasználó/díjfizető kamattal és költséggel is tartozik és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségekre, utána a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni, függetlenül a befizető rendelkezéseitől.

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

A tartozás rendezése érdekében, együttműködés és kellő garancia esetén, szolgáltató részletfizetési megállapodást köt Felhasználóval/díjfizetővel.

Ha a Felhasználó/díjfizető a fizetési határidőig nem vagy csak részben egyenlítette ki a szolgáltatás ellenértékét, akkor a szolgáltatóval kötött részletfizetési megállapodás kizárólag abban az esetben mentesíti felhasználó/díjfizetőt a késedelmes fizetés következményei alól, ha azt a megállapodás külön tartalmazza.

Ha a Felhasználó/díjfizetővel részletfizetési megállapodás jön létre és Felhasználó/díjfizető az abban foglaltaknak eleget tesz, szolgáltató a korábban a megtérülés érdekében megindított eljárásait felfüggeszti, illetve újat nem kezdeményez.

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

- a megállapodás felmondására,
- a behajtási eljárást folytatni, illetve megkezdeni.

Ha a Felhasználó/díjfizető vállalkozásnak minősül, késedelme esetén köteles a Ptk. 6:155. § (2) bekezdése alapján a követelés behajtásával kapcsolatos költségek fedezésére negyven eurónak a Magyar Nemzeti Bank késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdőnapján érvényes hivatalos deviza-középfolyama alapján meghatározott forintösszeget megfizetni.

Nem teljesített részletfizetési megállapodás esetén szolgáltató megtagadhatja az újabb részletfizetési megállapodás megkötését.

## **9. Követelések behajtása**

Eredménytelen felszólítás esetén a szolgáltató a behajtási szabályzata szerint a peren kívüli illetve peres eljárás megindítása iránt intézkedik, a szolgáltatást szüneteltetheti, vagy a szerződést felmondhatja.

A hátralék jogi eszközökkel (fizetési meghagyás, végrehajtási eljárás) történő behajtása előtt figyelembe kell venni:

- az eljárás alá még nem vont időszakok és a teljes tartozás összegét,
- a Felhasználó/díjfizető fizetési készségét,
- a behajtási eljárás várható költségét,
- a Felhasználó/díjfizető által felajánlott biztosítékokat.

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

### **XIII. ÁRAK ÉS DÍJAK ÁTLÁTHATÓSÁGA, LEGKISEBB KÖLTSÉG ELVÉNEK ÉRVÉNYESÍTÉSE**

A távhőszolgáltatás díját lakossági szolgáltatás esetében a rezsicsökkentések végrehajtásáról szóló 2013. évi. LIV. tv. 3. §-a határozza meg. Egyebekben a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 6. §-ának (2) bekezdésében kapott felhatalmazás alapján az önkormányzat rendeletben határozza meg a távhőszolgáltatási csatlakozási díjakat.

A távhőszolgáltatási díjak átláthatóságának és ellenőrizhetőségének biztosítása a Tszt. Fogyasztóvédelem fejezetcím alatt (8. §) megfogalmazottak figyelembevételével történik.

#### **1. A díjak, díjrendszerek kialakításának, változtatásának általános elvei**

A 2013. évi LIV. törvény 3. § (1) bekezdése alapján a lakossági díjfizető és a lakossági felhasználó részére, a távhőszolgáltató által kibocsátott számlában a 2014. szeptember 30-át követő időszakra vonatkozóan meghatározott szolgáltatási egységre jutó, az igénybevett távhőszolgáltatásért fizetendő összeg nem haladhatja meg a 2013. november 1-jén alkalmazott díjtételek alapján, ugyanazon feltételekkel (fogyasztás, légtérfogat stb.) számított összeg 96,7%-át. A távhőszolgáltató a kibocsátott számlán köteles jól láthatóan, színes mezőben kiemelve feltüntetni a rezsicsökkentés eredményeképpen jelentkező megtakarítás összegét az elszámolt időszak vonatkozásában, valamint a 2013. január 1-je óta eltelt időszakban. A számlakép részletes szabályait az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény határozza meg.

A díjalkalmazási feltételek módosítása sem közvetlenül, sem közvetve nem eredményezhetik a szolgáltatási egységre jutó fizetendő összeg fentieket meghaladó emelését.

Tatabánya, 2015. július 01.