

**ALFEN Almásfüzitői Energetikai és Szolgáltató Kft.**

# **ÜZLETSZABÁLYZAT**

Hatálybalépés időpontja:

2016. ....

**ALFEN Kft.**

## **TARTALOMJEGYZÉK**

MELLÉKLETEK ÉS FÜGGELÉKEK JEGYZÉKE:	3
1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA	4
2. RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK	5
3. A TÁRSASÁG	11
4. ÁRAK ÉS DÍJAK	12
5. DÍJMEGÁLLAPÍTÁS	13
6. KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKSEL ÉS A FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKSEL, ADATVÉDELEM	14
7. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	16
8. TÁJÉKOZTATÁS	17
9. REKLAMÁCIÓK, PANASZÜGYEK KEZELÉSE	18
10. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ FELÜLVIZSGÁLATI, ELLENŐRZÉSI JOGOSULTSÁGA	21
11. ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS	22
12. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI	28
13. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA	29

## **Mellékletek és függelékek jegyzéke**

### **1.SZ. MELLÉKLET**

ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS EGYSÉGES SZERKEZETBE FOGLALVA

## 1. Az Üzletszabályzat tárgya

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény előírásainak megfelelően az **ALFEN Kft.** kérelmére a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal távhőszolgáltatói működési engedélyt adott ki a 701/2012. számú határozatával 2012. augusztus 07.-én.

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény szerint az üzletszabályzat szabályozza az **ALFEN Kft.** mint távhőszolgáltató működését, és meghatározza a kötelezettségeit és jogait, szabályozza a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét.

Jelen üzletszabályzat az Almásfüzitő Község Önkormányzata Közgyűlésének az Almásfüzitő területén végzett távhőszolgáltatásról szóló 9/1999.(VII.1.) ÖK. rendelete előírásainak figyelembevételével készült.

Hatálya az **ALFEN Kft.** szolgáltatási területére terjed ki.

Az üzletszabályzat határozatlan ideig érvényes.

## 2. Rövidítések és fogalom-meghatározások

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

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

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

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

**Önk. rend.:** az Almásfüzitő területén végzett távhőszolgáltatásról szóló 9/1999. (VII.1.) ÖK. rendelet;

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

**Infotv.:** a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

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

Az alábbi fogalom-meghatározásoknál zárójelben a jogszabályhely megjelölése szerepel.

1. **csatlakozási pont: (Tsz. 3.§ a) pont)** a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan (épület, építmény, telek) tulajdoni határa;
2. **díjfizető: (Tsz. 3.§ b) pont)** épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közüzemi szerződésben megnevezett tulajdonosa, a Tsz. -ben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója;
3. **engedélyes: (Tsz. 3.§ c) pont)** a távhőtermelő létesítmény létesítésére, távhőtermelésre, valamint a távhőszolgáltatásra engedéllyel rendelkező;
4. **engedélyező:** hatáskörének megfelelően a Magyar Energia és Közmű-szabályozási Hivatal, a területileg illetékes települési önkormányzat jegyzője.
5. **épületrész: (Tsz. 3.§ e) pont)** (a Tsz. alkalmazásában) a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlanak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.);
6. **felhasználási hely:** a felhasználó tulajdonában lévő, a közüzemi szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész;

6/a. **a teljesítési hely: (TKSZ 2.1.4.)**

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

6/b. **a hővételezési hely:** a felhasználási helyet alkotó épületrész;

7. **felhasználó: (Tsz. 3.§ g) pont)** a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közüzemi szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó. **(Önk. rend. 2.§ (3) pont)** A felhasználó és a távhőszolgáltató közötti jogviszonyban külön-külön felhasználónak kell tekinteni azt a felhasználót, amelynek távhővel való ellátása több különböző felhasználási helyen valósul meg.

7/a. **lakossági felhasználó: (Tsz. 3.§ ga) pont)** a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa, valamint a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. által megvásárolt lakóingatlan bérlője;

7/b. **egyéb felhasználó: (Tsz. 3.§ gb) pont)** a 7/a. pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;

7/c. **külön kezelt intézmény: (Tsz. 3.§ w) pont)** az egyéb felhasználók közül a központi költségvetési szerv, a központi költségvetési szerv költségvetési intézménye, a helyi önkormányzat, a helyi önkormányzat költségvetési intézménye, valamint a normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézmény

8. **felhasználói berendezés: (Tsz. 3.§ h) pont)** a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezetékhálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók;

9. **felhasználói vezetékhálózat: (Tsz. 3.§ i) pont)** az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja;

10. **fűtési időszak: (TKSZ 2.1.7. pont)** az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időszak;

11. **hiteles mérés: (TKSZ 2.1.8. pont)** amely a mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény szerint joghatással járó mérésnek minősül;
- 11/a. **mérésügyi berendezések:** a hőmennyiség-mérő készülék a tartozékaival, a hőközponti használati melegvízmérő készülék, a **Tszt. 43. § (4)** bekezdés szerinti költségmegosztó mérőműszerek, valamint a nyomáskülönbség és térfogatáram határoló készülék;
- 11/b. **költségmegosztó: (Tszt. Vhr. 17/A.§ 3. pont)** a felhasználási helyen igénybe vett hőmennyiségnek az épületrészek közötti fogyasztásarányos megosztására alkalmas eszköz vagy műszer; valamint a **Tszt. 43. § (4)** bekezdésében foglalt esetben a felhasználók közötti megosztására szolgáló mérőműszer vagy eszköz;
12. **hőfogadó állomás: (Tszt. 3.§ j) pont)** egy épület vagy építmény távhőellátása céljából, a hőhordozó közeg fogadására, továbbítására szolgáló technológiai berendezés, ahol a felhasználók részére átadott távhőmennyiség mérése, mennyiségi szabályozása is történhet;
13. **hőhordozó közeg átalakítása: (Tszt. 3.§ k) pont)** a hőhordozó közeg fizikai jellemzőinek megváltoztatása;
14. **szolgáltatói hőközpont: (Tszt. 3.§ lb) pont)** több épület vagy építmény távhővezeték-hálózat útján történő hőellátása céljából, az ellátandó épületeken vagy építményeken kívül, vagy azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés. A szolgáltatói hőközpontokkal azonos módon kell kezelni azokat a kazánházakat, melyekből - hőközpont közbeiktatása nélkül - közvetlenül történik a fogyasztók hőellátása;
- 14/a. **felhasználói hőközpont: (Tszt. 3.§ lc) pont)** egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés;
15. **szabálytalan vételezés: (Tszt. 3.§ n) pont)** a távhő felhasználásáról szóló közüzemi szerződés nélküli távhőfogyasztás vagy a távhőnek szerződésszegő módon történő vételezése;
16. **szolgáltatói berendezés: (Tszt. 3.§ o) pont)** a távhőtermelő létesítmény, a távhővezeték-hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiség szabályozói;
17. **távhő:** az a hőenergia, amelyet a távhőtermelő létesítményből hőhordozó közeg (gőz, melegített víz) alkalmazásával, távhővezeték-hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak;
18. **távhőszolgáltatás: (Tszt. 3.§ q) pont)** az a közüzemi szolgáltatás, amely a felhasználónak a távhőtermelő létesítményből távhővezeték-hálózaton keresztül, az engedélyes által végzett, üzletszerű tevékenység keretében történő hőellátásával fűtési, illetve egyéb hőhasznosítási célú energiaellátásával valósul meg;
- 18/a. **A távhőszolgáltatás az ellátás módja szerint lehet: (TKSZ 2.1.1. pont)**

-**hőátalakítás nélküli távhőenergia szolgáltatás**, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt közvetlenül adja át a felhasználónak,

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

18/b. **a hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás az ellátás célja szerint lehet: (TKSZ 2.1.2.)**

-**fűtési célú távhőszolgáltatás**, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói fűtési-vezetékhalózat részére adja át a felhasználónak,

-**használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatás**, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével, a közműves ivóvizet felmelegítve adja át a felhasználónak (**vízfelmelegítés-szolgáltatás**)

18/c. **használati melegvíz: (Tsz. Vhr. 17/A.§ 7. pont)** távhővel felmelegített közműves ivóvíz;

18/d. **a távhőszolgáltatás a hőmennyiségmérés helye szerint lehet: (TKSZ 2.1.3. pont)**

-**hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás**, amikor a távhőszolgáltató az elfogyasztott távhő mennyiségét a hőközpontban, vagy a hőfogadó állomáson hiteles hőmennyiségmérővel méri (a továbbiakban: hőközponti mérés),

-**épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás**, amikor a távhőszolgáltató az elfogyasztott távhő mennyiségét a felhasználó tulajdonában lévő épületrész ellátását szolgáló felhasználói vezetékhalózatán elhelyezett hiteles hőmennyiségmérővel méri;

19. **távhőszolgáltató: (Tsz. 3.§ r) pont)** az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen vagy a település meghatározott részén a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott;

20. **távhőtermelő: (Tsz. 3.§ s) pont)** az a gazdálkodó szervezet, amely távhő termelésére engedélyt kapott;

21. **távhőtermelő létesítmény: (Tsz. 3.§ t) pont)** az erőmű távhőszolgáltatási célra hőtermelő létesítménye, távhőt előállító fűtőmű, kazántelep, kazán, hulladékégető mű, geotermikus energiát távhőszolgáltatás céljára kitermelő vagy más megújuló energiát (pl. biokazán, hőszivattyú, napkollektor) és hulladékhőt hasznosító távhőtermelő berendezés;

22. **távhővezeték-hálózat: (Tsz. 3.§ u) pont)** az a csővezetékrendszer - a hozzá tartozó műtárgyakkal, hálózati szerelvényekkel, kapcsolódó automatikákkal, műszerekkel, elektromos berendezésekkel együtt -, amely a távhőnek (hőhordozó közegnek) a távhőtermelő létesítménytől a csatlakozási pontig történő szállítására szolgál. A távhővezeték-hálózat részei: a gerincvezeték, az elosztóvezeték, a bekötővezeték, valamint a szolgáltatói hőközpontból kiinduló és az átalakított hővel ellátott épület vagy



építmény hőfogadó állomása főelzáró szerelvényéig, ennek hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan telekhatáráig terjedő vezeték;

22/a. **változó hőmérsékletű forróvízrendszer (VHF):** amelyben az előremenő forró víz hőmérsékletét az időjárásfüggő fűtési hőigény függvényében szabályozzák;

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

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

22/d. **bekötő vezeték:** a primer távvezeték hálózatnak az elosztóvezeték és a hőközpont primer hőátadó állomása közötti vezetékszaka;

23. **üzletszabályzat: (Tsz. 3.§ v) pont)** a távhőszolgáltató által készített azon dokumentum, amely a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltató működését és meghatározza a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel (a továbbiakban: felhasználói érdekképviselő) való együttműködését.

#### 24. **Díjalkalmazási meghatározások az Önk. rend. alapján:**

24/a. **Alapdíj: (Önk.rend. 6.§ (2))** Az alapdíj éves díj, melyet

a) az üzemi fogyasztó a vele kötött szerződésben meghatározott legmagasabb hőteljesítmény (Ft/MW) után köteles fizetni.

b) a lakossági és egyéb fogyasztó a tulajdonában vagy használatban lévő helyiségek légtérfogata (Ft/lm<sup>3</sup>/év) után köteles fizetni.

Abban az esetben, ha az épületben (lakásban) a távhőt csak melegvíz célú felhasználásra vételezik, csak a melegvíz alapdíját lehet figyelembe venni.

Mindkét esetben az alapdíj vetítési alapja az épület (lakás) légtérfogata. A melegvíz és fűtés alapdíja szempontjából az épület (lakás) légtérfogatában különbség nem tehető.

24/b. **hődíj:** a felhasználó által vételezett (felhasznált) hőmennyiség után fizetendő díj, amely a felhasznált hőmennyiség (GJ) és a hődíj-egységár (Ft/GJ) szorzataként kiadódó összeg (Ft). A hődíjat a számlázási időszakra megállapított hőfelhasználás alapján kell megfizetni.

24/c. **elszámolás, díj fizetés: (Önk. rend. 7.§ (2))**

(1) A fogyasztó az éves alapdíjat 12 egyenlő részletben havonta fizeti meg. Ha a fogyasztó a leválási szándékát a szolgáltatónál bejelenti, akkor a bejelentés időpontjától számított hat hónapig a hődíjat és az alapdíjat köteles fizetni. A rendszerről való leválás csak a fűtési időnyen kívül történhet.

(2) A lakossági fogyasztó a melegvíz hődíját mérés esetén a havi részszámlák alapján, negyedévi elszámolással, üzemi és egyéb fogyasztó havonta a mért mennyiség alapján a számlán megjelölt határidőig köteles befizetni a szolgáltató számlájára.

A fűtési hőmennyiségmérés esetén lakossági fogyasztó havonta az éves várható hőfelhasználás 1/12-ed részét, egyéb fogyasztó a fűtési hónapokban az éves várható hőfelhasználás 1/6-od részét fizeti fűtési díj előlegként. (Első mérés szerinti elszámolási évben az átalány hődíjat fizeti).

A mért fűtési hőmennyiség elszámolása a II. negyedév végén történik.

A július 1-től induló elszámolási időszak fűtési hődíj előlegénél a megelőző három év mérés szerinti elszámolt átlag-felhasználásának egy hónapra eső hőmennyiségét kell elszámolni minden hónapban. A szolgáltató a hődíj előleg módosítását év közben is elvégezheti a tényleges fogyasztások figyelembe vételével, egységesen %-os arányban minden fogyasztóra vonatkozóan.

A hőmennyiségmérés elszámolási időszak az adott év július 1-től a következő év június 30-ig tart.

A szolgáltató a számlán feltüntetett fizetési határidő előtt szolgáltatási díjat nem kér. Ez a határidő a tárgyhó 20-a.”

### 3. A Társaság

Az ALFEN Kft. 1997 július 1-től működik, mint távhőtermelő és távhőszolgáltató. A távhőszolgáltatási törvény előírásainak megfelelően a működési engedély részeként született meg az üzletszabályzat, amely elsődleges feladata a szolgáltatási feltétel rendszer egyértelmű rögzítése, a korrekt, megbízható kapcsolatrendszer kialakítása a szolgáltató és a fogyasztó között, valamint a fogyasztók alapvető tájékoztatása.

A társaság székhelyének és egyben központi ügyintézésének címe:

2931. Almásfüzitő, Fő út 1.

telefon: 0634 348 210

fax: 0634 348 036

honlap: [www.alfen.hu](http://www.alfen.hu)

céggjegyzék szám: 11-09-005866

A társaság telephelyének és egyben hőtermelő központjának címe:

2931. Almásfüzitő Fő út 1.

## 4. Árak és díjak

A távhőszolgáltatásért a felhasználó, illetőleg díjfizető alapdíjat és hődíjat fizet. A melegvíz szolgáltatásért hődíjat, hidegvíz díjat és csatorna díjat fizet a felhasználó.

### 4.1 Az alapdíj

- a hőátalakítással megvalósuló távhőenergia-szolgáltatás (a **TKSZ** 2.1.1.2. pontja) esetén az épületnek, épületrésznek meghatározott légtérfogata (légm<sup>3</sup>) után,

- a hőátalakítás nélküli távhőenergia-szolgáltatás (a **TKSZ** 2.1.1.1. pontja szerinti) esetén a közüzemi szerződésben lekötött legnagyobb hőtéljesítmény (MW) után naptári évre fizetendő éves díj (Ft/légm<sup>3</sup>/év vagy Ft/MW/év).

A felhasználó vagy a díjfizető az éves alapdíj 1/12-ed részét havonta, előre fizeti a Távhőszolgáltatónak.

Ha a közüzemi szerződés a távhőszolgáltatási díj díjfizetők közötti szétosztását nem tartalmazza, abban az esetben a felhasználó a közüzemi szerződésben meghatározott alapdíjat havonta egy összegben köteles megfizetni.

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

### 4.2 A hődíj

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

Ha a közüzemi szerződés a távhőszolgáltatási díj díjfizetők közötti szétosztását nem tartalmazza, akkor a felhasználó az elszámolási mérőn mért hőfelhasználás hődíját egy összegben, a tárgyhót követően utólag köteles megfizetni.

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

### 4.3 A lakossági és külön kezelt intézményi távhőszolgáltatási díj alkalmazása

A távhőszolgáltatásra vonatkozóan a lakossági és a külön kezelt intézményi felhasználók részére a 5.1. pont szerint megállapított hatósági árakat kell alkalmazni. Az áralkalmazási és a díjfizetési feltételeket 1990. évi LXXXVII. törvény (a továbbiakban: Ámt.) és a 9/1999. (VII.1.) önkormányzati rendeletek szabályozzák.

#### **4.4 A csatlakozási díj**

A Távhőszolgáltató új vagy növekvő távhő-igénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre a 5.2. pont szerint megállapított csatlakozási díjat kérhet (**Önk. rend. 12.§ (1) bekezdés**).

A távhőszolgáltatás árait befolyásoló, a Távhőszolgáltató gazdálkodásával kapcsolatos adatokat, különösen a Távhőszolgáltató gazdálkodásáról szóló „Éves jelentést” és a **Tszt. Vhr. 4.** sz. mellékletében meghatározott gazdálkodásra vonatkozó gazdasági és műszaki információkat a Távhőszolgáltató a honlapján teszi közzé.

#### **4.5 Költségtérítés**

A felhasználó a szolgáltató alaptevékenységén túli, és a megfizetett alaplíjak által nem fedezett felhasználó oldali átalakítások kapcsán szükséges szolgáltató oldali módosítások, átépítések igénye esetén, azok Távhőszolgáltató részéről felmerülő önköltségét a Távhőszolgáltató részére megtéríteni köteles. Távhőszolgáltató a szükséges módosításokról az igény bejelentés alapján tájékoztatást küld.

### **5. Díjmegállapítás**

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

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

A lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját - mint legmagasabb hatósági árat - (a továbbiakban együtt: ár) és azok szerkezetét a Magyar Energia és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) javaslatának figyelembevételével az energiapolitikáért felelős miniszter rendeletben állapítja meg (**Tszt. 57/D.§ (1) bekezdés**). A távhőszolgáltatás díját lakossági szolgáltatás esetében a rezsicsökkentések végrehajtásáról szóló 2005. évi LIV. tv. 3.§-a határozza meg.

#### **5.2 A távhőszolgáltatási csatlakozási díj megállapításának szabályai**

Az **Ámt. melléklete** I. Legmagasabb ár pontjának „B) Szolgáltatások” alpontjában 40.30.90.0. SZTJ szám alatt szereplő „távhőszolgáltatás csatlakozási díját” a települési önkormányzat – 9/1999. (VII.1.) ÖK. rendelet 12§.-ban állapítja meg.

#### **5.3 A nem lakossági felhasználók részére alkalmazott távhőszolgáltatási díjak meghatározásának, megváltoztatásának szabályai**

A mindenkor érvényes nem lakossági távhőszolgáltatási díjakat Távhőszolgáltató köteles az árváltozást legalább 15 nappal megelőzően honlapján közzétenni, és az új díjakat tartalmazó

első számla kibocsátásával egy időben a felhasználókat, díjfizetőket tájékoztatni.

## **6. Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel és a felhasználói érdekképviselőkkel, adatvédelem**

### **6.1 Kapcsolat a Fogyasztóvédelmi szervekkel és a Felhasználói érdekképviselőkkel**

Távhőszolgáltató a távhőszolgáltatásról szóló törvényben foglalt általános, valamint a Kormány rendeletében foglalt részletes szabályok szerint, az Almásfüzitő Önkormányzat által kiadott rendelet figyelembevételével együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviselőkkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben:

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

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

Az ALFEN Kft. a felhasználók tájékoztatása érdekében elektronikus információrendszert működtet.

### **6.2 Személyes adatok védelme**

ALFEN Kft. a természetes személy felhasználók, díjfizetők személyes adatait az **Infotv.** előírásainak megfelelően kezeli.

Az **Infotv.** rendelkezéseivel összhangban a **Tszt.** 45.§-ában foglaltak szerint a Távhőszolgáltató jogosult az érintettek tájékoztatása mellett a közüzemi szerződés hatálybalépésétől, a közüzemi szerződés megszűnése után a követelések elévülési idejéig a felhasználók és a díjfizetők adatai közül azokat kezelni, amelyek a felhasználók és a díjfizetők azonosításához, a közüzemi szerződés teljesítéséhez szükségesek.

Ennek keretében jogosult a felhasználók és a díjfizetők azonosító adatai közül természetes személyek vonatkozásában a névre, lakcímre, születési időre és helyre vonatkozó adatokat, egyéb szervezetek vonatkozásában a névre, székhelyre, képviselő nevére vonatkozó adatokat, és mindkét esetben a felhasználási helyre, a fogyasztásra, a számlázásra, telefonszámra, e-mail címre és a díjfizetésre vonatkozó adatokat a közüzemi szerződésen alapuló kötelezettségeinek teljesítése, jogainak gyakorlása céljából kezelni.

Ugyanezen adatkezelői jogok illetik meg a felhasználók képviselőit, a felhasználók és a díjfizetők előbbiekben megjelölt adatai tekintetében.

Az adatok közül az adatkezelés céljához szükséges adatok átadhatóak:

- a) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére;
- b) a Távhőszolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki felülvizsgálatát, illetőleg az ügyfélszolgálati tájékoztatást végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek;

- c) a Magyar Energia és Közmű-szabályozási Hivatalnak;
- d) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak;
- e) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a végrehajtónak, és
- f) a szolgáltatás fejlesztését célzó kutatások egyéb harmadik félnek.

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



## **7. Ügyfélszolgálat**

Társaságunk ügyfélkapcsolati tevékenységét a 2931. Almásfüzitő, Fő út 1. szám alatti Erőmű épületben látja el.

Az ügyfelek a távhőszolgáltatással kapcsolatos összes kérdésükkel, bejelentéseikkel, észrevételükkel, reklamációikkal, panaszukkal személyesen, telefonon, levélben, e-mailben, faxon tudnak a szolgáltatóhoz fordulni.

Személyes ügyintézésre a 2931. Almásfüzitő, Fő út 1. szám alatti ügyfélszolgálati irodában van lehetőség, mely nyitvatartási idejét a szolgáltató honlapján megtekinthetik.

Az azonnali beavatkozást igénylő szolgáltatási panaszok bejelentésére a távhőszolgáltató 24 órás műszaki hibabejelentést biztosít.

### **7.1 Az ügyfélszolgálat tevékenységei**

#### **7.1.1 Tájékoztatás**

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

#### **7.1.2 Felhasználói szerződés kötése, módosítása**

- Általános közüzemi szerződés megkötésével, módosításával kapcsolatos ügyintézés

#### **7.1.3 Törzsadat módosítás**

#### **7.1.4 Számlázással kapcsolatos megkeresések kezelése**

- Számlatételekkel kapcsolatos megkeresések
- Számlareklamációk kezelése
- Számlamásolat kiállítása

#### **7.1.5 Szolgáltatási és szerviz-megkeresések kezelése**

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

## **8. Tájékoztatás**

Az ALFEN Kft. a felhasználókat, a díjfizetőket a Társasház közös képviselőjének folyamatos és aktív, közvetlen kommunikációján túl, a Társaság honlapján tájékoztatja.

## 9. Reklamációk, Panaszügyek Kezelése

Az ügyfelek a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszukkal, észrevételeikkel az ALFEN Kft. ügyfélszolgálati irodájához, a szolgáltató vezetőségéhez vagy a fogyasztói érdekképviselői szervezetekhez fordulhatnak.

A beérkezett panaszokat a szolgáltató nyilvántartásba veszi.

Az ügyfél-reklamációk kezelésének felügyelete a **Fgytv.** 17/B.§ (5) bekezdése szerinti válaszadási határidők betartásának ellenőrzése tekintetében a Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének hatáskörébe tartozik. A **Tszt.** 7.§ (1) bekezdés c) pontja alapján az önkormányzat jegyzője ellenőrzi a Távhőszolgáltató tevékenységét az üzletszabályzatában foglaltak betartása szempontjából.

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

Az írásos panaszokat a 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 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 szervezet felé.

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

- Komárom-Esztergom megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya (2800 Tatabánya, Bárdos L.u.2.) továbbá Komárom –Esztergom Megyei Békéltető Testület (2800 Tatabánya , Fő tér 36.) 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 előre tervezhető 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.§);
- Almásfüzitő jegyzőjéhez (2932, Almásfüzitő Petőfi tér 7.) az üzletszabályzatában foglaltak be nem tartásával kapcsolatosan (**Tszt.** 7.§ (1) bekezdés c) pont),
- a Magyar Energia és Közmű-szabályozási Hivatalhoz (1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszki út 52.) a távhőtermelő és távhőszolgáltató működési engedélyében előírt követelmények, feltételek be nem tartása esetén (**Tszt.** 4.§ (2) bekezdés).

A társasházként (lakásszövetkezetként) nyilvántartott felhasználót az általános közüzemi szerződéses jogviszonyban a Távhőszolgáltató felé a Közös Képviselő (lakásszövetkezet

elnöke) jogosult képviselni. Ennek megfelelően a szolgáltatás minőségével, mennyiségével, a szolgáltatás beindításával, leállításával, a számlázással és az elfogyasztott hőmennyiség elszámolásával (a díjszétosztási arányok megváltoztatásával) kapcsolatos kérdésekben - a közgyűlés határozatainak megfelelően - a Közös Képviselő jogosult intézkedni a Távhőszolgáltatónál.

### 9.1 Számlareklamáció

A felhasználó a számla kézhezvételétől számított 15 napon belül kifogással élhet a szolgáltatónál. A Távhőszolgáltató a felhasználó által benyújtott kifogást köteles 15 napon belül megvizsgálni és a reklamációra választ adni, indokoltság esetén a számla korrekcióját elvégezni, jogtalan számlázás esetén pedig a díjjóváírásról gondoskodni. Amennyiben a számlareklamáció nem jogos, a Távhőszolgáltató köteles erről, illetve a panaszt érintő elszámolási, számlázási kérdésről részletes felvilágosítást adni az ügyfél részére. Ha a fogyasztót visszatérítés illeti meg, és ennek összege meghaladja az 1000 Ft-ot, akkor a szolgáltató ezt az értesítés közlésétől számított 8 napon belül köteles a fogyasztó részére készpénzben kifizetni vagy visszautalni.

### 9.2 Mérőreklamáció

Az elszámolási alapul szolgáló mérők **MKEH** előírások szerinti hiteles állapotban tartásáról a mérő tulajdonosa köteles gondoskodni.

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

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

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

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

### **9.3 Szolgáltatási-minőség elégtelenségi kifogások**

A Távhőszolgáltató az általános közüzemi szerződés alapján a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatást köteles nyújtani.

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

A Távhőszolgáltató a - szóban és írásban tett - bejelentéseket regisztrálja, 15 naptári napon belül kivizsgálja, és indokolt esetben a szükséges intézkedéseket megteszi. Az általa okozott - távhőellátási minőségi hiba miatt bekövetkezett - káreseményeknél a Távhőszolgáltató a jogszabályi előírásoknak megfelelő kártérítésre kötelezett.

## 10. A Szolgáltató Felülvizsgálati, Ellenőrzési Jogosultsága

A lakossági felhasználó igényének kielégítéséhez szükséges felhasználói hőközpont kivitelezési tervét a Távhőszolgáltató köteles 30 napon belül felülvizsgálni. A terveknek tartalmilag az Üzletszabályzatban megfogalmazott valamennyi műszaki feltételnek meg kell felelni. A felülvizsgálat során tett, a terv hiányosságaira vonatkozó észrevételeket az igénybejelentő köteles figyelembe venni.

A folyamatos és biztonságos szolgáltatást biztosító Távhőszolgáltatói ajánlásokat az igénybejelentőnek mérlegelnie kell, és a Távhőszolgáltató bevonásával az általa szükségesnek vélt körben egyeztetnie kell. A Távhőszolgáltató a műszaki feltételeknek teljes mértékben megfelelő terveket hagyja jóvá. A hőközpont kivitelezését jóváhagyott tervek birtokában lehet megkezdeni.

A felhasználói hőközpont és a hőfogadó állomás üzembe helyezési eljárásához a Távhőszolgáltatót meg kell hívni, az eljárásokban a Távhőszolgáltató megbízott képviselője részt vesz.

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

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

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

Az ellenőrzés érdekében a Távhőszolgáltató részére a mérőeszköz elhelyezésére szolgáló helyiségbe történő bejutást felhasználó képviselőjének biztosítani kell. A mérőeszköz fizikai épségéért felhasználó felelősséggel tartozik.

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

## **11. Általános Közüzemi Szerződés**

A Távhőszolgáltatói a Felhasználóval szerződéskötési kötelezettség terheli, melynek megfelelően a jogszabályok előírása szerinti tartalommal a lakossági Felhasználóval általános közüzemi szerződést köt. A Távhőszolgáltató és a Felhasználó között az általános közüzemi szerződés megkötésével polgári jogi szerződéses jogviszony jön létre, amelyből eredő vagyoni jogi igények, követelések, illetve jogviták elbírálására a Fogyasztóvédelmi Hatóság nem jogosult. A szerződés felülvizsgálatára a lakóhely szerinti bíróság jogosult.

Az általános közüzemi szerződést az 1. számú melléklet tartalmazza.

### **11.1 Hőközponti mérés szerinti lakossági szolgáltatásra vonatkozó Általános Közüzemi Szerződés**

#### **11.1.1 Szerződés megkötése**

A szerződés megkötéséhez a felhasználói közösség képviselőjének rendelkeznie kell a szerződéssel kapcsolatos eljárásra és a szerződés aláírására vonatkozó eljárási jogosultságát igazoló dokumentummal (pl. közgyűlési határozat).

A szerződés előkészítését követően a felhasználói közösség képviselője és Távhőszolgáltató megkötö a közüzemi szerződést, valamint a közüzemi szerződés típusától függően az annak részét képező alábbi megállapodásokat:

- a távhődíjak fizetésének feltételeit, a díjfizetőinek adatait,

A szerződés érvényességének kezdeti napján a felhasználói közösség képviselője és Távhőszolgáltató képviselője jegyzőkönyvet vesz fel az érintett hőközpont hőfogyasztás-mérőjének induló állásáról, a mérőműszer hitelesítési és azonosító adatairól, a műszer zárjegyeinek számáról. Ezen jegyzőkönyv a szerződés mellékletét képezi.

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

#### **11.1.2 A szerződés tartalmi követelményei**

- az érintett épületek azonosító adatai (épületazonosító szám, cím, helyrajzi szám);
- felhasználó képviselőjének adatai (neve, címe;/ székhelye, cégjegyzékszám);
- a távhőszolgáltatás igénybevétele megkezdésének időpontja;
- távhőellátás módja és a hőmennyiségmérés helye;
- a felhasználási hely hőigényét meghatározó jellemzők (légtérfogat, hőteljesítmény);
- a távhő díjának elszámolására szolgáló mérők helyének megjelölése, azonosító adatai;
- a teljesítés helye;
- a felhasználó által igényelt hőellátás mértéke, a fűtési célú szolgáltatás megkezdésére és befejezésére vonatkozó megállapodás;
- a hőközpont azonosító adatai, tulajdonosa, üzemeltetője;  
használati melegvízellátás esetén a melegvíz-készítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezése, címe;
- Távhőszolgáltató kötelezettségei;
- a távhő mennyiségi, minőségi követelményei;
- a Tsz. 44. § (1) bekezdése szerinti megállapodás esetén a díjfizetők neve, természetes személyazonosító adatai, felhasználó által történő megosztásának arányai;

- fizetési feltételek, valamint az elszámolásra, díjfizetésre vonatkozó rendelkezések (hatósági ár);
- üzemvitellel kapcsolatos megállapodások;
- berendezések fenntartása, ellenőrzése;
- szolgáltatott távhő mérése;
- mérők hitelesítése ellenőrzésének szabályai, a hőfogyasztás megállapítása a mérők meghibásodása esetén;
- adatszolgáltatási kötelezettségek;
- elszámolási kötelezettség;
- a szerződésszegés következményei;
- az országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi ok miatti korlátozás mértékére vonatkozó rendelkezések;
- szerződés hatálya; megszűnése; módosítása;
- felmondás szabályai;
- irányadó jogszabályok;
- mellékletek száma;
- dátum és aláírás.
- a szolgáltatásnak a szerződés megkötésekor érvényes árát;

### 11.1.3 A szerződés időbeli hatálya, módosítási, felmondási lehetőségei

A szerződés határozatlan időre szól. A Felhasználó a szerződést a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvényben, a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005 (VIII. 15.) Korm. rendeletben, az Almásfüzitő területén végzett távhőszolgáltatásról szóló 9/1999.(VII.1.) ÖK. rendeletben, valamint a szerződésben foglalt, mindenkor hatályos vonatkozó rendelkezések, és a saját közgyűlési döntéshozatali rendjét meghatározó szabályok szerint jogosult írásban felmondani.

A Felhasználó felmondása esetén az alapidj fizetésének kötelezettsége a felmondási idő lejártáig fennmarad abban az esetben is, ha Felhasználó hőenergiát nem vételez.

A szolgáltatásnak az épületrészben történő megszüntetésére vonatkozó igény következtében a jogszabályban előírt, az épületrész tulajdonosa és a felhasználó képviselőjének közös kezdeményezésére történő módosítás, valamint a megszüntetés jogszabályi feltételeinek teljesítése esetén a szerződés a közös kérelemnek megfelelően módosul.

Amennyiben a szerződés érvényességi ideje alatt a távhőszolgáltatási tevékenység jogi szabályozása, illetőleg az áralkalmazás jogszabályi feltételei megváltoznak, a szerződésnek a változással érintett részei helyébe az új jogszabály rendelkezései lépnek. A jogszabályi változásokról Távhőszolgáltató tájékoztatja a felhasználót.

Egyéb esetben a Felek a szerződést közös megegyezéssel módosíthatják.

A felhasználó a közüzemi szerződést 30 napos felmondási időpontra a **Tszt. 38. §**

- (1) - (3) bekezdésében foglalt feltételekkel, a **TKSZ 27.1., 27.2., 27.3.** pontjaiban
- (2) szabályozott módon mondhatja fel.



## Felhasználók csoportosítása

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

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

### 11.2 A szolgáltatott, illetőleg vételezett hő mérése

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

Almásfüzitő Önk.rend. 13.§-a

1. Almásfüzitő Önkormányzat közigazgatási területén - a távhőszolgáltatást illetően az újonnan létesülő fogyasztónál kizárólag mérés szerinti elszámolás valósítható meg. Az újonnan létesülő távhő-fogyasztói berendezés kizárólag egyedi elszámolásra alkalmas módon létesíthető mind a fűtés, mind a használati melegvíz ellátás tekintetében.
2. E rendelet hatályba lépésétől kezdődően meglévő épület új távhőigénnyel csak akkor látható el, ha abban az épülettulajdonos, vagy a fogyasztói közösség a távhő-fogyasztás mérésére alkalmas hiteles mérőberendezéseket beépítette.
3. Távhővel már ellátott épületnek a hőmennyiség méréséhez szükséges szolgáltatói berendezés átalakítása a távhő-szolgáltató, a fogyasztói berendezés átalakítása az épülettulajdonos vagy a fogyasztói közösség feladata.
4. Ha a távhővel már ellátott épület meglévő távhő-szolgáltatói rendszerének átalakítása egyúttal növekvő távhőigénnyel jár, akkor a 14. § (3) bekezdés rendelkezéseit kell alkalmazni.
5. Távhővel már ellátott épületnek az épületrészek távhő-ellátását szolgáló fogyasztói vezetékhalózatot, az azon elhelyezett egyedi mennyiségmérők, valamint az egyéb fogyasztói berendezésen lévő vagy arra szerelendő szabályzók költségei a távhő-szolgáltatót nem terhelik.
6. A szolgáltató a fogyasztói hőközpontban vagy hőfogadó állomáson a szolgáltatott távhőmennyiséget mérni köteles. Az elszámolásra szolgáló mérő (hőmennyiségmérő, használati melegvízmérő) a szolgáltató tulajdona.
7. Ha a hőmennyiségmérőről egynél több fogyasztó veszi igénybe a szolgáltatást, akkor a fogyasztók kötelesek fogyasztói társulást létrehozni. A fogyasztó (fogyasztói társulás) a hőmennyiségmérő beépítésekor köteles a szolgáltatóval a mérés szerinti elszámolásra szerződést kötni.
8. Az elszámolásra kizárólag az Országos Mérésügyi Hivatal által hitelesített mérőberendezés alkalmazható. A mérők üzemben tartásáról, időszakos hitelesítéséről a tulajdonos köteles gondoskodni. Mind a szolgáltató, mind a fogyasztó jogosult a mérő hitelességének ellenőrzésére.

## **11.3 A hőszolgáltatás díjainak elszámolása**

### **11.3.1 Az alapdíj elszámolása**

#### **Alapdíj**

Az alapdíj éves díj, melyet a lakossági és egyéb fogyasztó a tulajdonában vagy használatában lévő helyiségek légtérfogata (Ft/lm<sup>3</sup>/év) után köteles fizetni.

Abban az esetben, ha az épületben (lakásban) a távhőt csak melegvíz célú felhasználásra vételezik, csak a melegvíz alapdíját, ha csak fűtésre vételezik, csak a fűtés alapdíját lehet figyelembe venni. Mindkét esetben az alapdíj vetítési alapja az épület (lakás) légtérfogata. A melegvíz és fűtés alapdíja szempontjából az épület (lakás) légtérfogatában különbség nem tehető.”

A fogyasztó az éves alapdíjat 12 egyenlő részletben havonta fizeti meg. Ha a fogyasztó a leválási szándékát a szolgáltatónál bejelenti, akkor a bejelentés időpontjától számított hat hónapig a hődíjat és az alapdíjat köteles fizetni. A rendszerről való leválás csak a fűtési időnyen kívül történhet.

### **11.3.2 Hődíj elszámolása**

A lakossági fogyasztó a melegvíz hődíját mérés esetén a havi részszámlák alapján, negyedévi elszámolással, üzemi és egyéb fogyasztó havonta a mért mennyiség alapján a számlán megjelölt határidőig köteles befizetni a szolgáltató számlájára. A fűtési hőmennyiségmérés esetén lakossági fogyasztó havonta az éves várható hőfelhasználás 1/12-ed részét, egyéb fogyasztó a fűtési hónapokban az éves várható hőfelhasználás 1/6-od részét fizeti fűtési díj előlegként. (Első mérés szerinti elszámolási évben az átalány hődíjat).

A mért fűtési hőmennyiség elszámolása a II. negyedév végén történik.

A július 1-től induló elszámolási időszak fűtési hődíj előlegénél a megelőző három év mérés szerinti elszámolt átlag-felhasználásának egy hónapra eső hőmennyiségét kell elszámolni minden hónapban. A szolgáltató a hődíj előleg módosítását év közben is elvégezheti a tényleges fogyasztások figyelembe vételével, egységesen %-os arányban minden fogyasztóra vonatkozóan.

A hőmennyiségmérés elszámolási időszak az adott év július 1-től a következő év június 30-ig tart.

A szolgáltató a számlán feltüntetett fizetési határidő előtt szolgáltatási díjat nem kér. Ez a határidő a tárgyhoz 20-a.”

## **11.4 Számlázás rendje**

### **11.4.1 Számlaadási kötelezettség, követelések benyújtása**

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

A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal együtt tekinthető kiegyenlítettnek.

A havi számla az éves alapdíj 1/12 részét is tartalmazza, amelyet a Felhasználó előre fizet meg a Távhőszolgáltatónak.

A kibocsátott számla lehet:

- Tárgyhavi számla
- Részszámla
- Elszámoló számla
- Helyesbítő számla
- Stornó számla

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

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

#### **11.4.2 Számlák kézbesítése**

A számlák kézbesítése személyes kézbesítéssel vagy postai úton történik a díjfizető által megadott levelezési címre.

#### **11.4.3 Követelések nyilvántartása**

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

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

### **11.5. Hátralékok kezelése**

#### **11.5.1 Felszólítási eljárások**

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

#### **11.5.2 Részletfizetési megállapodások**

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

- az ALFEN Kft. a díjtartozást a saját követeléseként tartja nyilván,
- a Felhasználó a részletfizetési megállapodásban vállalja, hogy:
  - a folyamatos szolgáltatással kapcsolatos fizetési kötelezettségét határidőben, teljes egészében teljesíti,
  - a korábbi díjtartozást, a részletfizetés időtartama alatt az előre rögzített részletekben és határidőben megfizeti,

Részletfizetési engedély kizárólag részletfizetési megállapodás írásba foglalásával adható. A megállapodás létrejöttének tekinthető az is, ha a Felhasználó a társaság által írásban közölt részletfizetési feltételeket igazoltan elfogadja. Részletfizetési megállapodás a felszólítási eljárás bármelyik szakában köthető a Felhasználóval. Amennyiben a Felhasználó a folyamatos szolgáltatással kapcsolatos fizetési kötelezettségét, és/vagy a megállapodás bármelyik részletét határidőben nem teljesíti, a megállapodás külön értesítés nélkül felbomlik és a követelés egy összegben válik esedékessé.

### **11.5.3 Jogkövetkezmények fizetési kötelezettség megszegése esetén**

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

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

Az ALFEN Kft. által megkötött közüzemi szerződés esetében nem került sor a távhőszolgáltatási díjak **Tsz. 44.§ (1)** bekezdése szerinti szétosztására. Ebből adódóan amennyiben a felhasználó nem tesz eleget a díjfizetési kötelezettségének, úgy vele szemben a távhőszolgáltatást nyújtó ALFEN Kft. jogosult a távhőszolgáltatás felfüggesztését, mint a Felhasználó szerződésszegése esetén alkalmazható jogkövetkezményt alkalmazni.

A felfüggesztéskor figyelemmel kell venni a Almásfüzitő területén végzett távhőszolgáltatásról szóló 9/1999. (VII.1.) ÖK. rendelet 15.§-t.

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

## 12. A Távhőszolgáltatás Minőségi Követelményei

A távhőszolgáltatás folyamatos szolgáltatás, melyet a távhőszolgáltató a távhőrendszeren végzett tervszerű karbantartási, felújítási munkák, valamint üzemzavar esetén a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamig szüneteltethet.

A távhőszolgáltatás folyamatosságának megszakadását, az észlelt rendellenességeket, hibákat az ALFEN Kft. 24 órán keresztül működő ügyeleti telefonszámán lehet bejelenteni. A távhőszolgáltató a fűtési időszak (az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időszak) alatt köteles a tulajdonában és kezelésében levő berendezéseket olyan állapotban tartani, hogy a felhasználó szerződésben meghatározott fűtési igénye kielégíthető legyen.

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

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

### 12.1 Hőátalakítással megvalósuló szolgáltatás (Felhasználói tulajdonú hőközpont)

A felhasználónak joga van, a lekötött hőtjeljesítménynek is megfelelően, a hőellátás mértékét és egyéb jellemzőit, a fűtési célú hőellátás megkezdését, befejezését, a napok, napszakok szerinti változását a hőközpontban szabályozni. E szabályozáshoz szükséges primer oldali üzemi paramétereket a felhasználó és a szolgáltató között létrejövő Közüzemi Szerződés és az annak mellékletét képező Üzemviteli Megállapodás tartalmazza.

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

A Távhőszolgáltató feladata, hogy a csatlakozási határig található berendezések üzemképes állapotban tartásáról és működéséről folyamatosan gondoskodjék.

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

A távhőszolgáltató az üzemeltetésében lévő, csatlakozási határig terjedő fűtés és melegvíz hálózat ürítését a Felhasználó írásos megrendelésére díjmentesen elvégzi.

A Felhasználó üzemeltetésében lévő, csatlakozási határon túli fűtés és melegvíz hálózat ürítése a Felhasználó feladata, a szolgáltatónál történő előzetes bejelentés és a leürítés során elfolyt víz költségének megtérítési kötelezettsége mellett.

A megfelelő tömörségű a csatlakozási határig terjedő szivárgásmentes fűtés hálózat üzemeltetéséhez szükséges feltöltöttség biztosítása a Távhőszolgáltató feladata.

### 13. A távhőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

Távhőszolgáltató jogosult az élet-, az egészség- vagy a vagyonbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara, valamint a hőszolgáltatás szüneteltetése nélkül el nem végezhető munkák esetében a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni.

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

A Távhőszolgáltató jogosult az **Önk. rend.17§**-ban foglaltak szerint

1. A távhőszolgáltatás szüneteltetését a szolgáltató és a bekötővezetékéről ellátott fogyasztó, vagy fogyasztói közösség is kezdeményezheti.
2. A szolgáltató és a fogyasztó (fogyasztói közösség) a távhőszolgáltatás szüneteltetését akkor kezdeményezheti, ha az üzemeltetésükben lévő berendezésüket tervszerinti karbantartásnak, felújításnak vetik alá, vagy a fenntartási munkát előre nem látható, váratlan meghibásodás okozta.
3. A terv szerinti fenntartási munkákat a tárgyév június 1-je és szeptember 1-je közötti időszakban kell elvégezni úgy, hogy a melegvíz-szolgáltatás ez időn belül maximum nyolc napig szünetelhet. A munkák megkezdésének és várható befejezésének időpontjáról a fogyasztó és távhő-szolgáltató egymást legalább 8 nappal korábban köteles írásban tájékoztatni.
4. A váratlan meghibásodásról, a meghibásodás okáról és a hiba kijavításának kezdetéről az (1) pontban említettek egymást 8 órán belül kötelesek tájékoztatni és a hibát a műszakilag lehetséges legrövidebb időn belül megszüntetni.
5. Az egyes helyiségek vagy épületrészek távhőszolgáltatásának terv szerinti munkálatainak idejére történő szüneteltetését a fogyasztó az alábbi együttes feltételek teljesülése mellett kérheti:
  - a. a fűtés szüneteltetésével érintett helyiségek határozó szerkezeteivel szomszédos ingatlanrészek tulajdonosainak írásbeli hozzájárulása
  - b. a tulajdonos közösségének írásbeli hozzájárulása
  - c. a szüneteltetés műszaki feltételeit a szolgáltató alakítja ki
  - d. a műszaki átalakítások valamennyi költségét a szüneteltetést kérő fogyasztó viseli.
6. A szünetelés időtartamára az alapdíjat a szüneteltetést kérő fogyasztó köteles megtéríteni.

## 1. számú melléklet

### KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS

Távhőellátásra

#### 1.) Ezen szerződés létrejött **egyrésről**:

Név:..... tulajdonos,  
Születési dátum:..... Anyja neve:.....  
Cím: 2932. Almásfüzitő, ..... (továbbiakban FOGYASZTÓ)

Név:..... tulajdonos,  
Születési dátum:..... Anyja neve:.....  
Cím: 2932. Almásfüzitő, ..... (továbbiakban FOGYASZTÓ)

Név:..... tulajdonos,  
Születési dátum:..... Anyja neve:.....  
Cím: 2932. Almásfüzitő, ..... (továbbiakban FOGYASZTÓ)

Helyrajzi számú lakásra.....

**Másrészről:** ALFEN Almásfüzitői Energetikai és Szolgáltató Kft.

Cím: 2931. Almásfüzitő Fő u.1 (továbbiakban SZOLGÁLTATÓ), mint szerződő felek között a mai napon az alábbi feltételekkel.

#### 2.) A szolgáltatás helye:

A társasházi szerződésben leírtak szerint a szolgáltatói és fogyasztói berendezés határán beépített mérőberendezések fogyasztó felőli csatlakozó pontja.

#### 3.) A FOGYASZTÓ kijelenti, hogy az ingatlant tulajdonosi jogcímen használja.

#### 4.) A SZOLGÁLTATÓ kötelezettséget vállal arra, hogy a távhőellátásba bekötött ingatlan használóinak távfűtést, melegvizet szolgáltat.

- ◇ Ha a fogyasztói berendezés hibája vagy alkalmatlansága miatt nem teljesíthető a szerződésben rögzített szolgáltatás, akkor a fogyasztónak az áralkalmazásban megállapított díjat kell fizetnie.
- ◇ A SZOLGÁLTATÓ szolgáltatási kötelezettsége és a szolgáltatás minőségéért való felelőssége a szolgáltatási pontig áll fenn.

#### 5.) A szolgáltatás megkezdésének időpontja

- a már folyamatosan teljesített szolgáltatás esetén jelen szolgáltatási szerződés aláírásával egyidejűleg ezen szerződési feltételekkel.
- új bekötés esetén a távhőszolgáltatói rendszer átadás - átvételi jegyzőkönyv szerint, a közüzemi szolgáltatási szerződés aláírásával egyidejűleg.

#### 6.) FOGYASZTÓ jogosult a használatában levő ingatlan távhőellátására.

- ◇ FOGYASZTÓ kijelenti, hogy a távhőt lakossági fogyasztóként helyiségfűtésre, a melegvizet háztartási célra kívánja felhasználni. Amennyiben ettől eltérő távhő felhasználást folytat, akkor előzetesen kezdeményeznie kell jelen szolgáltatási szerződés módosítását, a távhő mennyiségének megjelölésével.
- ◇ FOGYASZTÓ - előzetesen egyeztetett időpontban - köteles a fogyasztói hálózatának és mérőberendezései ellenőrzését, beszabályozását a SZOLGÁLTATÓ számára lehetővé tenni.

## 7.) Távfűtés szolgáltatás

- ◇ A SZOLGÁLTATÓ köteles a távfűtést a települési önkormányzat képviselő-testületének 9/1999.(VII.1.) sz. rendeletében, ill. annak módosításaiban meghatározott időben és hőmérsékleti értékeknek megfelelően szolgáltatni.
- ◇ Ha a hibátlan fogyasztói hálózat és szerelvények működése mellett sem tartható a jogszabályban előírt minimális helyiség-hőmérséklet - FOGYASZTÓ bejelentése alapján - SZOLGÁLTATÓ helyszíni ellenőrzést tart, amelyről jegyzőkönyvet vesz fel. Jogos panasz esetén intézkedik a fogyasztási hely beszabályozásáról és megteszi az egyéb szükséges intézkedéseket.
- ◇ Indokolatlan bejelentés esetén a helyszíni vizsgálat díját FOGYASZTÓ köteles megtéríteni.
- ◇ A fűtés fogyasztói hálózaton történő átalakítás csak a szolgáltató előzetes írásos engedélyével történhet. Engedély nélküli átalakítás szerződésszegésnek minősül, melynek következményeként a 2005. évi XVIII. törvény előírása szerint kell eljárni.

## 8.) Melegvízszolgáltatás

- ◇ SZOLGÁLTATÓ a melegvíz szolgáltatását az átadási pontnál - elszámolás alapját képező főmérőnél - legalább 1,5 és legfeljebb 6 bar hálózati nyomás mellett ivóvíz minőségű vízből előállított minimum 40°C-os hőmérsékleten folyamatosan köteles szolgáltatni.
- ◇ Ha a melegvíz szolgáltatás minősége vagy folyamatossága huzamos ideig szünetel vagy mértéke az előzőekben leírt minőséget nem éri el, a FOGYASZTÓ ezt köteles a SZOLGÁLTATÓ- nak bejelenteni, aki a neki felróható hibát köteles a műszaki lehetőségek figyelembevételével a legrövidebb időn belül megszüntetni. Ha a SZOLGÁLTATÓ ezt a hibát a bejelentéstől számított egy napon belül nem tudja megszüntetni, úgy a bejelentéstől a minőségi szolgáltatás megkezdéséig a melegvíz rendelkezésre állási díj nem számítható fel.

## 9.) Mérés

- ◇ A fogyasztónak elszámolt fűtési hő és melegvíz mennyiség alapja a bekötési melegvízmérőkön, valamint a hőmennyiségmérőn mért mennyiségek, ha azok a tárgyidőszak teljes időtartama alatt hibátlanul működtek.
- ◇ Ha a bekötési mennyiségmérőről ellátott fogyasztók mindegyike mellékmérővel mért, akkor a főmérőtől való mellékmérők összegének eltérését az egyes mellékmérőkön mért mennyiségek arányában kell felosztani.
- ◇ Hibás melegvíz mérés illetve a mérés nélküli időtartamra a fogyasztott víz mennyiségét a megelőző negyedév mért azonos mennyiségeinek megfelelően kell elszámolni.
- ◇ Hőmennyiségmérés nélküli, vagy hibás mérés időtartamának hőmennyiségét az előző év azonos időszakának egy napjára számolt hőmennyiség, és a mérés nélküli, vagy hibásan mért napok számának szorzataként kell elszámolni.
- ◇ Bármely fogyasztásmérő kiszerelese előtt, valamint a visszaszerelés után kötelesek a felek a mérő számlálójának utolsó, illetve induló állását közösen jegyzőkönyvben rögzíteni. Szolgáltató a mérő berendezés indulásakor azt plombával köteles ellátni.
- ◇ FOGYASZTÓ kötelezettséget vállal arra, hogy az elszámolandó negyedév utolsó munkanapján a tulajdonában lévő mennyiségmérők számláló állását egy tizedes pontossággal leolvassa és az azt követő munkanap írásban megküldi a szolgáltatónak.
- ◇ Ha az elszámolási időszakot követő munkanap a fogyasztói óraállítás írásban nem érkezett meg, akkor az előző mért időszak mennyiségeit kell elszámolni. FOGYASZTÓ a mérő észlelt rendellenes működéséről a SZOLGÁLTATÓT haladéktalanul értesíteni köteles.
- ◇ A bekötési és egyéni vízmérő időszakos hitelesítésére a 127/1991 (X.9.) Korm. rendelet előírásai vonatkoznak. Az egyéni mennyiségmérők hitelesítésének költsége a FOGYASZTÓT terheli.
- ◇ SZOLGÁLTATÓ jogosult a mellékmérők állásait - fogyasztóval egyeztetett időpontban - ellenőrizni.



## 10.) Szolgáltatási díj elszámolás

- ◇ A fűtés bekötési hőmennyiségmérő által mért mennyiséget más megosztás hiányában a hőmennyiségmérőről ellátott fűtött helyiségek légtérfogata alapján kell felosztani.
- ◇ A bekötési hőmennyiségmérővel mért fogyasztói társulás költségmegosztók szerinti elszámolását – a fogyasztói társulás és a kiértékelést végző cég között fennálló szerződés alapján, annak kiértékelte adatai szerint - a SZOLGÁLTATÓ végzi.
- ◇ Mellékmérővel ellátott fogyasztó elszámolása a mérő által mért mennyiség alapján történik, kivéve ha a bekötési hőmennyiségről ellátott fogyasztók mindegyike egyéni mennyiségmérővel ellátott. Utóbbi esetben az elszámolás alapja a bekötési mennyiségmérő.
- ◇ Az elszámolásra kerülő fűtési év július 1-én kezdődik és a következő év június 30-ig tart, melynek minden hónapjában a tényleges elszámolásig előleget kell fizetni. Az előleg mértéke a 9/1999. (VII.1.) számú Önkormányzati rendelet 7. § (2) bekezdés szerinti átlag havi hőmennyiség. A mért mennyiség tényleges elszámolása minden év június 30-át követő számlázáskor történik.
- ◇ A fűtött garázsokban mérés vagy költségosztó hiányában az egységnyi légtérfogatra vetített hőmennyiség 50%-át kell figyelembe venni.
- ◇ Ha a fogyasztó saját melegvíz fogyasztásának mérésére mellékmérőket nem szereltetett fel, akkor a bekötési mennyiségmérőn mért értékből le kell vonni a mellékmérőkön mért mennyiségeket, a fennmaradt mennyiség kerül felosztásra nem mért fogyasztóknak.
- ◇ A szennyvízcsatorna használati díj alapja az ingatlanon felhasznált (vízmérővel mért) melegvíz mennyisége.
- ◇ A melegvíz mérés szerinti elszámolás kezdési időpontja a fogyasztó mennyiségmérőinek beépítését és plombálását követő hónap 1-je. Egyéni hőmennyiségmérő beépítése csak a fűtési időnyen kívül történhet.
- ◇ A FOGYASZTÓ személyében beállt változást a SZOLGÁLTATÓNAK 15 napon belül írásban be kell jelenteni.

## 11.) Szolgáltatási díj, díjfizetés

- ◇ Áralkalmazás tekintetében a mindenkor érvényben lévő, az árhatalóság által jóváhagyott szolgáltatási díjakat és annak fizetési feltételeit kell alkalmazni.
- ◇ A számlázott szolgáltatási díjak egyenlegében szereplő díjelőleg túlfizetés illetve díjelőleg hiány esetén a FOGYASZTÓ köteles díjait rendezni, fűtési díjnal szeptember 30-ig.
- ◇ FOGYASZTÓ az elszámolás időszakában havonta, az előzetes írásos bejelentésének megfelelő mennyiség szerinti vízdíjat, melegvíz hődíjat valamint fűtési hődíjat köteles díjelőlegként fizetni.
- ◇ FOGYASZTÓ a szerződés aláírásával kötelezettséget vállal arra, hogy a SZOLGÁLTATÓ által kibocsátott fizetési értesítőben szereplő ellenértéket az előzőekben leírt határidőig kiegyenlíti. FOGYASZTÓ a számla kézhezvételét követő 15 napon belül élhet kifogásolási jogával, mely a számla kiegyenlítésére nincs halasztó hatállyal.
- ◇ FOGYASZTÓ tudomásul veszi, hogy késedelmes fizetés esetén a SZOLGÁLTATÓ jogosult a Ptk-ban foglalt törvényes kamat és késedelmi kamat felszámítására.
- ◇ A számla kiegyenlítése szempontjából FOGYASZTÓ az épület, lakás vagy helyiség tulajdonosa, kivéve ha a tulajdonos a SZOLGÁLTATÓ-nak írásban benyújtott szerződés alapján a fizetési köteleességét az épület, lakás vagy helyiség használójára áthárítja. A használó által történő szolgáltatási díj megfizetéséért a tulajdonos helytállási kötelezettséggel tartozik.
- ◇ Banki megbízás esetén a SZOLGÁLTATÓ vállalja a szolgáltatási díj beszedését a FOGYASZTÓ számlájáról.
- ◇ Ha a FOGYASZTÓ a számla fizetési határidejéig kötelezettségének nem tesz eleget, akkor a SZOLGÁLTATÓ a teljesítésre írásban felszólítja, és a szolgáltatást a felszólítást követő 30-ik nap után korlátozza vagy megszünteti, melynek költségeit a FOGYASZTÓ viseli.
- ◇ A díjhátralék, valamint a korlátozással, illetve a szolgáltatás újraindításával kapcsolatos költségek kifizetését követő munkanapon a SZOLGÁLTATÓ köteles a szolgáltatást újraindítani.

- 12.) SZOLGÁLTATÓ a FOGYASZTÓ kérésére és költségére - fűtés kivételével - a szolgáltatást szüneteltetheti, illetve megszüntetheti.  
A fűtés megszüntetését a FOGYASZTÓ a 9/1999. (VII.1.) számú Önkormányzati rendelet 16. § szerint kérheti.

- 13.) A SZOLGÁLTATÓ szerződésszegést követ el, ha nem a szerződésben meghatározott módon és minőségben szolgáltat.
- 14.) A FOGYASZTÓ szerződésszegést követ el, ha a fizetési kötelezettségének és a szolgáltatás igénybevételének nem a szerződésben meghatározott módon tesz eleget.
- ◇ Fogyasztó szerződésszegése esetén Szolgáltató jogosult alkalmazni a 38/1995.(IV.05.) Kormány rendelet 9.§-ában, valamint Almásfüzitő Község Önkormányzati Képviselő-testület 9/1999.(VII.1.) számú rendelet 15.§-ában foglalt jogkövetelményeket a jogszabályokban írt módon.
- 15.) A SZOLGÁLTATÓ köteles a FOGYASZTÓ írásban benyújtott panaszát, reklamációját kivizsgálni és álláspontjáról a FOGYASZTÓT 15 napon belül írásban értesíteni.
- 16.) Ezen szolgáltatási szerződést a felek határozatlan időre kötik. A határozatlan időre kötött szerződést szerződésszegés esetén 30 napos határidővel bármelyik fél felmondhatja.
- 17.) A szerződő felek közös akarattal kijelentik, hogy ezen szerződésben nem szabályozott kérdések tekintetében a 2005. évi XVIII. Törvény, a 157/2005. (VIII.5.) kormányrendelet - a távhőszolgáltatásról, - módosításaival a 9/1999.(VII.1.) sz. Önkormányzati rendelet, valamint a hatályos Polgári Törvénykönyv és egyéb idevonatkozó jogszabályok az irányadók.

Ezen Szerződést felek mint akaratukkal mindenben megegyezőt írták alá.

Kelt ..... 2016 év .....hó .....nap

.....  
FOGYASZTÓ

.....  
FOGYASZTÓ

.....  
FOGYASZTÓ

.....  
SZOLGÁLTATÓ

.....  
KÖZÖS KÉPVISELŐ