

GM Kőerberek 30 Villamosenergiatermelő, Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.

ÜZLETSZABÁLYZAT

Hatálybalépés időpontja:

2014. *marcius 1.*

*FPH 064/630-5/2014 számú
határozattal jóváhagyva*



[Handwritten signature]
Dr. Horváth Béla Ph.D.
Elnökjelölt vezető

[Handwritten signature]

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	14
6. KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL ÉS A FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL, ADATVÉDELEM	15
7. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	17
8. TÁJÉKOZTATÁS	18
9. REKLAMÁCIÓK, PANASZÜGYEK KEZELÉSE	19
10. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ FELÜLVIZSGÁLATI, ELLENŐRZÉSI JOGOSULTSÁGA	22
11. ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS	23
12. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI	31
13. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA	33

Mellékletek és függelékek jegyzéke

1.SZ. MELLÉKLET

ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS EGYSÉGES SZERKEZETBE FOGLALVA

2.SZ. MELLÉKLET

ÜZEMVITELI MEGÁLLAPODÁS

1. Az Üzletszabályzat tárgya

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény előírásainak megfelelően a **GM Kőérberek 30 Kft.** kérelmére a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal távhőszolgáltatói működési engedélyt adott ki a 2042/2013. számú határozatával 2013. november 11.-én. A kiadott engedély 8. sz. melléklete az Üzletszabályzat, mely az engedély elválaszthatatlan részét képezi.

A 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról szerint az üzletszabályzat szabályozza a **GM Kőérberek 30 Kft.** mint távhőszolgáltató működését, és meghatározza a kötelezettségeit és jogait, szabályozza a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét.

Jelen üzletszabályzat a Budapest Főváros Önkormányzata Közgyűlésének a Budapest főváros területén végzett távhőszolgáltatásról szóló 66/2012 (IX.28.) Főv. Kgy. rendelet előírásainak figyelembevételével készült.

Hatálya a **GM Kőérberek 30 Kft.** szolgáltatási területére (Budapest XI. kerület, Kőérberki lakópark), illetve a hőt vételező, valamint szerződéses jogviszonyban álló felhasználókra 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.: a Budapest főváros területén végzett távhőszolgáltatásról szóló 66/2012 (IX.28.) Főv. Kgy. 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, illetve a fővárosban a fővárosi önkormányzat főjegyzője;
5. **épületrész: (Tsz. 3.§ e) pont)** (a Tsz. alkalmazásában) a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlanoknak 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: (Tszt. 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.§ b) 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: (Tszt. 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: (Tszt. 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: (Tszt. 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: (Tszt. 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: (Tszt. 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. **hőközpont: (Tszt. 3.§ l) pont)** a hőhordozó közeg kiadására, elosztására, fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, illetőleg a távhő átadására szolgáló technológiai berendezés. A hőközpont lehet termelői hőközpont, szolgáltatói hőközpont és felhasználói hőközpont. **(Önk. rend. 2.§ a)** A hőközpont alkotórészének minősülnek a hőközpontozóhoz tartozó technológiai berendezések: a jelző-, ellenőrző-, tágulási-, biztonsági-vezetékek, a tágulási tartály, a központi légtelenítő berendezés. **(TKSZ. 2.3. pont)** Ha a hőközpontot, illetőleg a hőfogadó állomást a távhőszolgáltató üzemelteti, az ingatlan tulajdonos a berendezés elhelyezésére szolgáló helyiség zavartalan megközelítését és használatát köteles a távhőszolgáltató részére biztosítani. A hőközpontot, a hőfogadó állomást és azok tartozékait magában foglaló, a távhőszolgáltató által használt helyiség belső karbantartása - eltérő megállapodás hiányában - a távhőszolgáltató feladata.
- 14/a. **termelői hőközpont: (Tszt. 3.§ la) pont)** a távhő termelőjénél távhőellátás céljából a hőhordozó közeg kiadására, továbbítására, elosztására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, esetenként mérésére szolgáló technológiai berendezés;
- 14/b. **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/c. **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 mennyiségsszabályozói;

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: (Tsz. 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 vezetékhálózat hőhordozó közegét felmelegítve adja át a felhasználónak. Felhasználói fűtési vezetékhálózat 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 vezetékhálózat 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-vezetékhálózat részére adja át a felhasználónak,

-**használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatás**, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével, nem 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 vezetékhálózaton 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 (csapolóig) 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:** a távhőszolgáltatás igénybevételének lehetőségéért, a hőfelhasználástól függetlenül fizetendő éves díj, amelynek 1/12-ed része havonta előre fizetendő. Az alapdíj lehet légtérfogatra vetített alapdíj, vagy a legnagyobb lekötött hőteljesítményre vetített alapdíj.
- 24/aa. **légtérfogatra vetített alapdíj:** a TKSZ 2.1.1.2. pontja szerinti hőátalakítással megvalósuló távhőenergia-szolgáltatás esetén a közüzemi szerződésben meghatározott épület, épületrész **légtérfogata** (légm³) és az árhatóság által meghatározott alapdíj egységár (Ft/légm³/év) szorzataként kiadódó összeg (Ft/év). A távhőszolgáltatás módja ill. célja szerint az alapdíj egységár különböző: csak fűtési célú, vagy csak vízfelmelegítés szolgáltatási célú, vagy csak melegvíz-szolgáltatási célú, vagy fűtés és vízfelmelegítés szolgáltatás célú, vagy fűtési és melegvíz-szolgáltatás célú alapdíj egységárat kell figyelembe venni a közüzemi szerződésben meghatározott távhőszolgáltatási célnak megfelelően.

- 24/aaa. **közüzemi szerződésben meghatározott légtérfogat:** az épületnek, épületrész teljes légtérfogatából az **Önk. rend.** alapján meghatározott légtérfogat, (légm³).
- 24/ab. **lekötött hőteljesítményre vetített alapidj:** a TKSZ 2.1.1.1. pontja szerinti hőátalakítás nélküli távhőenergia-szolgáltatás esetén a közüzemi szerződésben lekötött legnagyobb **hőteljesítmény** (MW) és a mindenkor érvényes egységár (Ft/MW/év) szorzataként kiadódó összeg (Ft/év).
- 24/aba. **közüzemi szerződésben meghatározott legnagyobb lekötött hőteljesítmény:** a felhasználási helyre vonatkozó, közüzemi szerződésben meghatározott legnagyobb lekötött hőteljesítmény (MW), amelynek túllépése az **Önk. rend. 32.§ (2)** szerint pótdíjfizetési kötelezettséggel jár. A távhőszolgáltató bármikor jogosult az igénybevett hőteljesítményt ellenőrizni.
- 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 havonta utólag kell megfizetni.
- 24/c. **hidegenergia díj:** a felhasználó által vételezett (felhasznált) hidegenergia mennyiség után fizetendő díj, amely a felhasznált mennyiség (GJ) és a hidegenergia-egységár (Ft/GJ) szorzataként kiadódó összeg (Ft). A hidegenergia díjat a tárgyhót követően utólag kell megfizetni.
25. **elszámoló számla: (Önk. rend. 2.§ e) pont)** részszámlázás esetén az elszámolási időszak leteltét követően a felhasználó vagy a díjfizető részére kiállított számla, amely az elszámolási időszakban a részszámlákban kiszámlázott távhőszolgáltatási díjak és a tényleges mért hőfelhasználás - díjszétosztás esetén abból a díjfizető épületrészére jutó hányad - ellenértékének a különbözetét tartalmazza;
26. **részszámla: (Önk. rend. 2.§ f) pont)** az elszámolási időszakon belül a felhasználó vagy a díjfizető részére megállapított havi hőmennyiségről, valamint a fizetendő alapidjéről havonta kiállított számla;
27. **részszámlázás elszámolási időszaka: (Önk. rend. 2.§ g) pont)** az év május 1. napjától a következő év április 30. napjáig tartó 12 hónap, 12 hónapnál rövidebb időre vonatkozó elszámolás esetén az év május hónapját követő bármely hónap 1. napja és a következő év április 30. napja közötti időszak.

3. A Társaság

A GM Kőerberek 30 Kft. 2004-ben alakult, egyetlen tevékenysége a Budapest, XI. ker. Kőérberki Lakópark társasházaival kötött szerződés szerint a lakópark fűtése és használati melegvíz-ellátása, valamint a nyári időszakban hűtési hőenergia biztosítása.

A társaság a szolgáltatás ellátásához szükséges hőenergiát saját maga állítja elő a meglévő távhőtermelői működési engedélye alapján.

A társaság rendelkezik a Tszt.-ben előírt távhő termelésre és távhő szolgáltatására vonatkozó működési engedéllyel.

A társaság fő tevékenysége a TEÁOR'08 besorolás szerint a 35.11. szám alatti villamosenergia termelés, egyéb tevékenységi köre a 35.30. szám alatti gőzellátás, légkondicionálás. Ennek keretében a saját tulajdonú hőtermelő egységekben megtermelt hőenergiát és hidegenergiát a saját távhővezeték-hálózatán juttatja el felhasználókhoz.

A társaság székhelyének és egyben központi ügyintézésének címe:

1054. Budapest, Hold utca 6. I./1.

A társaság telephelyének és egyben hőtermelő központjának címe:

1112. Budapest, Kánai út 2.

4. Árak és díjak

A távhőszolgáltatásért és hűtési szolgáltatásért a felhasználó, illetőleg díjfizető alapdíjat, hődíjat és hidegenergia díjat fizet.

4.1 Az alapdíj

- a hőátalakítással megvalósuló távhőenergia-szolgáltatás (a **TKSZ 2.1.1.2.** pontja) és hűtési szolgáltatás esetén az épületnek, épületrésznek közüzemi szerződésben meghatározott légtérfogata (légm³) után,

- a hőátalakítás nélküli távhőenergia-szolgáltatás (a **TKSZ 2.1.1.1.** pontja szerinti) és hűtési energia-szolgáltatás esetén a közüzemi szerződésben leköötött legnagyobb hőteljesítmény (MW) után naptári évre fizetendő éves díj (Ft/légm³/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, hűtés) 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 Hidegenergia díja

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

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

A hidegenergia díjbevétele nyújt alapvetően fedezetet a szolgáltatás változó költségeire (pl. vásárolt földgáz, villamos-energia), amelyek a hidegenergia fogyasztással arányosan változnak.

4.4 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 miniszteri és önkormányzati rendeletek szabályozzák.

4.5 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. 6.§ (3) 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.

4.6 Költségtérítés

A felhasználó az alaptevékenységén túli, és a megfizetett alapidíjak 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).

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 - a fővárosban a Fővárosi Önkormányzat - képviselőtestülete rendeletben 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, a Fővárosi 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.

A GM Kőerberek 30 Kft. a felhasználók tájékoztatása érdekében elektronikus információrendszert működtet.

6.2 Személyes adatok védelme

GM Kőerberek 30 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 előbbieken 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 közvádas 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 1112. Budapest, Kánai út 2. szám alatti termelői hőközpontban látja el.

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

Személyes ügyintézésre a 1112. Budapest, Kánai út 2. szám alatti termelői hőközpont 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
- Az üzemviteli megállapodás megkötése és módosítása

7.1.3 Törzsadat módosítás

- Közös képviselő / Fűtési megbízott változás átvezetése

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-hűtés beindítás/leállítás) kapcsolatos ügyintézés

8. Tájékoztatás

A GM Kőérberek 30 Kft. a felhasználókat, a díjfizetőket a Társasház közös képviselőtének folyamatos és aktív, közvetlen kommunikációján túl, a Társaság honlapján tájékoztatja.

9. Reklamációk, Panaszügyek Kezelése

Az ügyfelek a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszukkal, észrevételeikkel a GM Kőerberek 30 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 Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének hatáskörébe tartozik. A **Tszt. 7.§ (1)** bekezdés c) pontja alapján a fővárosi önkormányzat főjegyzője 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

- Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelőségéhez (1052 Budapest, Városház u. 7.) 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.§**);
- Budapest Főváros Főjegyzőjéhez (1052 Budapest, Városház u. 9-11.) az üzletszabályzatában foglaltak be nem tartásával kapcsolatosan (**Tszt. 7.§ (1)** bekezdés c) pont),
- a Magyar Energia és Közműszabályozási Hivatalhoz (1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 7.) 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 Távhőszolgáltató a felhasználó által benyújtott kifogást köteles megvizsgálni, és indokoltság esetén a számla korrekcióját elvégezni, jogtalan számlázás esetén pedig a díjjóváírásról gondoskodni. Amennyiben a számlareklamáció nem jogos, a Távhőszolgáltató köteles erről, illetve a panaszt érintő elszámolási, számlázási kérdéssről részletes felvilágosítást adni az ügyfél részére.

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 mérési jegyzőkönyvet a felhasználói közösség valamely tagjával felvenni. Amennyiben a mérőcserénél a felhasználó nem képviseli magát, akkor arról a Távhőszolgáltató írásban (elektronikus vagy postai úton) értesíti a felhasználó képviselőjét.

A Távhőszolgáltató tulajdonában vagy fenntartásában lévő, az elszámolás alapját képező mérőeszköz mérésügyi megfelelőségét és a mérés technológiai helyének megfelelőségét a felhasználó kérésére a Távhőszolgáltató köteles a külön jogszabályban meghatározott szervvel megvizsgáltatni. Amennyiben a mérőeszköz mérési hibája a mérésügyi előírásokban meghatározott mértéket túllépi vagy más ok miatt hiteles mérésre alkalmatlan, a mérő vizsgálatával felmerült minden költség és a mérőcsere költsége a Távhőszolgáltatót terheli. Amennyiben a vizsgálat szerint a mérő 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 távhőszolgáltatásra köteles.

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

A Távhőszolgáltató a - szóban és írásban tett - bejelentéseket regisztrálja, 15 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 Távhőszolgáltatói meg kell hívni, az eljárásokban a Távhőszolgáltató megbízott képviselője által köteles részt venni.

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

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 szerződészegésnek minősül, a szolgáltató jogosult a felhasználót kikapcsolni.

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 igények, követelések, illetve jogviták elbírálására a Fogyasztóvédelmi Felügyelőség nem jogosult.

Az általános közüzemi szerződést az 1. számú melléklet tartalmazza.

11.1 Hőközponti mérés szerinti lakossági szolgáltatásra vonatkozó Általános Közüzemi Szerződés

11.1.1 Szerződésmegkötése

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:

- típusától függően „Üzemviteli megállapodás”, melyben a hőfogyasztást befolyásoló intézkedések módjai kerülnek rögzítésre.
- A távhőd íjak 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 tartalma

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

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

11.1.3 A szerződés mellékletei

Üzemviteli megállapodás, melyet a 2. számú melléklet tartalmaz.

11.1.4 A szerződés időbeli hatálya, módosítási, felmondási lehetőségei

A szerződés határozatlan időre szól. A Felhasználó a szerződést a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvényben, a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005 (VIII. 15.) Korm. rendeletben, a Budapest főváros területén végzett távhőszolgáltatásról szóló 66/2012 (IX. 28.) Főv. Kgy. 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 alapidő fizetésének kötelezettsége a felmondási idő lejártáig fennmarad abban az esetben is, ha Felhasználó hő- és hidegenergiát 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.

A szolgáltatót távhő ellenértékének elszámolása

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 szolgáltatót, illetőleg vételezett hő- és hidegenergia mérése

A szolgáltatót 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.

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

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

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

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

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

Távhőszolgáltató a mérő működését a leolvasott mérőállásokból számított fogyasztási értékek alapján rendszeres időközönként (alapvetően havonta) felülvizsgálja, és szükség

szerint a helyszínen ellenőrzi. Az ellenőrzés során észlelt meghibásodás esetén gondoskodik a mérő lehető legrövidebb időn, de legfeljebb 5 munkanapon belül történő cseréjéről.

A Távhőszolgáltató tulajdonában vagy fenntartásában lévő, az elszámolás alapját képező mérőeszköz mérésügyi megfelelőségét és a mérés technológiai helyének megfelelőségét a felhasználó írásos kérésére a Távhőszolgáltató a külön jogszabályban meghatározott szervvel megvizsgáltatja. 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 Távhőszolgáltatói terhelé. 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.

Az elszámolási mérőcsere tényét és adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

11.3 A hőszolgáltatás díjainak elszámolása

11.3.1 Az alapidj elszámolása

Az alapidj a távhőszolgáltatás és hűtés folyamatos igénybevételének lehetőségéért fizetendő, 1 léghőméterre, illetve 1 MW-ra megállapított díj.

Az alapidj, a **TKSZ 2.1.1.2.** pontjában foglalt hőátalakítással megvalósuló távhőszolgáltatás esetén az épületnek, épületrésznek közüzemi szerződésben meghatározott légtérfogata (légm³) után naptári évre fizetendő éves díj (Ft/légm³/év).

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

A felhasználó, vagy a díjfizető az alapidj 1/12 részét havonta, előre fizeti a Távhőszolgáltatónak.

Ha a felhasználói berendezések hibája vagy alkalmatlansága miatt nem teljesíthető a szolgáltatás, a felhasználónak az adott szolgáltatásra vonatkozó alapidjat meg kell fizetnie.

11.3.2 Hődíj és hidegenergia díj számlázása

A hődíj és hidegenergia díj számlázása történhet havonkénti mérés alapján, vagy részszámlák és elszámoló számla kiállításával (a továbbiakban: egyenletes díjfizetés). Amennyiben a felhasználó/díjfizető írásban a Távhőszolgáltató felé ettől eltérő rendelkezést nem tesz, úgy Távhőszolgáltató a hődíjat és hidegenergia díjat egyenletes díjfizetéssel számlázza a felhasználó/díjfizető részére. (Önk. rend. 29.§)

11.3.2.1 Havonkénti mérés alapján történő számlázás

A felhasználó/díjfizető ebben az esetben a havi számlájában utólag fizeti meg a hőközpontban és hűtési központban mért mennyiségek díjának ellenértékét.

11.3.2 Egyenletes díjfizetéssel történő számlázás

Részszámlázás esetében a felhasználó/díjfizető a részszámlázás elszámolási időszakában az **Önk. rend. 36.§ (1)-(4)** bekezdéseiben foglaltak szerint meghatározott havi azonos mértékű hőfelhasználást, illetve hidegenergia felhasználást tartalmazó részszámlák alapján részfizetést teljesít.

A részszámlákban számlázott távhőszolgáltatási és hidegenergia díjak és a tényleges mért felhasználás különbözeit a Távhőszolgáltató hőfelhasználás esetében minden év május hónapban, hidegenergia felhasználás esetében minden év október hónapban, elszámoló számlában elszámolja.

11.3.3 A hődíj és hidegenergia díj számlázásának módjai közötti választás

A felhasználó/díjfizető a hődíj és hidegenergia díj számlázásának módját elszámolási időszakonként egy alkalommal változtathatja meg. A felhasználó/díjfizető az erre vonatkozó nyilatkozatát minden hónap utolsó napjáig nyújthatja be a Távhőszolgáltatónak. Az egyenletes díjfizetés helyett a havonkénti elszámolás alapján történő számlázás választásakor a Távhőszolgáltató az elszámolási időszak kezdetétől a nyilatkozat megtétele hónapjának utolsó napjáig tartó időszak hőfelhasználását és hidegenergia felhasználását a nyilatkozat benyújtását követő hónapban kibocsátott elszámoló számlában számolja el.

11.3.4 Elszámolás a felhasználó/díjfizető személyében bekövetkezett változásokkor

Távhőszolgáltató a felhasználó/díjfizető személyében bekövetkezett változás bejelentését követő hónapban állítja ki az elszámoló számlát a régi felhasználó/díjfizető részére.

11.4 Számlázás rendje

11.4.1 Számlaadási kötelezettség, követelések benyújtása

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

A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal együtt tekinthető kiegyenlítettnek.

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

A kibocsátott számla lehet:

- Tárgyhavi számla
- Végszámla
- Részszámla
- Elszámoló számla
- Rendező számla
- Stornó számla

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

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

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

11.4.2 Számlák kézbesítése

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

11.4.3 Követelések nyilvántartása

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

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

11.4.4 A szolgáltatási díjak kiegyenlítése:

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

11.5 Hátralékok kezelése

11.5.1 Felszólítási eljárások

Amennyiben a Felhasználó a kötelezettségét a fizetési határidő leteltéig nem rendezi, úgy társaságunk 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:

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

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

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

A GM Kőerberek 30 Kft. által megkötött közüzemi szerződés esetében nem került sor a távhőszolgáltatási díjak Tszt. 44.§ (1) bekezdése szerinti szétosztására. Ebből adódóan amennyiben a Társasház nem tesz eleget a díjfizetési kötelezettségének, úgy vele szemben a távhőszolgáltatást nyújtó GM Kőerberek 30 Kft. jogosult a távhőszolgáltatás felfüggesztését, mint a Felhasználó szerződésszegése esetén alkalmazható jogkövetkezményt alkalmazni.

A felfüggesztéskor figyelemmel kell lenni a Budapest főváros területén végzett távhőszolgáltatásról szóló 66/2012. (IX.28.) Főv. Kgy. rendelet 23.§ (1) bekezdésére, mely szerint: ha a lakossági felhasználóval szemben a Tszt. 49. § (2) bekezdésének b)-e) pontjaiban leírt szerződésszegés miatt a távhőszolgáltatás felfüggeszthető, a Távhőszolgáltató csökkentett szolgáltatásként a felhasználási hely közüzemi szerződés szerinti fűtési célú hőellátásához szükséges hőmennyiség legalább 50%- át köteles biztosítani. A használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatás teljes mértékben megszüntethető.

Amennyiben a GM Kőerberek 30 Kft. által kötött közüzemi szerződés jogviszonyban egy Társasház egyben a Díjfizető és a Felhasználó, az egyes albetéteinek tulajdonosai nem jelennek meg, nem minősülnek díjfizetőnek, így a Tszt. 44.§ (4) bekezdése - miszerint a távhőszolgáltatással kapcsolatos díjfizetési kötelezettség és más pénztartozás a társasház tulajdonostársait és a lakásszövetkezet tagjait nem terheli egyetemlegesen, valamint az épületrészenként külön-külön történő díjfizetés esetén a felhasználó az egyes díjfizetők, továbbá a díjfizető más díjfizetők díjartozásának megfizetéséért nem tartozik felelősséggel - Társaságunk által kötött szerződés esetében nem alkalmazható.

A szolgáltatás korlátozás esetében figyelembe kell venni a Tszt. 51.§ (6) bekezdését is, mely szerint a Tszt. 50. § (1) bekezdés d)-f) pontjában meghatározott következményeket (így a távhőszolgáltatás felfüggesztését is) a Táv hőszolgáltató csak oly módon alkalmazhatja, hogy azok ne érintsék a teljesítő Felhasználót.

A GM Kőérberék 30 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 az ellátás biztonságos és elvárt színvonalú üzemeltetése érdekében a távhőrendszeren végzett tervszerű karbantartási, felújítási munkák, valamint üzemzavar esetén a szolgáltató a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamig a szolgáltatást szüneteltetheti.

A távhőszolgáltatás folyamatosságának megszakadását, az észlelt rendellenességeket, hibákat a GM Kőerberek 30 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 paramétere mindkét fél számára bizonyíthatóan eltérnek a Közüzemi szerződés Üzemviteli megállapodásában meghatározott értékektől, a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz, amit az köteles kivizsgálni. Jogos reklamációt a **Tszt. 50. §-a** alapján kell rendezni.

A távhőszolgáltató a - szóban és írásban tett - bejelentéseket regisztrálja, a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálja, és indokolt esetben a szükséges intézkedéseket megteszi.

Az általa okozott - távhőellátási minőségi hiba miatt bekövetkezett - káreseményeknél a GM Kőerberek 30 Kft. a PTK előírásainak megfelelő kártérítésre kötelezett.

12.1 Hőátalakítással megvalósuló szolgáltatás (Felhasználói tulajdonú hőközpont)

A felhasználónak joga van, a lekötött hőtéljesítménynek 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 gondoskodják.

A Felhasználó feladata, hogy az csatlakozási határon lévő elzáróról és az azon túli valamennyi épületgépészeti berendezések üzemképes állapotban tartásáról, (felújításáról, karbantartásáról) és működéséről folyamatosan gondoskodják. 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 fűtészűtési és melegvíz hálózat ürítését a Felhasználó írásos megrendelésére díjmentesen elvégzi.

A Felhasználó üzemeltetésében lévő, csatlakozási határon túli fűtészűtési és melegvíz hálózat ürtése a Felhasználó feladata.

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

A Felhasználó az üzemeltetésében lévő, a csatlakozási határon túli berendezések légtelenítése a Felhasználó feladata.

A fűtési célú hőszolgáltatás megkezdése és befejezése:

A Távhőszolgáltató a távhőellátási (hőellátási) rendszerét egész évben üzemben tartja. A Felhasználó a melegvíz gyártáshoz folyamatosan használhatja a szükséges hőmennyiséget.

Felhasználó a fűtési időszakban, az igénye szerint beindíthatja/leállíthatja a fűtést a szolgáltató előzetes értesítése mellett. A művelet megkezdése előtt - a 24 órán keresztül hívható ügyeleti telefonszámon - engedélyt kell kérni a beindításra/leállításra.

A fűtési rendszer beindítása/leállítása csak munkanapon, munkaidőben történhet.

A hűtési célú hőszolgáltatás megkezdése és befejezése:

A Felhasználó az igényeinek megfelelően a fogyasztói hálózatát átkapcsolhatja fűtési üzemmódból hűtési üzemmódba a szolgáltató előzetes értesítése mellett.

A művelet megkezdése előtt - a 24 órán keresztül hívható ügyeleti telefonszámon - engedélyt kell kérni a beindításra/leállításra.

A rendszer fűtés-hűtés állítása munkanapon, munkaidőben történhet.

A fűtési és hűtési berendezések az egész Társasház tekintetében egyidejűleg nem üzemeltethetők.

A hűtési primer szolgáltató rendszer paramétereit a szolgáltató a környezeti jellemzőknek (hőmérséklet, napsütés, ...) megfelelően állítja be.

12.2 A felhasznált távhő mennyiségének mérése felhasználói tulajdonú hőközpontoknál

A Felhasználó által létesített hőközpontban, az elszámolás alapjául szolgáló mérőeszközök beépítési helyét a műszaki előírásoknak megfelelően a felhasználó alakítja ki. Az elszámolás alapját képező mérőeszközöket a távhőszolgáltató szereli fel.

A mérőeszközök hitelesítésének és felszerelésének költsége hőközponti mérés esetén a távhőszolgáltatót terheli.

A mérőeszközök és korlátozók beépítési helyét a hiteles mérés megvalósítása érdekében a műszaki előírásoknak megfelelően, a mérőre vonatkozó beépítési követelmények betartásával kell kialakítani.

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.**-ben foglaltak szerint

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

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

A korlátozás bevezetéséről és annak okairól a Távhőszolgáltató haladéktalanul tájékoztatja az Önkormányzatot és a Felhasználókat.

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

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

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

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

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

A Távhőszolgáltató és a Felhasználó a tulajdonában lévő berendezés rendszeres karbantartását, tervezett javítását, felújítását a fűtési időszakon kívüli időszakban jogosult elvégezni. A Távhőszolgáltató jogosult e célból a szolgáltatást a lehetséges legkisebb felhasználói körben és a legrövidebb időtartamban szüneteltetni. Eltérő megállapodás hiányában a szünetelés 8 napnál hosszabb nem lehet. A felek a munkálatokról legalább a munkálatok megkezdése előtt 15 nappal kötelesek egymást írásban értesíteni. A meghibásodás kijavítását, veszélyhelyzet megszüntetését, üzemzavar elhárítását a felek, egymás egyidejű írásbeli értesítése mellett, a lehető legrövidebb idő alatt végzik el.

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

A terv szerinti fenntartási munkákat a tárgyév május 16. napja és szeptember 14. napja közötti időszakban, más megállapodás hiányában 8 napon belül kell elvégezni. A munkák megkezdésének és várható befejezésének időpontjáról a Felhasználó és a Távhőszolgáltató egymást legalább 15 nappal korábban köteles írásban tájékoztatni.

A távhőszolgáltatás korlátozása a lakossági fogyasztók korlátozásának rendje szerint történik.

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

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

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

A korlátozás - annak okától függően - lehet általános, amikor az minden felhasználó hőigényét érinti, és lehet részleges, amely esetben a korlátozás csak a Távhőszolgáltató által távhővel ellátott egyes területrészekre terjed ki. A Távhőszolgáltató a megállapított korlátozási sorrend szerinti fokozatba sorolásról a felhasználókat tájékoztatja.

Amennyiben a korlátozás elrendelésére munkaszüneti napon kerül sor, a végrehajtás időtartama 24 órával meghosszabbodik.