

**A Komlói Fűtőerőmű  
Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

**ÜZLETSZABÁLYZATA**



# Tartalomjegyzék

1.	Előszó.....	4
2.	A Komlói Fűtőerőmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság alapadatai .....	4
2.1	A társaság legfontosabb adatai .....	4
2.2	A társaság tevékenységei.....	5
2.3	A társaság tevékenységének irányítása és munkaszervezete.....	5
2.4	Általános működési feltételek .....	6
2.5	Fogalom meghatározások .....	6
3.	Felhasználási helyek létesítésének (csatlakozás) vagy bővítésének feltételei .....	10
3.1	Előzetes tájékozódás.....	10
3.2	Igénybejelentés a felhasználó részéről .....	10
3.3	Csatlakozási feltételek .....	11
3.4	A szerződés felmondása, módosítása .....	13
4.	Szerződéses kapcsolatok .....	14
4.1.	Szerződéskötési kötelezettség.....	14
4.2.	A szerződések tartalmi követelményei .....	15
4.3.	A szerződések időbeli hatálya .....	16
4.4.	A szerződésszegés és következményei.....	16
4.5.	Vásárlási szerződések .....	17
5.	Ügyfélszolgálati tevékenység.....	18
5.1.	Az ügyfélszolgálat feladata .....	18
5.2.	Az ügyfélszolgálat működési rendje.....	18
6.	A távhőszolgáltatás árrendszere és díjtételei.....	19
7.	A szolgáltatott hőenergia ellenértékének elszámolása .....	19
7.1.	A szolgáltatott távhő mérése.....	19
7.2.	Elszámolás egyéb felhasználók esetében .....	20
7.3.	Elszámolás lakossági felhasználók esetében .....	21
7.4.	Az elszámolási mérők leolvasása .....	22
7.5.	A felhasználó mérőóraállás közlési kötelezettsége .....	22
7.6.	Díjvisszatérítés és pótdíj fizetési kötelezettség .....	23
7.7.	Számlázás rendje .....	23
7.8.	Pénzügyi követelések benyújtása, a felhasználói díjfizetés.....	24
7.9.	Késedelmes fizetés .....	26
7.10.	A fizetési hátralékok behajtása .....	26
8.	Szolgáltatási események.....	27

8.1.	A fűtési célú szolgáltatás megkezdése.....	27
8.2.	A szolgáltatási hibabejelentés.....	27
8.3.	A szolgáltatási hibák elhárításának rendje.....	27
8.4.	Tervezett karbantartás miatti szüneteltetés.....	28
8.5.	Korlátozás.....	28
9.	Reklamációk, panaszügyek kezelése.....	29
9.1.	Kifogás a számla ellen.....	30
9.2.	Az elszámolási mérők meghibásodása.....	30
10.	Kapcsolatok.....	31
10.1	Kapcsolat a Felhasználók képviselőivel.....	31
10.2	Kapcsolat a beszállítókkal.....	31
11.	Energiagazdálkodás, energiatakarékosság.....	31
12.	Környezetvédelem.....	32
1. sz. melléklet	Távhőszolgáltatási általános közszolgáltatási szerződés.....	38
2. sz. melléklet	Távhőszolgáltatási egyedi közszolgáltatási szerződés.....	46

## 1. Előszó

Ezen üzletszabályzat célja Komló város területén üzemelő távhőszolgáltatási rendszerek felhasználóinak tájékoztatása, a távhőszolgáltatás igénybevételével és működtetésével kapcsolatos feltételrendszer ismertetése. Az üzletszabályzatban ismertetjük a **Komlói Fűtőerőmű Zártkörűen Működő Részvénytársaságnak (továbbiakban: Szolgáltató)**, mint távhőszolgáltatónak a hatályos jogszabályok által meghatározott és a helyi sajátosságok figyelembevételével ráháruló feladatait, a távhőszolgáltatási tevékenységének ellátása során követendő eljárás szabályait, a Szolgáltató, valamint a szolgáltatást igénybe vevő felhasználók jogait és kötelezettségeit, szerződéses viszonyait, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a Szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel való együttműködését. Az üzletszabályzat tartalmazza a távhőszolgáltatási rendszer zavartalan működéséhez szükséges feltételeket, amelyek biztosíthatják a felhasználók és a távhőszolgáltató eredményes együttműködését.

### **Az üzletszabályzat tárgya**

Az üzletszabályzat szabályozási körébe a mindenkor hatályos távhőtörvény, annak végrehajtási rendelete és Komló Város Önkormányzat Képviselő-Testületének rendelete által meghatározott feltételek és feladatok pontosítása, egyértelműsítése tartoznak, különös tekintettel a felhasználó és szolgáltató közötti jogviszonyra.

A távhőszolgáltató üzletszabályzatát - annak mellékleteivel együtt - köteles az érdekeltek részére hozzáférhetővé tenni (Ügyfélszolgálati Iroda, honlap).

### **Az üzletszabályzat hatálya**

Jelen üzletszabályzat hatálya a Szolgáltató távhőszolgáltatási engedélyében meghatározott működési területre, illetve a Szolgáltatótól hőenergiát vételező felhasználókra, díjfizetőkre terjed ki.

Jelen üzletszabályzat Komló Város Önkormányzat jegyzője által történő jóváhagyás napján lép hatályba.

## 2. A Komlói Fűtőerőmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság alapadatai

### 2.1 *A társaság legfontosabb adatai*

A társaság cégneve: Komlói Fűtőerőmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövidített neve: Komlói Fűtőerőmű Zrt.

Székhelye: 7300 Komló, Bem u. 24.

Telefon, fax: 72/582-100, 72/582-110

weboldal, email címe: [www.komloieromu.hu](http://www.komloieromu.hu), [eromu@komloieromu.hu](mailto:eromu@komloieromu.hu)

Tulajdonos: Komló Város Önkormányzata

A cégbejegyzés helye: Baranya Megyei Cégbíróság, Pécs

A cégbejegyzés időpontja: 2005.10.18

Cégjegyzék száma: Cg. 02-10-060315

Távhőszolgáltatói működési engedély száma: 85/2012 MEH határozat

A működés időtartama: határozatlan

A társaság eredeti Alapító Okiratának kelte: 1992.12.31

Táv hőtermeléshez kapcsolódó további telephely: 0244/2 hrsz. Komló, Zobák-akna

## **2.2 A társaság tevékenységei**

Elsődleges tevékenységei: Hőenergia termelése, elosztása, értékesítése, távhőszolgáltatás (fűtés- és/vagy használati melegvíz-szolgáltatás), valamint hőtermelő, hőelosztó és hőfelhasználó berendezések létesítése, fenntartása, javítása és üzemeltetése.

Egyéb tevékenységei: Villamosenergia-termelés

Ezekon kívül a társaság foglalkozik még a hőenergia termeléséhez és értékesítéséhez kapcsolódó szolgáltatásokkal, valamint egyéb kivitelezési, gyártási tevékenységekkel.

## **2.3 A társaság tevékenységének irányítása és munkaszervezete**

A Szolgáltató legfőbb döntéshozó szerve az igazgatóság.

A társaság élén az Igazgatóság elnöke áll, aki a jogszabályok keretei között önállóan és egyéni felelősséggel irányítja a szervezet tevékenységét az Alapító Okiratban foglaltak szerint. A társaság egyéb vezető beosztású munkatársai átruházott jogkörben végzik a hatáskörükbe tartozó területek irányítását.

A Felügyelő Bizottság és a független könyvvizsgáló, mint a Részvénytársaság ügyvezetését, illetve a társaság egészét ellenőrző szerv működik.

Az **Igazgatóság elnöke** közvetlen felügyelete alá tartozik:

- Gazdasági igazgatóhelyettes
- Műszaki igazgató helyettes
- Fejlesztési vezető
- Ügyfélkapcsolati és Kommunikációs osztály
- Titkárság
- Sportközpont üzem

A **Műszaki igazgató helyettes** közvetlen felügyelete alá tartozó szervezeti egységek:

- Termelő üzem
- Villamos üzem
- Szolgáltató üzem

A **Gazdasági igazgató helyettes** közvetlen felügyelete alá tartozó szervezeti egységek:

- Anyag- és szállítmányozási osztály
- Értékesítési és ügyfélszolgálati osztály
- Kontrolling
- Irattár

- Bér-és munkaügy
- Pénzügy, számvitel

## **2.4 Általános működési feltételek**

A Szolgáltató a hatályos jogszabályokban és az Alapító Okiratban meghatározott feltételekkel és keretek között működik. A működési engedély alapján a társaság működési területe az alaptevékenység vonatkozásában Komló városára terjed ki. A város lakásállományán kívül intézmények és egyéb nem lakossági felhasználók részére szolgáltat hőenergiát.

A társaság működését – jelen Üzletszabályzat hatályba lépésekor – alapvetően meghatározó jogszabályok:

- 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról (továbbiakban: Tszt.),
- 157/2005.(VIII.15.) Korm. rendelet a távhőszolgáltatásról szóló törvény végrehajtásáról (továbbiakban: vhr.)
- 50/2011. (IX.30.) Korm. rendelet a távhőszolgáltatónak értékesített távhő árának, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás díjának megállapításáról (továbbiakban: árrend.)
- 34/2011. (XII.16.) önkormányzati rendelet a távhőszolgáltatásról és a díjalkalmazás feltételeiről (továbbiakban: önk.)

## **2.5 Fogalom meghatározások**

Az üzletszabályzat alkalmazásában irányadóak a 2.4 pontban említett jogszabályokban meghatározott fogalmak, melyek közül kiemelendők az alábbiak:

### **(1) Távhő**

Az a hőenergia, amelyet a távhőtermelő létesítményből hőhordozó közeg (melegített víz) alkalmazásával, távhővezeték-hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak.

### **(2) Távhőszolgáltatás**

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.

A távhőszolgáltatás mérőhely szerint lehet:

- hőközponti, hőfogyói mérés szerinti távhőszolgáltatás,
- épületrészenkénti (lakásonkénti) mérés szerinti távhőszolgáltatás

### **(3) Távhőszolgáltatással azonos értékű hőszolgáltatás**

Az olyan központi fűtés, amely a távhőellátásból kivált épület vagy épületrész fűtöttségét automatikusan, legalább a mindenkori előírásoknak megfelelő értéken képes tartani és szennyezőanyag kibocsátása az adott hely környezetében nem okoz nagyobb környezeti terhelést, mint a távhőellátás.

#### **(4) Mérőhely**

A felhasználói, illetve szolgáltatói hőközpontnak, a hőfogadó állomásnak, esetleg a felhasználói vezetékhálózatnak azon része, ahol a szolgáltatót, illetve elfogyasztott fűtési és/vagy használati melegvíz hőfelhasználás mérése és a felhasználó számára annak eladása történik.

#### **(5) Elszámolási mérő**

A Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal (továbbiakban: MKEH), korábban Országos Mérésügyi Hivatal (OMH) által hitelesített hőmennyiségmérő.

#### **(6) Hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás**

A távhőszolgáltató a hőközpontban méri a szolgáltatót távhő mennyiségét.

#### **(7) Épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás**

Épületrész: a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlanak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.)

Épületrészenkénti mérés szerinti a távhőszolgáltatás, amikor a távhőszolgáltató az elfogyasztott távhő mennyiségét a felhasználó tulajdonában lévő épületrész ellátását szolgáló felhasználói vezetékhálózaton elhelyezett hiteles hőmennyiségmérővel méri.

#### **(8) Fűtött légtérfogat**

Azon távhőszolgáltatási rendszerhez kapcsolódó helyiségek légtérfogatainak összege, amelyekben hőleadó vagy a szomszédos helyiségekből átáramló hő biztosítja a mindenkori előírásoknak megfelelő hőmérsékletet. A fűtött térfogat megállapításánál nem kell figyelembe venni a lakóépületek közös használatú helyiségeinek térfogatát, amennyiben eredeti funkciójuk szerint (pl. mosókonyha, szárító stb.) – nem üzletszerű tevékenységre – használják.

Fűtött légtérfogat meghatározása:

Alapterületként figyelembe kell venni a falsíkok közötti, valamint a beépített szekrények által elfoglalt területet. Nem vehetők figyelembe a belső falsíkon kívüli területek, valamint a falsíkból kiugró falpillérek, ha azok alapterülete 0,5 m<sup>2</sup>-nél kisebb. Továbbá nem vehetők figyelembe az éléskamra (kamraszekrény), valamint a lakás (helyiség) légterének a közművezetékeket védő burkolat mögötti része.

#### **(9) Fűtési időszak**

A jogszabályban (vhr.) előírt időszak az év szeptember 15 napja és a következő év május 15 napja közötti időszak. Ezen időszakon kívül a szolgáltató fűtés célú hőellátást csak a Felhasználó kérelmére és csak abban az esetben biztosít, ha az tervezett karbantartást, vagy javítást nem akadályoz. A fűtési célú távhőszolgáltatás igénybevételének igényelt kezdetét és befejezését

- lakossági felhasználók esetén a tulajdonosi közösség feljogosított képviselőjének (közös képviselő), épületrészenkénti (lakásonkénti) mérés esetén az épületrész (lakás) tulajdonosának, vagy díjfizetőjnek
- egyéb felhasználók esetén a tulajdonos, vagy felhatalmazott képviselőjének

kell a Szolgáltató felé bejelentenie.

**(10) Hőtermelő létesítmény**

A fűtőerőmű hőtermelő berendezései.

**(11) Távhővezeték hálózat**

Az a csővezeték-rendszer – a hozzá tartozó műtárgyakkal, hálózati szerelvényekkel, kapcsolódó automatikákkal, műszerekkel, elektromos berendezésekkel együtt –, amely a távhőnek (hőhordozó közegnek) a távhőhőtermelő 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.

**(12) Felhasználói vezeték-hálózat**

A szekunder vezeték-hálózat felhasználói tulajdonban lévő része (a hőközpont, hőfogadó falsíkján kívüli rész).

**(13) Primer vezeték hálózat**

A hőtermelő helyről (fűtőerőmű, fűtőmű) a hőátalakítás helyéig (hőközpont) szállított hőenergia továbbítására szolgáló technológiai eszközök összessége.

**(14) Szekunder vezeték hálózat**

A hőátalakítás helyétől (hőközpont) a hőhasznosítás helyéig (hőleadó készülék) szállított hőenergia továbbítására szolgáló technológiai eszközök összessége.

**(15) Csatlakozási pont**

A szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan (épület, építmény, telek) tulajdoni határa.

**(16) Hőközpont**

A hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére, elosztására szolgáló technológiai berendezés.

Hőközpontok a távhőszolgáltatás területén

- szolgáltatói hőközpontok,
- felhasználói hőközpontok

lehetnek.

**(17) Szolgáltatói hőközpont**

Több épület vagy építmény hőellátása céljából az ellátandó épületen kívül, esetleg azok egyikében elhelyezett, a szolgáltató tulajdonában lévő, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés. A szolgáltatói hőközpontokkal azonos módon kell kezelni azokat a kazánházakat, melyekből – hőközpont közbeiktatása nélkül – közvetlenül történik a fogyasztók hőellátása.



**(18) Felhasználói hőközpont**

Egy épület vagy építmény hőellátása céljából elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mérésére szolgáló technológiai berendezés, mely a szolgáltató vagy a felhasználó tulajdonában van.

**(19) Hőfogadó állomás**

Egy épület vagy építmény távhőellátása céljából abban elhelyezett, a már átalakított hőhordozó közeg fogadására, mérésére, szabályozására, továbbítására szolgáló technológiai berendezés.

**(20) Szolgáltatói berendezés**

A távhőtermelő létesítmény, a távhővezeték hálózat, a szolgáltatói hőközpont, a tulajdonában lévő felhasználói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz, a felhasználói tulajdonban lévő hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiség szabályozói.

**(21) Felhasználói berendezés**

A felhasználó tulajdonában lévő felhasználói hőközpont, hőfogadó, a primer oldali főelzárók, mennyiség szabályozó, és mérő kivételével a felhasználói vezeték hálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók.

**(22) Felhasználó**

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.

**(23) Lakossági felhasználó**

A lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa, valamint a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. által megvásárolt lakóingatlan bérlője.

**(24) Egyéb felhasználó**

A (23) pontban nem említett épület vagy az ilyen épületben (építményben) lévő helyiség (épületrész) tulajdonosa vagy azok közössége.

**(25) Tulajdonosi közösség megbízottja**

**AHiba! A hivatkozási forrás nem található.** (23) pont - esetenként a (24) pont - szerinti közösség törvényes képviselője vagy az épület, illetve épületrész tulajdonosainak megbízottja.(közös képviselő)

**(26) Díjfizető**

Épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közszolgáltatási szerződésben megnevezett tulajdonosa, a Tszt. által megnevezett esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója.

**(27) Felhasználási hely**

A felhasználó tulajdonában lévő, a közszolgáltatási szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhőfogyasztása önállóan mérhető.

**(28) Teljesítési hely**

A hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a csatlakozási pont, épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a felhasználói vezetékhalózaton elhelyezett hőmennyiségmérő felhasználó felőli oldala.

**(29) Távhőszolgáltatás szüneteltetés – korlátozás**

A távhőszolgáltató jogosult az élet-, egészség- vagy a vagyonzbiztonság felhasználói veszélyeztetése esetén, a szolgáltatói berendezések üzemzavara esetén, valamint korlátozás nélkül el nem végezhető munkák idejére a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni.

### **3. Felhasználási helyek létesítésének (csatlakozás) vagy bővítésének feltételei**

#### **3.1 Előzetes tájékozdás**

A távhőszolgáltató hálózatra csatlakozni szándékozó vagy a meglévő rendszerét bővíteni kívánó felhasználónak célszerű előzetesen tájékozódnia a Szolgáltatónál, hogy a felmerült igény kielégítésének milyen műszaki, pénzügyi feltételei vannak, amire a Szolgáltató a konkrét igénybejelentés előtt előzetes tájékoztatást ad.

#### **3.2 Igénybejelentés a felhasználó részéről**

A távhőszolgáltató hálózatra csatlakozni szándékozó új, vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő meglévő felhasználási hely tulajdonosa a Szolgáltatónál írásban nyújthatja be igényét.

Az igénybejelentés a következőket tartalmazza:

Lakossági felhasználó esetén:

- igénylő (tulajdonos), – amennyiben van, akkor a közös képviselő – adatai (név, állandó lakcím, levelezési cím)
- hőenergiát felhasználó létesítmény megnevezése és címe,
- fűtési csúcshőigénye (kW),
- használati melegvíz készítés csúcshőigény (kW),
- egyéb célú csúcshőigény (kW),
- összes csúcshőigény (kW),
- fűtött légtérfogat (lm<sup>3</sup>),

- üzembehelyezés igényelt időpontja.
- egyéb adatok, igények,

Egyéb felhasználó esetén:

- az igénylő (tulajdonos) adatai (név, cím, levelezési cím),
- a felhasználási hely adatai (cím, megnevezése),
- cégbírósági, vagy nyilvántartási azonosító adatok,
- adószám,
- fűtési csúcshőigénye (kW),
- használati melegvíz készítés csúcshőigény (kW),
- egyéb célú csúcshőigény (kW),
- összes csúcshőigény (kW),
- fűtött légtérfogat (lm<sup>3</sup>),
- üzembehelyezés igényelt időpontja,
- várható fogyasztás havonként (GJ),
- egyéb adatok, igények.

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

A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt felhasználó csak a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulásával

- létesíthet új felhasználói berendezést,
- helyezhet át, alakíthat át – szerződés felmondásának esetét kivéve – vagy szüntethet meg felhasználói berendezést.

A bejelentést a felhasználónak – jogi személy esetében cégszerű – aláírásával kell ellátnia.

### **3.3 Csatlakozási feltételek**

A benyújtott igénybejelentés alapján a Szolgáltató köteles tájékoztatást adni az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről, és a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni.

Az igénybejelentésre a Szolgáltató 30 napon belül írásban köteles válaszolni. A válasznak tartalmaznia kell a műszaki-gazdasági feltételek tekintetében az alábbiakat:

- az igény kielégítésének műszaki feltételeit,
- a szükséges teljesítmény rendelkezésre állásáról nyilatkozatot,
- a rendelkezésre álló paramétereket (nyomás, nyomáskülönbség, üzemi hőmérsékletek),
- hőközpontra vonatkozó kikötések (kapcsolás, szabályozás módja, stb.),
- várható leágazási pont megjelölése,
- kiépítendő primer bekötővezeték hossza,
- a felhasználót terhelő költségeket, csatlakozási díjat.

A felhasználói berendezés létesítését, bővítését meg kell tervezni úgy, hogy a meglévő távhőrendszer lehetőségeihez illeszkedjen. A tervek elkészítéséhez a Szolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni. Amennyiben a megrendelő megállapodik a Szolgáltatóval

a terveket a Szolgáltató is elkészítheti, vagy elkészíttetheti. A terveket 3 példányban be kell nyújtani a Szolgáltatóhoz véleményezésre, amelyből 2 példány a Szolgáltatónál marad. A terveket a Szolgáltató díjmentesen felülvizsgálja.

### **Az igény kielégítésének pénzügyi feltételei**

Új vagy növekvő távhőigénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a távhőszolgáltató a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre az önk.-ben meghatározott mértékű csatlakozási díjat kérhet. A csatlakozási díj megfizetése a távhőrendszerre való rácsatlakozás lehetőségét biztosítja a távhőszolgáltató által meghatározott helyen. A csatlakozási díj a hőtermelői, a gerinc- és elosztóvezeteki, valamint a hőmennyiségmérő berendezések létesítési, illetve bővítési költségeinek fedezetére szolgál. A csatlakozási díj nem tartalmazza a bekötővezetékek, hőközpontok létesítési és bővítési költségeit.

Ezen elemek (bekötővezeték, hőközpont) létesítése – egyéb megállapodás, beruházási konstrukció hiányában – az alábbi módok egyikén történhet:

- (1) A felhasználási hely tulajdonosa megbízza a Szolgáltatót a szükséges beruházás elvégzésével és a beruházás várható költségeinek megfelelő összeget – fejlesztési célú pénzeszközátadás formájában – a szerződésben rögzített fizetési feltételek szerint a Szolgáltató számlájára átutalja.
- (2) A beruházást a Szolgáltató által előírt műszaki feltételek betartása mellett a felhasználási hely tulajdonosa végzi, és a megépített bekötővezeték, valamint a hőközpontot térítésmentesen a Szolgáltató tulajdonába adja.
- (3) A beruházást a Szolgáltató által előírt műszaki feltételek betartása mellett a felhasználási hely tulajdonosa végzi, és a megépített bekötővezeték térítésmentesen a Szolgáltató tulajdonába adja, a hőközpont a felhasználó tulajdonában marad.

A műszaki és pénzügyi feltételek teljesítése esetén a Szolgáltató csatlakozási engedélyt ad ki, amelynek birtokában megkezdhető a kivitelezés.

### **Egyéb feltételek**

1. Új felhasználási hely a távhőrendszerre csak felhasználói hőközponttal csatlakozhat.
2. Lakóépületek esetén a felhasználói vezetékhalózatot úgy kell kialakítani, hogy az épületrészenkénti hőfelhasználás mérését lehetővé tegye.
3. Ha a felhasználói berendezés létesítéséhez valamely engedély vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, az engedélyeket, ideértve a vezetékjogi engedélyt is az igénybejelentő köteles megszerezni.
4. Az elkészült felhasználói berendezés átadás-átvételi eljárására, valamint üzembe helyezési eljárására a Szolgáltatót meg kell hívni, abban a Szolgáltató díjmentesen közreműködni köteles.
5. A felhasználói, illetve szolgáltatói berendezések létesítését végző szervezet illetve személy a bekapcsolás előtt köteles írásban nyilatkozni, hogy a fenti berendezéseket a jóváhagyott tervek alapján és az érvényben lévő műszaki előírásokban, szabványokban foglaltakban megfelelően készítette el.

6. Az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel csak a Szolgáltató kapcsolhatja össze.
7. A távhőszolgáltató szolgáltatói berendezés üzembiztonsága, a vagyonbiztonság, valamint az élet- és egészségvédelem érdekében a felhasználói, illetve szolgáltatói berendezést felülvizsgálhatja, és ha azt állapítja meg, hogy ez nem felel meg a jóváhagyott terveknek, illetve az érvényben lévő műszaki előírásoknak, szabványoknak a bekapcsolást megtagadhatja, feltételhez kötheti, illetőleg köteles megtagadni.
8. Az ingatlan tulajdonosának távhőellátását szolgáló bekötő vezeték az adott ingatlanon – tulajdonosi hozzájárulással – vezetékjogi engedély és kártalanítás nélkül létesíthető. A hozzájárulás nem vonatható vissza.
9. A felhasználói hőközpontot magában foglaló helyiség használatáért a tulajdonos a távhőszolgáltatótól térítésre nem tarthat igényt.

### **3.4 A szerződés felmondása, módosítása**

#### **Épület leválása a távhőrendszerről, a szerződés felmondása**

A lakossági felhasználóval kötött általános közszolgáltatási szerződést a felhasználó 30 napos felmondási idővel a Tszt. 38. § (2) bekezdésében meghatározott módon mondhatja fel, ha

- a felmondáshoz az épülettulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább négyötödös szavazattöbbségű határozatával hozzájárul és az épületben a távhőszolgáltatással azonos komfort értékű más hőellátást valósít meg,
- a szerződés felmondása nem okoz kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait,
- viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel,
- a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi, a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba, műszaki előírásba, továbbá közös tulajdon esetén a tulajdonostársak döntésébe.

A távhőszolgáltatásból történő leválás további feltétele a felhasználót terhelő tárgyévre esedékes még ki nem fizetett alapidő összegének egy összegben történő megfizetése.

Az egyéb felhasználóval kötött egyedi közszolgáltatási szerződés felmondási idejét a szerződés tartalmazza, melytől eltérni csak közös megegyezéssel lehet.

#### **Szerződésmelmondás a távhőszolgáltató részéről**

A szerződést a távhőszolgáltató a következő esetekben mondhatja fel:

- tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses viszonyban álló felhasználó a vételezést megszüntette (az alapidő tárgyévi megfizetése alól nem mentesíti a felhasználót),
- a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhő vételezését zavarja vagy veszélyezteti,
- a felhasználó az elszámoló mérő ellenőrzését, leolvasását szándékosan megghiúsítja, vagy folyamatosan három hónapon át nem tesz eleget díjfizetési kötelezettségének.

- a távhő vételezését nem a Tszt. 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.

A közszolgáltatási szerződéseket csak írásban lehet felmondani.

A közszolgáltatási szerződés felmondása alóli, közintézményi felhasználót megillető mentesség biztosítására a Tszt. 51/A. §-ában foglaltak vonatkoznak.

## **Épületrész (lakás) leválása a távhőrendszerről, a szerződések módosítása**

Ha a távhővel ellátott épületben lévő, külön tulajdonban és külön használatban álló épületrészben kívánják a távhő igénybevételét megszüntetni, az épületrész tulajdonosa és a felhasználó közösen kezdeményezheti az általános közüzemi szerződés módosítását. Ebben az esetben a Tszt. 38.§ (5) bekezdésében foglalt feltételek teljesítésén túl a felhasználót (díjfizetőt) terhelő tárgyévre esedékes még ki nem fizetett alapidj összegének egy összegben történő megfizetése is szükséges.

A leválással kapcsolatos feltételek teljesüléséig a Szolgáltató és a felhasználó közötti szerződés érvényben marad.

A felhasználók a leválással kapcsolatban az önk. 8.§ (16) pontja szerinti szén-dioxid kibocsátás különbözeti díj megfizetésére is kötelezhetők.

A közszolgáltatási szerződés módosítását – amennyiben a módosítás épületrész leválására irányul – a felek naptári évre a tárgyévet megelőző év szeptember 15-ig, egyéb esetekben (pl.: díjmegosztás módjának, díjmegosztási arányok változtatása stb.) tárgyév szeptember 15-ig a Szolgáltató részére írásban történő bejelentéssel kezdeményezhetik.

A vételezés szüneteltetése esetén a felhasználó nem mentesül az alapidj-fizetési kötelezettség teljesítése alól, tekintettel arra, hogy az alapidj éves díj és független a tényleges fogyasztás mértékétől.

## **4. Szerződéses kapcsolatok**

### **4.1. Szerződéskötési kötelezettség**

A Ptk 6:256.§ (2) bekezdése alapján a szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség terheli. A Tszt. a távhőszolgáltatóra a lakossági felhasználóval általános, az egyéb felhasználóval egyedi közszolgáltatási szerződéskötési kötelezettséget ír elő.

Az általános közszolgáltatási szerződés alapján a távhőszolgáltató a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra, a lakossági felhasználó, a díjfizető a távhőszolgáltatás díjainak rendszeres megfizetésére köteles.

Az egyéb felhasználó és a távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közszolgáltatási szerződést köt a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatására, illetőleg ellenértékének megfizetésére.

A távhőszolgáltató rendszerre csatlakozni vagy távhőigényét módosítani szándékozó felhasználó esetén közszolgáltatási jogviszony csak szerződéskötési kötelezettség mellett jöhet létre.

A Szolgáltató köteles a felhasználónak az üzembehelyezés igényelt időpontja előtt legalább 30 nappal a szerződéstervezetet küldeni.

Ha a felhasználó a szerződéstervezetet véleményeltéréssel írta alá, a szerződés nem jön létre, a véleményeltérést új ajánlatnak kell tekinteni. Ez esetben a Szolgáltató a kézhezvételtől számított 15 napon belül egyeztetést köteles kezdeményezni a felhasználóval. A szerződés az eredményes egyeztetést követő együttes aláírással jön létre.

Ha a felhasználó a szerződést 30 napon belül aláírva nem küldi vissza, a távhőszolgáltatót nem terheli szolgáltatási kötelezettség.

A távhőellátó rendszerre már bekapcsolt felhasználó esetén - amennyiben a felek a közszolgáltatási szerződés tartalmában nem tudnak megállapodni -, akkor a Szolgáltató a felek jogviszonyára, a távhő szolgáltatására, a díjak számlázására és a díjfizetés módjára a hatályos önk.-ben foglaltak szerint köteles eljárni. Ebben az esetben - megállapodás hiányában - a Szolgáltató és a felhasználó között a közszolgáltatási szerződés a szolgáltatás igénybevételével jön létre.

A távhőszolgáltató az általános közszolgáltatási szerződés megkötését

- köteles megtagadni, ha a felhasználó által létesített felhasználói berendezés az életet, az egészséget vagy a vagyónbiztonságot veszélyezteti,
- megtagadhatja, ha más felhasználó távhővételezését, illetőleg a távhőszolgáltató üzemét veszélyezteti,
- feltételhez kötheti, ha az azt kezdeményező felhasználóval korábban fennálló közszolgáltatási szerződését a felhasználó szerződésszegése miatt mondta fel,
- ha a felhasználó a rendeletben meghatározott csatlakozási feltételeket nem teljesítette.

Nem köteles a Szolgáltató a közszolgáltatási szerződés megkötésére, ha a felhasználó a bejelentési kötelezettségének nem tett eleget.

Közszolgáltatási szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén – az ebből származó jogkövetkezményekért – az érintett ingatlan ingatlan-nyilvántartás szerinti tulajdonosa felel.

## **Szerződő felek**

Amennyiben egy mérőhelyen több felhasználó hőfelhasználásának mérése valósul meg, a közszolgáltatási szerződést érintő kérdésekben a tulajdonosi közösség feljogosított képviselője jár el, egyéb esetben az épület, épületrész tulajdonosa, díjfőtője.

Ha a hőközponti mérés szerinti szolgáltatás egy hőközponti mérőn keresztül több felhasználó részére történik, valamennyi felhasználó megegyezése esetén a Szolgáltató az érintettekkel egy közszolgáltatási szerződést is köthet.

A díjfizetők személyében bekövetkező változások nem érintik a felhasználó és a Szolgáltató között létrejött általános közszolgáltatási szerződés érvényességét.

### **4.2. A szerződések tartalmi követelményei**

A szerződésnek tartalmaznia kell:

- a távhőszolgáltató cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait;
- a felhasználó megnevezését és címét, természetes személyazonosító adatait (cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait);
- a felhasználó képviselőjének nevét és címét;
- a felhasználási hely címét és/vagy helyrajzi számát;
- a távhőellátás módját és a hőmennyiségmérés helyét;

- a felhasználási hely hőigényét meghatározó jellemzőket, a légtérfogatot és hőteljesítményt;
- a felhasználó által igényelt hőellátás mértékét, a távhőszolgáltató ezzel kapcsolatos kötelezettségét;
- a teljesítési hely megnevezését;
- a távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérők helyét, azonosító adatait;
- a felhasználási helyet ellátó hőközpont azonosító adatait, tulajdonosát, üzemeltetőjét, és vízfelmelegítés esetén a közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezését, címét;
- a felhasználási helyen lévő berendezések fenntartására vonatkozó kötelezettségeket;
- a távhőszolgáltatás és a vételezés megkezdésének időpontját;
- a fűtési célú szolgáltatás időtartamát, illetve megkezdésének és befejezésének feltételeit; az üzemvitel során a felhasználó és a szolgáltató együttműködésének szabályozását;
- a távhő díját, hatósági ár esetében az erre történő utalást;
- az elszámolásra, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó rendelkezéseket;
- a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződösszegésének következményeit;
- országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi ok esetén az önkormányzat rendeletében megállapított korlátozás mértékét;
- a hatálybalépésének és megszűnésének időpontját, a módosítás lehetőségét és feltételeit, a felmondási időt és a felmondás egyéb feltételeit.

**Amennyiben a díj megfizetése épületrészenként (lakásonként) külön-külön történik:**

- a díj – felhasználói közösség által meghatározott – megosztásának módját, arányait,
- változó arányok esetén (vízmérők alkalmazása) az erre vonatkozó eljárás rendjét,
- a díjfizetők nevét, címét,
- a megosztás módjának megváltoztatására irányuló szerződés módosítás feltételeit.

**Az egyedi közszolgáltatási szerződésnek tartalmaznia kell még:**

- a szolgáltató és a díjfizető statisztikai azonosítóját, cégjegyzékszámát, adószámát, a pénzügyintézetnél vezetett számlaszámát,
- a távhő vételezését korlátozó eszközökre, berendezésekre vonatkozó megállapodást,
- az önkormányzat által jóváhagyott korlátozási sorrend szerinti besorolást.
- a szükséges (vételezni kívánt) távhő teljesítményét és mennyiségét.

**4.3. A szerződések időbeli hatálya**

Az általános közszolgáltatási szerződések határozatlan időre, az egyedi közszolgáltatási szerződések a felek megállapodása alapján határozott, vagy határozatlan időre szólhatnak.

**4.4. A szerződésszegés és következményei**

**Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről**

Szerződésszegést követ el a távhőszolgáltató, ha:

- a) a távhőszolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja,



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

A szerződésszegéssel okozott, a felhasználó által hitelt érdemlően bizonyított kárt, ha arra a díjvisszatérítés nem nyújt fedezetet, a hőszolgáltató köteles megtéríteni.

Szolgáltató a szerződésszegés fent szereplő a)-d) és f) pontjai esetében kötbért köteles fizetni, melynek mértéke a szerződésszegés fennállásának idejére járó alapdíj 10%-a.

#### **Szerződésszegés a felhasználó részéről**

Szerződésszegést követ el a felhasználó, ha:

- a szerződésben meghatározott lekötött hóteljesítményt túllépi,
- a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti,
- a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a fogyasztó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be,
- a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével távhőt vételez,
- a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg,
- a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget,
- a távhő vételezését nem a törvényben előírt feltételek fennállásával szünteti meg.

A szerződésszegéssel okozott - a távhőszolgáltató által hitelt érdemlően bizonyított - kárt, ha arra a pótdíj(ak) nem nyújt(anak) fedezetet, a felhasználó köteles megtéríteni.

#### **4.5. Vásárlási szerződések**

A hőenergia-szolgáltatás zavartalan és biztonságos ellátása érdekében a következő főbb szerződések megkötése szükséges a külső beszállítókkal:

- tüzelőanyag vásárlási,
- villamosenergia vásárlási,
- használati melegvíz készítéshez, illetve technológiai célra szükséges vízvásárlási szerződés.

## **5. Ügyfélszolgálati tevékenység**

### **5.1. Az ügyfélszolgálat feladata**

Közvetlen kapcsolattartás a felhasználókkal és díjfizetőkkel, az ügyfelek tájékoztatása és a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyek intézése – melyek közül kiemelendő a hátralékok kezelése – a felhasználói igények megismerése és a panaszok kezelése.

#### **Az ügyfélszolgálat tevékenységi köréhez tartozik:**

- a felhasználók tájékoztatása a szüneteltetés és az újraindítás feltételeiről,
- a fogyasztási helyek és az elszámoló mérők alapadatainak nyilvántartása,
- szerződéskötési és módosítási igények ügyintézése,
- a felhasználói adatok és azok változásainak nyilvántartása, valamint a felhasználó-változás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása,
- az elszámoló mérőkkel kapcsolatos bejelentések (mérőállás, meghibásodás, felülvizsgálat, csere stb.) intézése,
- a felhasználók tájékoztatása a távhőellátás díjtételeiről, az elszámolási módokról, a számlázás rendjéről és a támogatási formákról,
- a távhőellátás számláival kapcsolatos ügyek intézése,
- a felhasználók tájékoztatása a hőenergia elszámolásának lehetőségeiről és feltételeiről,
- a felhasználók tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével kapcsolatos megrendelések felvétele,
- a szolgáltatás teljesítésével és minőségével kapcsolatos bejelentések kezelése,
- annak elősegítése, hogy a felhasználók és díjfizetők a díjfizetési kötelezettségüknek eleget tudjanak tenni,
- a díjfizetői tartozások és túlfizetések nyilvántartása, a behajtási tevékenység ellátása,
- az ügyfelek pénztári befizetéseivel kapcsolatos feladatok ellátása,
- igazolások kiadása (tartozás, tartozásmentesség),
- a távhőellátással kapcsolatos ügyviteli feladatok,
- a fogyasztóvédelemmel foglalkozó szervezetek tájékoztatása,
- tájékoztatás az energetikai tanácsadás lehetőségeiről,
- a díjfizetők tájékoztatása a szociális és egyéb támogatások igényléséről, az adósságkezelési programokról, a felhasználókat érintő pályázati lehetőségekről.
- tájékoztatási és tanácsadói tevékenység a tudatos energiafogyasztási szemléletről, illetve az energiamegtakarítási lehetőségektől, a beruházásokhoz elérhető támogatásokról.

### **5.2. Az ügyfélszolgálat működési rendje**

Az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó ügyintézőket munkaidőben – hetente egyszer meghosszabbított ügyfélfogadási időben – kereshetik fel a felhasználók.

A felhasználók személyesen, levélben, telefonon, faxon vagy e-mailen kezdeményezhetik ügyeik intézését, illetve kérhetnek tájékoztatást.

A felhasználók írásbeli panaszára a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb a beérkezést követő 30 napon belül írásban kell választ adni. Az ügyfélszolgálaton szóban bejelentett panaszt, amennyiben az nyomban nem kezelhető, 15 napon belül írásban kell megválaszolni.

Ha a bejelentő által felvetett probléma felülvizsgálatot vagy egyéb intézkedést igényel, akkor tájékoztatni kell az ügymenetről és az ügyintézés befejezésének várható időpontjáról.

Az ügyfélfogadás időpontjai a Komló, Bem J. u. 24. sz. alatti Ügyfélszolgálati irodában:

hétfő:	7-15 óra
kedd:	7-15 óra
szerda:	7-15 óra
csütörtök:	7-19 óra
péntek:	7-14 óra

A távhőszolgáltatással összefüggő hiba bejelentésére és elhárítására folyamatos ügyeletet biztosít a Szolgáltató.

Ügyfélfogadási időn kívüli hibabejelentést a 72/582-119-es telefonszámon lehet megtenni.

Az ügyfélfogadási időben érkezett telefonhívások öt számjegyű egyedi azonosító kóddal minden esetben rögzítésre kerülnek. A bejelentő a későbbiekben csak és kizárólag a beszélgetés során kapott öt számjegyű egyedi azonosító bediktálásával kérheti a hangfelvétel visszakeresését.

## **6. A távhőszolgáltatás árrendszere és díjtételei**

A távhőszolgáltatás díja, az árszerkezet és alkalmazás feltételei a lakossági és külön kezelt intézmények esetében miniszteri rendeletben (árrend.) kerülnek megállapításra és hatósági árnak minősülnek. A hatósági ár az alkalmazható legmagasabb árat jelenti. A hatósági árszabályozás alá nem tartozó felhasználók esetében az alkalmazható legmagasabb árak a Szolgáltató kezdeményezése alapján Komló Város Önkormányzatának Képviselő Testületének jóváhagyását követően lépnek hatályba. Az alkalmazott díjak és árszerkezet a Szolgáltató díjtáblázatban található, mely az Alapító Okiratban meghatározott módon és a Szolgáltató honlapján is közzétételre kerül. A hatósági árszabályozás alá nem tartozó felhasználók esetén a díjtáblázatban szereplő díjaktól és árszerkezettől eltérő díjak és árszerkezet az egyedi közszolgáltatási szerződésben kerülnek rögzítésre.

## **7. A szolgáltatott hőenergia ellenértékének elszámolása**

### **7.1. A szolgáltatott távhő mérése**

A szolgáltatott és a felhasznált hőmennyiség díjának havi elszámolása minden felhasználási helyen hiteles hőmennyiségmérés alapján történik.

A fűtési célú és a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiséget külön-külön kell meghatározni és számlázni.

**A fűtési célra elfogyasztott hőmennyiség meghatározása történhet:**

- a felhasználási helyet ellátó hőközpontban vagy hőfogadó állomáson beépített hiteles hőmennyiségmérőn történő méréssel,

- a felhasználó által fűtési célra felhasznált hőmennyiség épületrészenkénti hiteles mérésével, vagy
- ahol a fűtési hő és a használati melegvíz-készítéshez felhasznált hőmennyiség mérése külön-külön nem megoldott, ott a felhasználási helyet ellátó hőközpontban, a fűtési célra és a használati melegvíz-készítés céljára együttesen elfogyasztott - hiteles hőmennyiségmérővel mért - összes hőmennyiségből a használati melegvíz-készítéshez elfogyasztott hőmennyiség levonásával.

#### **A használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiség meghatározása történhet:**

- A használati melegvíz készítéshez felhasznált hőmennyiségnek a felhasználót ellátó hőközpontban beépített hiteles hőmennyiségmérőn történő méréssel, vagy
- ahol a fűtési hő és a használati melegvíz-készítéshez felhasznált hőmennyiség mérése külön-külön nem megoldott, ott a használati melegvíz készítéséhez felhasznált hőmennyiséget az épületrészben beépített vízmennyiség-mérőkön mért használati melegvíz-mennyiség ( $m^3$ ) és a hőhordozó közeg egységnyi mennyiségének felmelegítéséhez szükséges hőmennyiség ( $GJ/m^3$ ) szorzatából meghatározva.

Az előzőek szerinti fajlagos hőmennyiség  $1 m^3$  közműves ivóvíz felmelegítéséhez átlagosan szükséges hőmennyiség a fűtési időszakon kívüli időszakban a hőközpontban hitelesen mért hőmennyiség és a felhasználók által felhasznált használati melegvíz-felhasználás mennyiségeinek hányadosa ( $GJ/m^3$ ).

Ez a fajlagos hőmennyiség évente szeptember 30-áig hőközpontonként megállapításra kerül. Az így megállapított fajlagos hőmennyiséget a fűtési időszak kezdetétől, az első havi hőfelhasználás elszámolásától kezdődően kell alkalmazni.

A fűtési és a használati melegvíz-készítéshez felhasznált hőmennyiség megosztására a felhasználó a Szolgáltató által megállapított fajlagos hőmennyiségtől eltérő arányszámot is kérhet, melyet a felek szerződésben rögzítenek.

A felhasználó vagy annak megbízottja jogosult a Szolgáltató tulajdonában lévő elszámolási mérő(k) rendkívüli hitelesítését, ellenőrzését kérni. Amennyiben a mérő az MKEH jegyzőkönyve szerint nem biztosította az előírt pontosságot, úgy a szállítás és a vizsgálatok költsége a Szolgáltatót, ellenkező esetben ezen költségek a rendkívüli hitelesítést, ellenőrzést kérő felet terhelik.

Ha a tulajdonosi közösség költségmegosztók alkalmazásáról dönt, akkor gondoskodnia kell a költségmegosztók felszereléséről, működtetéséről, karbantartásáról, időszakos ellenőrzéséről, adatainak leolvasásáról, kiértékeléséről és a fűtési díjmegosztási arányok, valamint a melegvíz-díjmegosztási arányok kiszámításáról, továbbá viselni az ezekkel kapcsolatos költségeket.

### **7.2. Elszámolás egyéb felhasználók esetében**

A távhőellátás díja az egyedi közszolgáltatási szerződésben meghatározott lekötött hőtéljesítmény (MW), vagy fűtött légtérfogat ( $lm^3$ ) utáni alapidjából és a felhasznált hőmennyiség (GJ) utáni hődíjból tevődik össze.

Az éves alapidj 1/12 részét és a várható (szerződésben rögzített) havi hőfogyasztás díjának maximum 50%-át a Szolgáltató a tárgyhoz első napján előleghátralékban leszámlázhatja. Amennyiben felhasználó a várható havi hőfogyasztási mennyiségeit tárgyévvel megelőző év szeptember 15-ig nem adja meg, vagy hiányosan, hibásan adja meg Szolgáltató részére, úgy Szolgáltató saját maga állapítja meg a havi hőfogyasztás előleghátralékban szereplő

hőmennyiséget. A tényleges hőfogyasztás alapján esedékes hődíj-különbözetet a tárgyhot követő hó első munkanapjától jogosult számlázni, a számlák ellenértékét a felhasználó 10 napos határidővel átutalja a Szolgáltató folyószámlájára.

### **7.3. Elszámolás lakossági felhasználók esetében**

Lakóépületeknél és vegyes célra használt épületeknél a távhőellátás díja a fűtött légtérfogat ( $\text{lm}^3$ ) utáni alapdíjból és a felhasznált hőmennyiség (GJ) utáni hődíjből tevődik össze.

Lakóépületnél és vegyes célra használt épületeknél a tényleges felhasználás szerinti hődíjat a közösség választása szerint a tulajdonosi közösség képviselője (közös képviselő), vagy a felhasználók egyénileg fizethetik.

#### **Fűtési célú hőfelhasználás felosztása**

Az egy-egy felhasználói közösségre vonatkozóan megmért vagy meghatározott fűtési célú hőfelhasználást a díjfizetők között a közszolgáltatási szerződés mellékletében rögzített – a tulajdonosi közösség felhatalmazott képviselője, vagy megbízottja által megadott – díjmegosztási arányok szerint kell felosztani. A felhasználók képviselője az általános közüzemi szerződésről, a díjmegosztás módjáról, a díjmegosztási arányokról a felhasználókat tájékoztatni köteles.

A díjmegosztási arányok meghatározása a felhasználási hely tulajdonosi közösségének döntése alapján a következő módokon történhet:

- az épületrészek fűtött légtérfogata alapján, vagy
- fűtési költségmegosztók alkalmazásával, a vhr. 17/E. vagy 17/F. §-ban foglaltak szerint.

A díjmegosztási arányok megállapításával kapcsolatos díjfizetői kifogások rendezése a felhasználó feladata.

A felhasználó a közszolgáltatási szerződésben meghatározott éves alapdíját akkor is köteles megfizetni, ha távhőt – akár a felhasználói berendezések alkalmatlansága, hibája miatt – nem vételezett.

Amennyiben a Szolgáltató tulajdonában lévő hőközponttól ellátott épületnek, épületrésznek több tulajdonosa van, a távhődíjak felosztása és kiegyenlítése a tulajdonosok egymással történő megállapodása szerint történik.

#### **Használati melegvíz készítés hődíjának felosztása**

A használati melegvíz mennyiségét a víziközmű szolgáltató tulajdonában lévő hiteles vízmérő óra alapján veszi meg a Szolgáltató. A felmelegített víz hődíjának elszámolása az egyes felhasználási helyeken (épületrészek-lakás, iroda, üzlet, garázs stb.) a vhr. 17/G.§-a alapján, a felhasználási hely tulajdonosi közösségének döntése alapján a következő módokon történhet:

- használati melegvíz-költségmegosztók alkalmazásával a használati melegvíz-költségmegosztókon mért fogyasztási adatok, vagy
- az épületrészekben felszerelt melegvíz-kifolyócsapok számának alapulvételével.

A melegvíz épületrészenkénti mérésére felszerelt vízmérők díjmegosztóként alkalmazhatók a hálózati hidegvíz felmelegítéséhez szükséges hőmennyiség díjának felosztásához.

A hmv díjának összetevői:

- a közműves ivóvíz felmelegítéséhez felhasznált hőmennyiség hődíja,
- amennyiben a Szolgáltató biztosítja a felmelegített hidegvíz mennyiségét, akkor a vásárolt vízért fizetendő mindenkor, de a vízmérőre jutó alapidj nélkül továbbszámlázott díjak ( víz- és csatornadíj, környezetterhelési díj)

A felmelegített hidegvíz mennyisége: a lakás vízmérők által mért vízmennyiség.

A hődíj: a hőközpontban mért felmelegítésre felhasznált hő hődíja.

#### **7.4. Az elszámolási mérők leolvasása**

Az elszámolás alapjául szolgáló mérők leolvasása a Szolgáltató feladata. A mérők leolvasását a felhasználó köteles lehetővé tenni. Amennyiben a közszolgáltatási szerződés ettől eltérően nem rendelkezik, akkor az elszámolási hőmennyiségmérők és a hőközponti vízmérők leolvasásának időpontja a hónap utolsó munkanapja, melytől 3 munkanappal lehet eltérni, kivéve ha nem a Szolgáltatónak felróható okból (pl.: felhasználó nem teszi lehetővé a bejutást, stb.) hiúsul meg a leolvasás.

#### **Az elszámolási mérő leolvasásának megghiúsulása**

Amennyiben az elszámolási hőmennyiségmérő leolvasását a felhasználó nem teszi lehetővé, vagy szándékosan megakadályozza, szerződészegést követ el.

Szerződészegés következményei:

- Szolgáltató írásban új időpontot jelöl ki a mérő leolvasására. Ha ez is eredménytelen marad, akkor ajánlott levélben kell az újabb leolvasási időpontot közölni. Ha az ajánlott levélben közölt új időpontban sikertelen a mérőleolvasás, a Szolgáltató az előző elszámolási időszak átlagfogyasztása szerinti mennyiséggel számol el vagy,
- az eredménytelen írásbeli felszólítások és együttműködési kísérletek sem teszik lehetővé a mérő leolvasását és átlagfogyasztás számlázását, a Szolgáltató a szerződést felmondhatja. Az ilyen felmondás nem mentesíti a felhasználót az egyéb következmények (hátralék, egész évi alapidj megfizetése stb.) viselése alól.

#### **7.5. A felhasználó mérőóraállítás közlési kötelezettsége**

A felhasználók, vagy a tulajdonosi közösség megbízottja (közös képviselő) a használati melegvíz mérőkön leolvasott mérőállásokat a tárgyhót követő hónap 5-éig kötelesek bejelenteni.

Épületrészben (lakásban) elhelyezett használati melegvíz-mérők mérőállásait a Szolgáltató által kiküldött nyomtatvány kitöltésével a tulajdonosi közösség képviselője (közös képviselő) havonta megadhatja, vagy havonta (személyesen, telefonon, faxon, e-mailen) bejelentheti a lakás tulajdonosai, bérlői a mérőállásokat. Ilyen esetben a szolgáltató esetenkénti ellenőrzést végez.

Adatszolgáltatás hiányában vállalt havi vízmennyiséget számláz a Szolgáltató.

Rádiófrekvenciás távleolvasású költségmegosztókat alkalmazó, azokat havi rendszerességgel kiolvasó Felhasználó esetében a közösség megbízottja (közös képviselő) szolgáltat adatot legkésőbb a tárgyhót követő hónap 12-ik napjáig a Szolgáltatónak.

## 7.6. Díjvisszatérítés és pótdíj fizetési kötelezettség

Ha a Szolgáltató a mérés szerint elszámolt felhasználóval szemben fennálló távhőszolgáltatási kötelezettségének folyamatosan három napot meghaladóan, neki felróható okból nem tesz eleget, a szerződésben meghatározott alapdíj a szünetelés időtartamával arányos részének kétszeresét fizeti vissza. Nem kötelezhető a Szolgáltató díjvisszatérítésre, ha a fenti bekezdésekben foglalt kötelezettségszegés a felhasználó vagy a felhasználói berendezés hibájából illetve alkalmatlanságból következett be.

A felhasználó szerződésszegése esetén pótdíjat köteles fizetni.

A pótdíj mértéke:

- a lekötött hőtéljesítmény adott hónapban történő túllépése esetén a lekötött hőtéljesítményt meghaladó hőtéljesítmény éves teljesítménydíjának 1,5 szerese. Ismételt túllépés esetén a teljesítménytúllépés pótdíját a szolgáltató annyiszor számíthatja fel, ahány napon a jogosulatlan igénybevétel megtörtént.
- ha a Szolgáltató a felhasználónál elhelyezett elszámolási mérő ellenőrzése során a hőszolgáltatói, illetve az állami hitelesítésű záróelemet (ólmzárat) sérülten találja, vagy egyéb szabálytalan vételezést észlel, akkor az eseményt jegyzőkönyvben rögzíti és az előző év azonos elszámolási időszakában mért mennyiség kétszeresének megfelelő pótdíjat számítja fel.

## 7.7. Számlázás rendje

A Szolgáltató által ellátott területen a havi leolvasásokon alapuló tényleges fogyasztási adatok alapján történik a számlázás, mely számla a lakossági felhasználók részére az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló jogszabály szerinti tartalommal kerül kiállításra. Egyéb felhasználók esetében Szolgáltató az egyedi közszolgáltatási szerződésben rögzítettek szerint jogosult előlegszámla kiállítására.

SZERZŐDÉS TÍPUS	SZÁMLA TÍPUS	ELKÉSZÍTÉSI HATÁRIDŐ
Egyedi közszolgáltatási	Alapdíj számla	Tárgyhó 10-éig
	Előlegszámla	Tárgyhó 10-éig
	Végszámla	Tárgyhónapot követő hónap 10-éig
Általános közszolgáltatási	Alapdíj számla	Tárgyhó 15-éig
	Fűtési célú hőfelhasználás elszámoló számla	Tárgyhót követő hónap 15-éig
	Használati melegvíz készítés elszámoló számla	Tárgyhót követő hónap 15-éig
Valamennyi felhasználónál	Stornó számla	Műszaki vagy pénzügyi igazolást követően
	Korrekciós számla	Műszaki vagy pénzügyi igazolást követően

A távhőszolgáltatással összefüggő módosítások a műszaki, vagy a pénzügyi igazolást követő hónap számlájában kerülnek feltüntetésre.

## **7.8. Pénzügyi követelések benyújtása, a felhasználói díjfizetés**

### **Számlaadási kötelezettség**

A számlákra vonatkozó jogszabályi előírások betartásával felhasználási helyenként a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről a Szolgáltató számlát állít ki, amelyeket a fizetési határidő előtt - a hatályos jogszabályok szerinti időpontig - kézbesít a felhasználóknak.

A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal (pl. bevételi pénztárbizonylat, pénzügyi egyenlegértékesítő, készpénz-átutalási megbízás átvételét igazoló postabélyegző) együtt tekinthető kiegyenlítettnek.

### **Számlakézbesítés a felhasználási helyre**

A kiállított számlákat a Szolgáltató megbízott munkavállalói kézbesítik a felhasználók levélszekrényébe.

### **Lakossági folyószámláról történő kiegyenlítés**

A felhasználó és a pénzügyi intézmény megállapodást köt a távhődíjak lakossági folyószámláról (átutalási betétszámláról) történő kiegyenlítéséről, és arról valamelyik fél a Szolgáltatót értesíti, akkor a bejelentést követő hónaptól a Szolgáltató csoportos beszédessel, havonta egyszer, legkésőbb a számla esedékességéig megterheli az ügyfél folyószámlát az aktuális havi számla értékével. A számlákat a Szolgáltató az előző pontban leírt módon kézbesíti. A bank által visszautasított tételek kiegyenlítéséről a felhasználónak kell gondoskodnia.

### **Bankszámlával rendelkező felhasználók esetén**

Bankszámlával rendelkező felhasználók a pénzforgalmi szabályok előírásai alapján átutalással – a közlemény rovatban az ügyfélkód feltüntetésével – rendezhetik a hozzájuk eljuttatott számlákat.

### **Pénztári befizetés**

A távhőszolgáltatás pénztári befizetéssel Ügyfélszolgálati irodában történő kiegyenlítése esetén a pénztáros a készpénz átvételét átvételi elismervény kiállításával igazolja.

### **A felhasználók díjfizetése**

A távhőszolgáltatás ellenértékét a felhasználó (díjfizető) a fizetési megállapodásban vagy a számlán feltüntetett időpontig egyenlítheti ki kamatmentesen.

Alapvetően számlareklamáció a fizetési határidőt nem módosíthatja.

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

Pénzügyi intézményen keresztül történő számlarendezés esetén a fedezethiány a fizetési határidőt nem módosíthatja. Abban az esetben, amikor a fogyasztó és a pénzügyi intézmény közötti megállapodás megszűnéséről a számlázás megkezdéséig (a tárgyhoz megelőző hónap utolsó munkanapjáig) az érintett felek egyike sem vagy késedelmesen értesíti a szolgáltatót, a számla fizetési határideje nem módosul és a kézbesített számla alapján a határidőre történő kiegyenlítésről a fogyasztónak kell gondoskodnia.



## **Egyedi díjfizetési megállapodás**

Lakossági díjfizetők egyedi díjfizetési megállapodást köthetnek a távhőszolgáltatási díjak havi egyenlő részletekben történő fizetésére. Ez a fajta fizetési mód nem módosítja a havi számlázás rendjét, a társasházakkal és lakásszövetkezetekkel megkötött közszolgáltatási szerződéseket. A díjfizetőnek továbbra is a havi tényleges fogyasztás szerinti elszámolószámla készül, de a számla végösszegétől függetlenül a díjfizető havi fix összeget fizet a vele kötött egyedi fizetési megállapodás szerint.

A folyószámláról történő fizetés esetén a megállapodás szerinti havi összeg kerül leemelésre, csekkes fizetési módnál pedig a számlához csatolt csekk is a díjfizetési megállapodás szerinti összegre szól.

Ha a havi fogyasztás szerinti számlák és a megállapodás szerint fizetett havi összegek göngyöltett összege eltérést mutat, a különbözet mindaddig nem szerepel hátralékként, illetőleg túlfizetésként az ügyfél folyószámláján, amíg a díjfizetési megállapodásnak megfelelően teljesíti a fizetési kötelezettségét, illetőleg a megállapodás ideje le nem jár. Felhasználóváltozás esetén a régi felhasználtót terhelő tényleges hődíjak azonnal esedékessé válnak.

Díjfizetési megállapodás maximum 1 évre köthető. A havi fizetendő összegek meghatározása az előző időszak fogyasztási adataiból kiindulva kerül kiszámításra, figyelembe véve a számlázandó időszakra vonatkozó hatályos árakat.

### **A felhasználó személyében bekövetkező változás bejelentése és a szolgáltatási díjak elszámolása**

A felhasználó, díjfizető személyében bekövetkező változást a régi és az új felhasználó, díjfizető együttesen, írásban köteles a változástól számított 15 napon belül bejelenteni.

Tulajdonváltás igazolásának dokumentumai:

A Szolgáltató jogosult a tulajdonváltás igazolására alkalmas okirat bemutatását kérni.

A bejelentéshez csatolni kell az átíráshoz szükséges dokumentumokat: adás-vételi szerződést vagy csere-szerződést, hagyatékátadó végzést, illetve ajándékozási szerződést, és birtokbaadási nappal a használati melegvízmérő, és - ha van - az egyedi hőmennyiségmérő állását.

A bejelentés adatait csak a változásban érintett felek közös nyilatkozatával lehet módosítani.

A bejelentési kötelezettség független a távhőszolgáltatás igénybevételének és elszámolásának módjától.

A késedelmes bejelentésből, illetve a bejelentési kötelezettség elmulasztásából származó minden következmény a mulasztó felet (feleket) terheli.

A számlázás módosítását az előbbi bejelentésben megjelölt időponttól, - ha a bejelentés az előírt határidőn túl történik - legkorábban a bejelentés beérkezése időpontjától lehet igényelni a Szolgáltatótól.

Mindaddig, amíg a felhasználó, díjfizető változás bejelentése meg nem történik, a díjfizetési kötelezettség a régi tulajdonost terheli.

Üresen álló épület (épületrész) esetén a távhőszolgáltatás díját a tulajdonosnak, tulajdonosoknak kell megfizetnie.

### **Szolgáltatási díjak elszámolása felhasználó változás esetén**

A Szolgáltató az egyedi hőmennyiségmérővel és melegvízmérővel mért, és mindkét felhasználó által elfogadott mérőállások szerinti hő- és melegvíz-felhasználás (GJ, m<sup>3</sup>) elszámolását köteles elvégezni.

Mérőállás bejelentésének hiányában a szolgáltató nyilvántartásában szereplő aktuális mérőállást az új és a régi felhasználó, díjfizető részéről elfogadottnak tekintjük, utólagos elszámolásra irányuló reklamációnak helye nincs.

Egyedi fűtési hőmennyiségmérővel nem rendelkező felhasználási helyeken történt felhasználó, díjfizető-változaskor a fűtési hődíj időarányosan kerül felosztásra a régi és az új felhasználó, díjfizető között.

### **Tulajdonos helytállási kötelezettsége**

Az épület, építmény, épületrész tulajdonosa és a bérlő vagy a használó együttes kérelmére a Szolgáltató a díjat közvetlenül a bérlő vagy a használó részére számlázza. A távhőszolgáltatási díj a bérlő vagy a használó által történő megfizetéséért - a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján az állam vagy a települési önkormányzat tulajdonában lévő lakóingatlanok kivételével - a tulajdonos egyszерű (sortartó) kezesként felel.

## **7.9. Késedelmes fizetés**

Amennyiben a felhasználó a számla összegét a fizetési megállapodásban rögzített, vagy a számlán feltüntetett határidőig nem fizeti meg, a Szolgáltató ajánlott levélben szólítja fel az adóst a díj kiegyenlítésére. A késedelmesen fizetőt a késedelmi kamaton felül a felszólítás költsége is terheli. A Szolgáltató nem terheli felelősség azért, ha a felszólító leveleket a posta nem az ajánlott küldeményekre vonatkozó előírások szerint kézbesíti.

Amikor a díjfizető a fizetési határidőig nem fizeti meg a számla összegét, a Szolgáltató jogosult késedelmi kamatot felszámítani. A kamat összegét a késedelmi kamat időtartama alatt érvényes jogszabályi rendelkezések alapján kell kiszámítani. A kamatfizetési kötelezettség kezdő időpontja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

Amennyiben a felhasználó a távhőellátás díját a felszólítás ellenére sem fizeti meg, a Szolgáltató a behajtási eljárás megindítása mellett, a jogszabályi előírások szerint korlátozhatja, illetve szüneteltetheti a szolgáltatást.

## **7.10. A fizetési hátralékok behajtása**

A hátralékok kezelése és nyilvántartása a Szolgáltató mindenkor hatályos hátralékkezelési szabályzatában meghatározottak szerint történik. A Szolgáltató a díjfizetőkről egyedi folyószámlát vezet. A folyószámla tartalmazza a távhőszolgáltatás igénybevételével kapcsolatos tökeösszegeket és annak járulékait (kamatot, költséget, felszólítások postai díja, illeték, laccímkimutatás költsége, tulajdoni lap beszerzési költsége, ügyvédi munkadíj, végrehajtás díja stb.), valamint ezek pénzforgalmi mozgásait. A Szolgáltató a hátralékkezelést mind saját szervezeti keretei között, mind külső megbízottak útján végezheti a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően. Szolgáltató a díjhátralékok behajtása

kapcsán felmerül költségeket felhasználóra/díjfizetőre hárítja. Amennyiben Szolgáltató a felhasználóval/díjfizetővel szembeni követelése behajtása érdekében követeléskezelő céget, vagy jogi képviselőt vesz igénybe, úgy ezek részére jogosult a felhasználó/díjfizető adatainak átadására.

A behajtási folyamat elemei:

- a felhasználó, díjfizető értesítése,
- a felhasználókkal való személyes kapcsolatfelvétel, a hátralék rendezésére vonatkozó fizetési megállapodások megkötése,
- részösszegű kifizetések elfogadása,
- részletfizetési megállapodás,
- fizetési meghagyás kibocsátásának kezdeményezése,
- végrehajtási eljárás megindítása, jelzálogjog bejegyeztetése.

A hátralék jogi eszközökkel történő behajtásának kezdeményezése előtt figyelembe kell venni:

- az adott időszakra nyilvántartott követelést,
- a felhasználó korábbi fizetési készségét,
- a behajtás költségeit,
- a felhasználó által felajánlott biztosítékokat.

A felhasználót a késedelmes fizetés miatt a többletköltségekről tájékoztatni kell.

## **8. Szolgáltatási események**

### **8.1. A fűtési célú szolgáltatás megkezdése**

Szolgáltató a fűtési célú hőellátást – a jogszabályban (vhr.) előírt szeptember 15 és a következő év május 15 napja közötti időszakban – a tulajdonosi közösség feljogosított képviselője (közös képviselő), egyéb felhasználók esetében a tulajdonos, vagy felhatalmazott képviselője által – a Szolgáltató honlapjáról is letölthető formanyomtatványon – írásban kérelmezett időpontban kezdi meg és fejezi be.

Ezen időszakon kívüli fűtési célú távhőszolgáltatásra a szolgáltató nem köteles.

Fűtési időszakon belül kért ismételt ki- és bekapcsolásra legkésőbb 3 napon belül köteles intézkedni a szolgáltató.

### **8.2. A szolgáltatási hibabejelentés**

A szolgáltatási hiba bejelentése ügyfélfogadási időben történhet telefonon (72-582-119), levélben, e-mail-ben (hibabejelentes@komloieromu.hu) vagy személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában. Ügyfélfogadási időn kívül hibabejelentés kizárólag telefonon (72-582-119) történhet.

### **8.3. A szolgáltatási hibák elhárításának rendje**

A bejelentett hibákat rangsorolni kell, elhárításukat az alábbiak szerint kell elvégezni:

- ha a bejelentett hiba élet- egészség- vagy vagyonbiztonságot veszélyeztet, akkor elhárítását azonnal, de legkésőbb a hiba bejelentését követő 1 órán belül meg kell kezdeni,

- ha a hiba több lakóépületben vagy lakásban okoz szolgáltatás-kiesést, a javítást azonnal, de legkésőbb a bejelentés időpontjától számított 2 órán belül meg kell kezdeni,
- ha a bejelentett hiba egy lakást érint, a javítást lehetőleg 8-21 óra között, a bejelentővel egyeztetett időpontban kell elvégezni.

#### **8.4. Tervezett karbantartás miatti szüneteltetés**

A távhőszolgáltatói berendezéseken végzett, előre tervezhető karbantartási és felújítási munkák miatt szükségessé váló szüneteltetés esetén a felhasználókat legalább 8 nappal a munka megkezdése előtt írásban kell tájékoztatni. Eltérő megállapodás hiányában a szünetelés 8 napnál hosszabb nem lehet.

Szolgáltató a távhőrendszer egészét érintő karbantartási, felújítási munkákat évente május 15-e és szeptember 15-e között végzi, így ebben az időszakban a távhőigények kielégítését esetenként jogosult szüneteltetni.

Az éves karbantartási és felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról a helyben szokásos módon, az Alapító Okiratban meghatározott médiumban, valamint honlapon való közzététel útján kell tájékoztatni a felhasználókat. Egy hőközponttól ellátott felhasználói kört érintő körben végzett karbantartási és felújítási munkák esetén a felhasználókat lépcsőházi hirdetésben is lehet értesíteni a szüneteltetésről.

Felhasználói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén a távhőszolgáltatást teljesítettnek kell tekinteni.

#### **8.5. Korlátozás**

Abban az esetben, ha a távhőszolgáltatás díját felhasználó felszólítás ellenére sem fizeti meg, a távhőszolgáltató jogosult a felhasználónak illetve a felhasználó tulajdonában lévő épületben nyújtott szolgáltatást korlátozni a hátralék megfizetéséig, vagy a hátralék megfizetésére kötött megállapodás megkötéséig.

##### **A korlátozás fokozatai**

**Lakóépületeknél** (csak a hátralékos lakásában, vagy nem lakás célú helyiségben)

- a használati melegvíz-szolgáltatás szüneteltetése,
- a fűtés csökkentése.

##### **Egyéb felhasználóknál**

- a távhőszolgáltatás korlátozása,
- a távhőszolgáltatás szüneteltetése.

##### **Korlátozás külső ok következtében**

A Szolgáltató jogosult az önkormányzat rendeletében foglaltak szerint:

- az országos tüzelőanyag-hiány miatt nála vagy a vele szerződéses jogviszonyban álló távhőtermelőnél fellépő termeléskiesés esetén, vagy
- környezetvédelmi érdekből

a szolgáltatást korlátozni. A korlátozás bevezetéséről és annak okairól a Szolgáltató az önkormányzatot haladéktalanul tájékoztatni köteles. Lakossági felhasználó korlátozására csak végső esetben és csak akkor kerülhet sor, ha az egyéb felhasználó korlátozása után az még szükséges.

## 9. Reklamációk, panaszügyek kezelése

A panasz a természetes vagy jogi személy és egyéb gazdálkodó által jelzett, a Szolgáltató üzleti, vagy üzemi tevékenységével kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéséhez, szolgáltatásához vagy a szolgáltatással összefüggő tevékenységéhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció.

A felhasználók írásbeli panaszára a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb a beérkezést követő 30 napon belül írásban kell választ adni. Az ügyfélszolgálaton szóban bejelentett panaszt, amennyiben az nyomban nem kezelhető, 15 napon belül írásban kell megválaszolni.

A panaszbejelentésről jegyzőkönyvet kell felvenni, melynek tartalmaznia kell:

- a felhasználó/díjfizető nevét, lakcímét,
- a felhasználási hely címét,
- a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját,
- a panasz részletes leírását, a felhasználó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
- a Szolgáltató nyilatkozatát a felhasználó/díjfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy nevét, aláírását és személyes jelenléte esetén a bejelentő aláírását,
- a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét, szóbeli panasz esetén egyedi azonosító számát.

A felhasználó/díjfizető a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálását és orvoslását elsősorban a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál, vagy a fogyasztóvédelmi referensétől kérheti.

Amennyiben a felhasználó a Szolgáltató intézkedéseit nem találja megfelelőnek jogosul panaszával a Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Baranya megyei Békéltető Testülethez fordulni. A békéltető testületi eljárás írásos kérelemre indul, amelyet a Baranya Megyei Békéltető Testület elnökéhez kell címezni és eljuttatni írásos formátumban a testület székhelyére:

- postai úton: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.
- telefaxon: 72/507-152
- e-mailen: [kerelem@baranyabekeltetes.hu](mailto:kerelem@baranyabekeltetes.hu)
- az ügyfélszolgálaton: Pécs, Majorossy I. u. 36. (ügyfélfogadási idő: H-Cs: 08<sup>30</sup>-15<sup>00</sup>, P: 08<sup>30</sup>-12<sup>00</sup>)

További fogyasztóvédelmi szervek és elérhetőségeik:

**Baranya Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2. II. emelet

Postacím: 7602 Pécs 2. PF: 315.

Telefonszám: + 36 72 795 398

Telefax: + 36 72 332 005

E-mail: [fogyasztovedelem@bamkh.hu](mailto:fogyasztovedelem@bamkh.hu)

Ügyfélszolgálat (rezsipont): hétfőtől csütörtökig 8.00 – 11.30, 13.00 – 16.00

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH)**

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.

Központi telefonszám: +36 1 459 4800

Faxszám: +36 1 210 4677

Központi e-mail cím: [nfh@nfh.hu](mailto:nfh@nfh.hu)

### **9.1. Kifogás a számla ellen**

A felhasználó a benyújtott számla ellen kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére nincs halasztó hatálya. A távhőszolgáltató köteles a kifogást megvizsgálni és ennek eredményéről a felhasználót 30 napon belül írásban értesíteni. Ha a felhasználót, díjfizetőt visszatérítés illeti meg, a távhőszolgáltató a díjkülönbözetet az írásos értesítővel egyidőben, de legkésőbb 8 munkanapon belül korrekciós számlával köteles jóváírni. Ha a felhasználónak nincs tartozása, a visszatérítés összege készpénzben kifizethető vagy átutalható. Ha a felhasználónak van tartozása, a visszatérítés összegét a hátralék csökkentésére kell elszámolni. Ha szolgáltató az írásos értesítést követő 8 munkanapon belül a visszatérítés összegét nem írja jóvá, a jogszabályban meghatározott kamatot köteles megtéríteni.

Amennyiben a távhőszolgáltatót – neki felróható okból – téves vagy elmaradt számlázás miatt díj, vagy díjkülönbözet illeti meg, a felhasználó azt a téves, vagy elmaradt elszámolás időtartamával azonos időn belül – más megállapodás hiányában – havi egyenlő részletekben jogosult és köteles kiegyenlíteni.

### **9.2. Az elszámolási mérők meghibásodása**

Az elszámolási mérők meghibásodása esetén a Szolgáltató a meghibásodás észlelését követően köteles a mérő cseréjét biztosítani. A le- és felszerelt mérők adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni, amelyet a felhasználó és a Szolgáltató képviselőjének aláírásával kell ellátni.

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

## **10. Kapcsolatok**

### **10.1 Kapcsolat a Felhasználók képviselőivel**

A Szolgáltató rendszeres kapcsolatot tart a felhasználók képviselőivel, a lakásszövetkezetek vezetőségeivel, a társasházak közös képviselőivel, a helyi felhasználói érdekképviseletekkel, az önkormányzati képviselőkkel és a sajtóval.

A kapcsolattartás elsődleges célja a felhasználók tájékoztatása a távhőszolgáltatás időszerű kérdéseiről, a felhasználói díjak alakulásáról, a költségcsökkentési lehetőségekről, a korszerűbb számlázási módokról és a központi fűtési berendezések korszerűsítési lehetőségeiről.

A Szolgáltató havi rendszerességgel összesített adatot szolgáltat a felhasználók képviselőinek a felhasznált és számlázott mennyiségi és értékadatokról.

A távhőszolgáltató köteles a felhasználói érdekvédelmi szervezet illetékességi körébe tartozó, a felhasználókat érintő kérdésekben együttműködni és a közérdekű adatokat hozzáférhetővé tenni. A fogyasztóvédelmi szervezetek által kezdeményezett ügyekben a távhőszolgáltató ügyintézési határideje 30 nap.

### **10.2 Kapcsolat a beszállítókkal**

A távhőszolgáltatás folyamatos és biztonságos ellátása érdekében a 4.5 pont szerinti szolgáltatásokat biztosító külső beszállítókkal rendszeres kapcsolattartás szükséges. A kapcsolattartás módját a megkötött szerződések tartalmazzák.

A Szolgáltató a hőtermeléshez szükséges technológiai víz és a használati melegvíz-készítéshez szükséges hidegvíz folyamatos biztosítása, korrekt elszámolása érdekében együttműködik a helyi vízszolgáltatóval. A felhasználási helyek elszámolási mérőinek leolvasására és elszámolására havonta kerül sor.

Az elszámolási mérők leolvasását a Szolgáltató dolgozói végzik, és az adatokat megadják a helyi vízszolgáltatónak.

A termelő telephely és a hőközpontok, hőfogadók villamos energia ellátására a Szolgáltató villamos energia kereskedővel köt megállapodást.

A hőközponti villamos fogyasztásmérők leolvasását a Szolgáltató dolgozói végzik.

A hőtermeléshez szükséges tüzelőanyagok (faapríték, földgáz) biztosítását az adott tüzelőanyag értékesítését végző – földgáz esetében kereskedelmi engedéllyel rendelkező – társaságokkal megkötött szerződések biztosítják.

## **11. Energiagazdálkodás, energiatakarékosság**

A Szolgáltató kiemelten kezeli a gazdaságos energiafelhasználás és a veszteségek csökkentésének kérdését, ezért tevékenységben az alábbi szempontok a meghatározóak:

- a primer energia átalakítás hatásfokának javítása érdekében a termelő berendezések hő és villamos önfogyasztásának csökkentése,
- a szállítási veszteségek minimalizálása, változó tömegáramú üzemvitellel, ezzel összefüggésben a keringtetési munka csökkentése, a meglévő vezetékek folyamatos karbantartásával a hálózati veszteségek csökkentése,
- leromlott állapotú vezetékek kiváltása nagy hőszigetelési hatásfokú, közvetlen a talajba fektetett műanyag köpenycsőves vezetékek építésével,
- a szekunder energia átalakítás hatásfokának javítása érdekében a hőközponti berendezések hő és villamos önfogyasztásának csökkentése, hőközponti

- berendezések karbantartásával, cseréjével, gazdaságos hőfelhasználást biztosító hőközpontok létesítésével,
- felhasználók tájékoztatása, ösztönzése, műszaki tanácsadás, annak érdekében, hogy a hasznos energia aránya növekedjen a bevezetett primer energiához képest, a felhasználói berendezések veszteségforrásainak csökkentésével, korszerűsítésével.

## **12. Környezetvédelem**

A Szolgáltató a hőtermelés és a távhőellátás megvalósítása során a mindenkori környezetvédelmi szempontoknak és elvárásoknak maradéktalanul igyekszik eleget tenni.

Az egyedi fűtési módokkal szemben a távhőszolgáltatás ellenőrzött, zárt rendszerben valósul meg. A hőtermelés során elégetett tüzelőanyagokból származó füstgáz magas kéményen távozik és a mindenkori környezetvédelmi előírásokban foglalt mértéket meg nem haladó mennyiségben tartalmaz csak légszennyező anyagokat. A törvényi előírások betartását az üzemeltető személyzet folyamatos figyelemkíséréssel, a termelő berendezések állandó ellenőrzésével, karbantartásával, illetve automatika biztosítja.

A Szolgáltató környezetre gyakorolt hatásait teljes körűen felmérte és meghatározta a kockázati tényezőket. A környezeti hatásokat több szempont alapján értékelte és a jelentősnek ítélt tényezők mérséklése érdekében célokat határozott meg. Ezen célok elsődlegesen a levegőtisztaság, a zaj, és a vízminőség területeit érintik.

A működés során hulladék anyagok keletkeznek, melyek gyűjtéséről és elszállításáról a társaság gondoskodik.

Azon anyagféleségeket, melyekből veszélyes hulladék keletkezhet, az anyag átvételétől, a felhasználás és feleslegessé válásig (életút) folyamatosan nyomon követi. A keletkezett veszélyes hulladékokat szelektív módon gyűjti és elszállíttatásáról, megsemmisítéséről a Szolgáltató intézkedik.



## 1.sz. melléklet a Komlói Fűtőerőmű Zrt. üzletszabályzatához

### KÁSZ-...../...../..... sz. távhőszolgáltatási általános közszolgáltatási szerződés

,amely a.....sz. alatti lakóépület, illetőleg vegyes célra használt épület (továbbiakban: Felhasználási hely) mérés szerinti távhőszolgáltatására jött létre a Komlói Fűtőerőmű Zrt. (továbbiakban: Szolgáltató) és a Felhasználási hely tulajdonosa, tulajdonosi közössége (továbbiakban: Felhasználó), együtt Felek között.

#### Szolgáltató adatai:

Neve: Komlói Fűtőerőmű Zrt.  
Székhelye: 7300 Komló, Bem J. u.24.  
Képviselője:  
Cégjegyzékszám:  
Statisztikai azonosítója:  
Adószáma:  
Bankszámla száma(i):

#### Felhasználó adatai:

Neve: .....  
Lakcíme: .....  
Születési neve: .....  
Születési helye, ideje: .....  
Anyja neve: .....  
Számlázási címe: .....  
Bankszámla száma(i): .....  
Költségviselő kódja: .....  
Telefon, email cím: .....

#### Felhasználó képviselőjének adatai:

Név (cégnév): .....  
Képviselője: .....  
Címe (székhelye): .....  
Cégjegyzékszám: .....  
Statisztikai azonosító: .....  
Adószám: .....  
Bankszámla száma(i): .....  
Telefon, email cím: .....

1. Felek megállapodnak a Felhasználási hely – hőátalakítással megvalósuló –, az alább megjelölt felhasználási célok szerinti távhővel történő ellátására:

fűtési célú hőenergia és használati melegvíz szolgáltatás	
fűtési célú hőenergia és vízfelmelegítési célú szolgáltatás	
csak fűtési célú hőenergia szolgáltatás	
csak használati melegvíz szolgáltatás	
csak vízfelmelegítési szolgáltatás	

A Felhasználási hely által felhasznált fűtési célú hőenergia mérés szerinti elszámolása az alábbi módon történik:

hőközponti (hőfogyadói) mérés vagy,	
épületrészenkénti mérés	

## 2. Felhasználási hely adatai:

Felhasználási hely megnevezése: .....

Felhasználási hely címe, helyrajzi száma: .....

Hőközpont kód: ..... Hőfogadó kód: ..... Lépcsőház kód: .....

Telephely kód (épületrészenkénti mérés esetén): .....

3. Szolgáltató jelen szerződés keretében kötelezettséget vállal, hogy a Felhasználó a teljesítési helyen olyan hőmennyiséggel áll rendelkezésre amennyi szükséges a felhasználási hely igényének kielégítéséhez. Felhasználó (Díjfizető) az igényelt hőmennyiség átvételére és a díjak megfizetésére vállal kötelezettséget.
4. A szolgáltatás akkor is teljesítettnek számít, ha a Felhasználó tulajdonában lévő berendezések hibájából, vagy alkalmatlanságából a távhőszolgáltatást nem tudja igénybe venni. Szolgáltató vállalja, hogy a fűtési időnyben folyamatosan szolgáltat.
5. A teljesítési hely megnevezése:  
Amennyiben az **Hiba! A hivatkozási forrás nem található.** pont szerint a felhasznált hőenergia hőközponti (hőfogadói) mérés szerinti, úgy a teljesítés helye a hőközpontban (hőfogadóban) található hőmennyiségmérő. Épületrészenkénti (lakásonkénti) mérés esetén a felhasználói vezeték hálózaton elhelyezett hiteles hőmennyiségmérő felhasználó felőli oldala.
6. A távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérők helyének, azonosító adatainak megjelölését a szerződés 1 sz. melléklete tartalmazza.
7. Felek rögzítik, hogy – eltérő megállapodás hiányában – az épület belső központi fűtési vezetékeit és berendezéseit a Felhasználó üzemelteti és tartja üzemképes állapotban. A felhasználói, szolgáltató hőközpontot a Szolgáltató üzemelteti és tartja üzemképes állapotban. Felhasználó (Díjfizető) a kezelésében, tulajdonában lévő központi fűtési és használati melegvíz szolgáltatási berendezéseken átalakítási, áthelyezési, bővítési, megszüntetési munkákat csak a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye alapján végezhet.
8. A távhőszolgáltatás és vételezés megkezdésének időpontja: .....(új igénylő esetében a dátum) vagy folyamatos.
9. A fűtési célú hőszolgáltatás jogszabályban előírt időszaka az év szeptember 15 napja és a következő év május 15 napja közötti időszak. Ezen időszakon kívül Szolgáltató fűtési célú hőellátást csak a tulajdonosi közösség képviselőjének (közös képviselő) kérelmére és csak abban az esetben biztosít, ha az tervezett karbantartást, vagy javítást nem akadályoz. A fűtési célú hőszolgáltatás megkezdését illetve befejezését a tulajdonosi közösség képviselőjének (közös képviselő) kell kezdeményeznie. Egyéb felhasználók esetében a felhasználónak, vagy megbízott képviselőjének (bérlő, díjfizető), épületrészenkénti mérés esetén az épületrészek (lakások) tulajdonosai, vagy megbízott képviselőnek kell kezdeményeznie a fűtési célú hőellátás megkezdését, illetve befejezését. A kezdeményezés történhet írásban, ügyfélfogadási időben személyesen, vagy telefonon, ügyfélfogadási időn kívül csak telefonon.  
Felhasználónak joga van a vételezett hőmennyiség mértékét igénye szerint meghatározni, illetőleg a vételezést jogosult a tulajdonosi közösség megbízottja (közös képviselő), egyéb felhasználók esetében a felhasználói közösség képviselője útján a Szolgáltató közreműködésével befolyásolni.  
Felhasználó a zavartalan üzemeltetés és a felhasználási helyeken lévő berendezések ellenőrzése céljából folyamatosan biztosítja Szolgáltató munkavállalóinak bejutását.
10. Felhasználó (díjfizető) a távhőszolgáltatás után - a mindenkor hatályos díjtáblázat szerinti - alapidíjat, a fűtési célú és/vagy a használati melegvíz készítés célú hőmennyiség után hődíjat köteles fizetni. A lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás díját, a legmagasabb hatósági árat külön jogszabály állapítja meg. A hatósági ármegállapítással összefüggő feladatokat a Magyar Energetikai és Közmű-Szabályozási Hivatal javaslatára a Nemzeti Fejlesztési Miniszter rendeletben határozza meg.  
A 3.sz. mellékletben feltüntetett alapidíj és hődíj jelen szerződés megkötésékor érvényes díjakat tartalmazza.  
Használati melegvíz szolgáltatás esetén, amikor Szolgáltató biztosítja a közműves ivóvizet a távhőszolgáltatási díjakon felül a Felhasználó (díjfizető) a használati melegvíz szolgáltatáshoz felhasznált közműves ivóvíz után fogyasztással arányos víz-, illetve szennyvíz díjat, valamint környezetterhelési díjat (vízterhelési díj) köteles fizetni.
11. A fűtési célú hőmennyiség elszámolása  
Szolgáltató a fűtési célra felhasznált hőmennyiséget a szerződés 1 sz. mellékletében rögzített elszámolási hőmennyiségmérőn havonta leolvasott adatok alapján határozza meg. Azon felhasználási helyeken, ahol a

fűtési és a használati melegvíz készítés céljára felhasznált hőmennyiség mérése külön-külön nem megoldott, ott a felhasználási helyet ellátó hőközpontban, a fűtési célra és a használati melegvíz készítés céljára együttesen elfogyasztott – hiteles hőmennyiségmérővel mért – összes hőmennyiségből a használati melegvíz készítéséhez elfogyasztott hőmennyiség levonásra kerül. A felhasználói közösség tagjait terhelő fűtési célú hődíjak felosztását Szolgáltató havonta a tulajdonosi közösség döntése szerinti alábbi díjmegosztási módok\* valamelyike alapján díjmentesen felosztja:

a felhasználási helyek (lakások) <b>fűtött légtérfogata</b> alapján, vagy	
<b>költségmegosztók alkalmazása</b> esetén a távhőszolgáltatásról szóló törvény végrehajtási rendeletének 17/E.§-a alapján, vagy	
a távhőszolgáltatásról szóló törvény végrehajtási rendeletének 17/F.§-a szerinti <b>energetikai számítás</b> alapján	

A fűtési díjmegosztási arányok egy fűtési időszakon belül – a rádiófrekvenciás távleolvasású költségmegosztókat alkalmazó, azokat havi rendszerességgel kiolvasó épületek kivételével – nem változtathatók. Rádiófrekvenciás távleolvasású költségmegosztókat alkalmazó, azokat havi rendszerességgel kiolvasó Felhasználó esetében a közösség megbízottja (közös képviselő) szolgáltat adatot legkésőbb a tárgyhót követő hónap 12-ik napjáig a Szolgáltatónak. Ezen esetben Szolgáltató a tulajdonosi közösséget terhelő fűtési hődíjat havonta változó arányok alapján osztja meg.

12. A használati melegvíz készítésére felhasznált hőmennyiség elszámolása a távhőszolgáltatás és díjalkalmazás feltételeiről szóló önkormányzati rendelet szerint az alábbi módok\* egyikén történhet:

9.§ (3) a) pontja szerint <b>mérés</b> alapján vagy,	
9.§ (3) b) és 9.§ (4) pontjai szerint a <b>fűtési időszakon kívüli fajlagos</b> (GJ/víz <sup>m3</sup> ) alapján vagy,	
9.§ (5) pontja szerint a tulajdonosi közösség által megadott <b>egyéb arányszámok</b> alapján	

A használati melegvíz készítésre felhasznált – a fenti módon meghatározott – hőmennyiséget Szolgáltató a tulajdonosi közösség döntése alapján az alábbi módok\* egyikén osztja meg a felhasználók között:

az épületrészek (lakások) <b>melegvízmérő óráin mért fogyasztások</b> alapján vagy,	
az épületrészekben felszerelt <b>melegvízmérő kifolyócsapok száma</b> alapján	

Amennyiben a megosztás a melegvízmérőkön mért fogyasztások alapján történik, úgy Felhasználó vagy a tulajdonosi közösség képviselője (közös képviselő) vállalja, hogy a tárgyhót követő hónap 3-áig a Szolgáltatónak bejelenti az épületrészekben (lakásokban) felszerelt melegvízmérők állásait.

A használati melegvíz szolgáltatás esetében a közműves ivóvizet rendelkezésre bocsátó szolgáltató megnevezése: Baranya-Víz Zrt.

címe: 7700 Mohács, Budapesti országút 1.

13. Az alapidj éves díj, melyet 12 egyenlő részletben, a tárgyhónapban előre kell megfizetni. A tulajdonosi közösség tagjai terhelő alapidj megosztását Szolgáltató havonta – eltérő megállapodás hiányában – az épületrészek (lakások) fűtött légtérfogata alapján díjmentesen végzi.

14. A távhőszolgáltatás díjainak kiegyenlítése lakossági célú felhasználók esetén a tulajdonosok egymással történő megállapodása alapján történhet\*:

együttesen, egy összegben a tulajdonosi közösség megbízottja által vagy,	
épületrészenként (lakásonként) külön-külön	

Amennyiben lakossági célú felhasználók esetén a tulajdonosi közösség döntése alapján az épület egészét terhelő alapidjat és hődíjat egy összegben a tulajdonosi közösség megbízottja (közös képviselő) útján fizeti meg, úgy Szolgáltató 5% árengedményt biztosít az alapidjból az egy összegben történő számlázási lehetőség időtartama alatt.

Amennyiben a tulajdonosi közösség az épületrészenkénti külön-külön számlázás mellett dönt, akkor Szolgáltató az épület egészét terhelő hőmennyiség díját havonta utólag az épület egészére állapítja meg, de az egyes épületrészekre (lakásokra) jutó alap- és hődíjakat – a tulajdonosi közösség döntése alapján meghatározott – díjmegosztási módok (11.-13. pontok) és arányok alapján osztja meg és számlázza a Felhasználók (díjfizetők) részére. A tulajdonosok által meghatározott díjmegosztási arányokat a 2.sz. melléklet tartalmazza.

15. Szolgáltató szerződésszegésének eseteit a távhőszolgáltatásról szóló 2005.évi XVIII. törvény 49.§ (1) bekezdése, a felhasználó szerződésszegésének eseteit a 49.§ (2) bekezdése tartalmazza. A szerződésszegés esetén alkalmazható szankcióról a távhőszolgáltatásról szóló törvény, illetve a távhőszolgáltatásról és a

díjalkalmazás feltételeiről szóló 34/2011. (XII.16.) önkormányzati rendelet 19.§-a, valamint Szolgáltató üzletszabályzata rendelkeznek.

Késedelmes fizetés esetén Szolgáltató jogosult felszámítani a kiegyenlítés napjáig esedékes késedelmi kamatot. A késedelmi kamat mértékéről a Ptk. rendelkezik. Épületrészenkénti (lakásonkénti) külön-külön történő számlázás esetén a Szolgáltató a befizetéseket és a hátralékokat a tulajdonosi közösség tagjaira (tulajdonosokra) tartja nyilván. Ha a Felhasználó (Díjfizető) fizetési kötelezettségének nem tesz eleget Szolgáltató jogosult a felszólítást követően megindítani a behajtási eljárást, melynek költségei Felhasználót (Díjfizetőt) terhelik.

16. A közszolgáltatási szerződés módosítását – amennyiben a módosítás épületrész leválására irányul – a felek naptári évre a tárgyévet megelőző év szeptember 15-ig, egyéb esetekben tárgyév szeptember 15-ig a Szolgáltató részére írásban történő bejelentéssel kezdeményezhetik. Amennyiben a tulajdonosi közösség a fűtési és/vagy használati melegvíz készítés céljára felhasznált hőmennyiség elszámolásának módján, illetve arányain változtatni kíván, akkor ezt legkésőbb a tárgyév szeptember 15-ig köteles a Szolgáltatónak a tulajdonosi közösség képviselője (közös képviselő) útján írásban bejelenteni. A bejelentésnek olyan részletességgel kell tartalmaznia a tulajdonosi közösség megállapodását, hogy Szolgáltató a 2. számú melléklet módosítását el tudja készíteni. Ha a bejelentés hiányos, akkor azt Szolgáltató hiánypótlásra visszakiüldi. A hiányosságok pótlásáig, illetve ameddig a 2.sz. melléklet módosítására nem kerül sor a fűtési hődíj megosztása az épületrészek (lakások) fűtött légtérfogatának arányában történik.

A Felhasználó vagy Díjfizető személyében bekövetkező változást Felhasználó 15 napon belül köteles bejelenteni. A díjfizető személyében bekövetkező változás jelen szerződés érvényességét nem érinti. A távhőszolgáltatási díjak bérlő, vagy használó (díjfizető) általi megfizetéséért a tulajdonos a távhőszolgáltatásról szóló törvény 44.§ (3) bekezdése szerint felel.

Felhasználó a szerződést 30 napos felmondási időpontra a távhőszolgáltatásról szóló törvény 38.§ (2) bekezdése szerint mondhatja fel.

17. A hőenergia mérése:

- a.) A szolgáltatott illetve vételezett hő mennyiségét Szolgáltató a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal (MKEH) által hitelesített, elszámolási hőmennyiségmérővel méri, amelynek adatait e szerződés 1.sz. melléklete tartalmazza.
- b.) Amennyiben az elszámolási hőmennyiségmérő meghibásodik, a szolgáltatott távhő mennyiségét a távhőszolgáltatásra és díjalkalmazás feltételeire vonatkozó önkormányzati rendeletben foglaltak alapján kell meghatározni.
- c.) Szolgáltató az Üzletszabályzatának 7.4. pontja szerinti időpontban olvassa le az elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérőt.

18. Az elszámolási hőmennyiségmérő ellenőrzése:

- a.) A Szolgáltató a felszerelt hőmennyiségmérőt a jogszabályban előírt időszakonként hitelesítteti.
- b.) Felhasználó a hőmennyiségmérő ellenőrzését, rendkívüli hitelesíttetését bármikor kérheti. Felek az ellenőrzéssel, rendkívüli hitelesítéssel kapcsolatos költségeket a Szolgáltató Üzletszabályzatában előírtak szerint kötelesek viselni.
- c.) Mérőcsere esetén a le- illetve felszerelt mérő adatait, a csere időpontját a Szolgáltató a Felhasználó képviselőjével közösen jegyzőkönyvben köteles rögzíteni.

19. A hőszolgáltatás szüneteltetése:

A Szolgáltató és a Felhasználó a fűtési időben a hőszolgáltatás szüneteltetésével járó karbantartási munkákat nem ütemez. Fűtési időben kívül a fűtési célú hőszolgáltatás szünetel.

20. Szerződészegéssel okozott kárt felek egymásnak a Ptk. szabályai szerint megtérítik.

21. Kapcsolattartás:

Üzemzavar és üzemeltetés, valamint műszaki jellegű intézkedést igénylő esetekben intézkedésre jogosultak:

Szolgáltató részéről:

- az ügyeleti szolgálat a 72-582-119-es telefonszámon hibabejelentés esetén,
- egyéb műszaki ügyekben, munkaidőben a Szolgáltatási üzemvezető a 72-582-115 telefonon.

Felhasználó részéről:

név: .....

telefon: .....

email: .....

Szerződéssel kapcsolatos számlázási, elszámolási ügyekben eljáró kapcsolattartók:  
Szolgáltató részéről:

- az ügyfélszolgálat a 72-582-119-es telefonszámon, vagy ügyfélfogadási időben személyesen,
- egyéb szerződéssel kapcsolatos ügyekben, munkaidőben az értékesítési osztályvezető a 72-582-150 telefonon

Felhasználó részéről:

név: .....

telefon: .....

email: .....

22. Ezen szerződés 20..... napján lép hatályba és határozatlan időre szól. A távhőszolgáltatási díjakra és azok kiegyenlítésére vonatkozó előírások a szerződés aláírásával egyidejűleg hatályba lépnek.
23. A szerződő felek megállapodnak abban, hogy ezen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a 2005. évi XVIII. Törvény, a Ptk., ill. annak 6:256 §-a, a távhőszolgáltatásra vonatkozó önkormányzati rendelet, a Szolgáltató Üzletszabályzata és Általános Szerződési Feltételei az irányadóak.
24. A tulajdonosi közösség képviselője (közös képviselő) felelőssége teljes tudatában kijelenti, hogy ezen szerződést az érintett tulajdonosi közösség teljes körű felhatalmazása alapján jogosult megkötni és aláírni. A Szolgáltató Üzletszabályzatát, Általános Szerződési Feltételeit és e szerződés feltételeit megismerte, aláírásával magára nézve kötelező érvényűnek elfogadja. A Felhasználó képviselőjének felhatalmazását a Szolgáltató nem köteles vizsgálni, a felhatalmazás hiányából származó kifogásokért és károkért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.
25. E szerződés 2 példányban készült, melyből 1 példány a Felhasználót, 1 példány a Szolgáltatót illeti meg.

Kelt, Komló, 201.....

.....,201.....

.....

Szolgáltató

.....

Felhasználó

**1. sz. melléklet**

**a KÁSZ-...../...../..... sz. távhőszolgáltatási általános közszolgáltatási szerződéshez**

Az elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérő-kör adatai:

Hőközpont tulajdonosa:

Szolgáltató	
Felhasználó	

	Megnevezés	kód
Hőközpont		
Hőfogadó		
Épületrészenkénti mérés esetén telephely		

A Felhasználási hely fűtött légtérfogata:.....lm<sup>3</sup>.

Az elszámolási hőmennyiségmérés \* a

primer oldalon, vagy	
szekunder oldalon	

történik.

Mérő adatok a mérés helye szerint (felsorolás)

Hőközpont / Hőfogadó / Épületrész (lakás)			
kódja:		megnevezése:	
Számítómű		Átfolyásmérő	
Típusa:		Típusa:	
Gyártási száma:		Gyártási száma:	
Hitelesítés éve:		Hitelesítés éve:	
Kimenő jel:		Mérete:	

Hőközpont / Hőfogadó / Épületrész (lakás)			
kódja:		megnevezése:	
Számítómű		Átfolyásmérő	
Típusa:		Típusa:	
Gyártási száma:		Gyártási száma:	
Hitelesítés éve:		Hitelesítés éve:	
Kimenő jel:		Mérete:	

A hőenergia felhasználásához biztosított hőhordozó közeg primer oldali mérés esetén max. 130 °C, szekunder oldali mérés esetén max. 90C előremenő hőmérsékletű melegített víz, amelynek hőmérséklete a külső hőmérséklet függvényében szabályozott.

A felhasználási hely fűtött légtérfogata: ..... lm<sup>3</sup>

Komló, 201..... .....201.....

.....  
Szolgáltató

.....  
Felhasználó

**2.sz. melléklet**  
**a KÁSZ-...../...../.... sz. távhőszolgáltatási általános közszolgáltatási szerződéshez**

1. Alapdíj felosztása

Szolgáltató a tulajdonosi közösséget terhelő **alapdíjat** a szerződés 13. pontjában meghatározott módon a tulajdonosi közösség felsorolt tagjai között az alább meghatározott fűtött légtérfogatok arányában osztja meg:

Lakás kód	Költségviselő kód	Felhasználási hely címe	Felhasználó	Felosztási arány
-----------	-------------------	-------------------------	-------------	------------------

---

2. Fűtési célú hődíj felosztása

Szolgáltató a tulajdonosi közösséget terhelő **fűtési hődíjat** a szerződés 11. pontjában meghatározott módon a tulajdonosi közösség felsorolt tagjai között az alábbi meghatározott arányok alapján osztja meg:

Lakás kód	Költségviselő kód	Felhasználási hely címe	Felhasználó	Felosztási arány
-----------	-------------------	-------------------------	-------------	------------------

---

3. Használati melegvíz készítés célú hőfelhasználás megosztása

Szolgáltató a tulajdonosi közösséget terhelő **használati melegvíz készítési célú hőfelhasználás** díját a szerződés 12. pontjában meghatározott módon a tulajdonosi közösség felsorolt tagjai között az alábbi meghatározott arányok alapján osztja meg:

Lakás kód	Költségviselő kód	Felhasználási hely címe	Felhasználó	Melegvízmérő gyári száma
-----------	-------------------	-------------------------	-------------	--------------------------

---

Jelen 1. és 2.sz. mellékletek határozatlan ideig, illetve a szerződés 16, 1.f.) pontja alapján bejelentett módosításig érvényesek.

Komló, 201.....

Komló, 201.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről:

.....  
Szolgáltató

.....  
Felhasználó

**3.sz. melléklet**  
**a KÁSZ-...../...../.... sz. távhőszolgáltatási általános közszolgáltatási szerződéshez**

		Hatósági ármegállapítás alá eső felhasználók		Nem hatósági ármegállapítás alá eső egyéb felhasználók	
		Lakossági felhasználók	külön kezelt intézmény	Felhasználói tulajdonú hőközponttal rendelkező	Szolgáltatói tulajdonú hőközponttal rendelkező
<b>Alapdíj</b>	<b>Ft/MW/év</b>		7 735 800	7 389 585	8 122 590
	<b>Ft/m<sup>3</sup>/év</b>	247,5	320		336
<b>Hődíj</b>	<b>Ft/GJ</b>	3 395	4 609	4 839	4 839



## 2.sz. melléklet a Komlói Fűtőerőmű Zrt. üzletszabályzatához

### KESZ-...../...../..... sz. távhőszolgáltatási egyedi közszolgáltatási szerződés

,amely a.....sz. alatti (hrsz:.....) felhasználási hely mérés szerinti távhőszolgáltatására jött létre a Komlói Fűtőerőmű Zrt. (továbbiakban: Szolgáltató) és a Felhasználási hely tulajdonosa, tulajdonosi közössége (továbbiakban: Felhasználó), együtt Felek között.

#### Szolgáltató adatai:

Neve: Komlói Fűtőerőmű Zrt.  
Székhelye: 7300 Komló, Bem J. u.24.  
Képviselője:  
Céggjegyzékszám:  
Statisztikai azonosítója:  
Adószáma:  
Bankszámla száma(i):

#### Felhasználó adatai:

Neve: .....  
Székhelye: .....  
Képviselője: .....  
Céggjegyzékszám: .....  
Statisztikai azonosítója: .....  
Adószáma: .....  
Bankszámla száma(i): .....  
Költségviselő kódja: .....  
Telefon, email: .....  
Levelezési címe: .....

#### Felhasználó képviselőjének adatai:

Név (cégnév): .....  
Képviselője: .....  
Címe (székhelye): .....  
Céggjegyzékszám: .....  
Statisztikai azonosító: .....  
Adószám: .....  
Bankszámla száma(i): .....  
Telefon, email cím: .....

1. Felek megállapodnak a Felhasználási hely – hőátalakítással megvalósuló –, az alább megjelölt felhasználási célok szerinti távhővel történő ellátására:

fűtési célú hőenergia és használati melegvíz szolgáltatás	
fűtési célú hőenergia és vízfelmelegítési célú szolgáltatás	
csak fűtési célú hőenergia szolgáltatás	
csak használati melegvíz szolgáltatás	
csak vízfelmelegítési szolgáltatás	

A Felhasználási hely által felhasznált fűtési célú hőenergia mérés szerinti elszámolása az alábbi módon történik:

hőközponti (hőfogadói) mérés vagy,	
épületrészenkénti mérés	

## 2. Felhasználási hely adatai:

Felhasználási hely megnevezése: .....

Felhasználási hely címe, helyrajzi száma: .....

Hőközpont kód: ..... Hőfogadó kód: ..... Lépcsóház kód: .....

Telephely kód (épületrészenkénti mérés esetén): .....

3. Szolgáltató jelen szerződés keretében kötelezettséget vállal, hogy a Felhasználó a teljesítési helyen olyan hőmennyiséggel áll rendelkezésre amennyi szükséges a felhasználási hely igényének kielégítéséhez. Felhasználó (Díjfizető) az igényelt hőmennyiség átvételére és a díjak megfizetésére vállal kötelezettséget.
4. A szolgáltatás akkor is teljesítettnek számít, ha a Felhasználó tulajdonában lévő berendezések hibájából, vagy alkalmatlanságából a távhőszolgáltatást nem tudja igénybe venni. Szolgáltató vállalja, hogy a fűtési időnyben folyamatosan szolgáltat.
5. A teljesítési hely megnevezése:  
Amennyiben az 1. pont szerint a felhasznált hőenergia hőközponti (hőfogadói) mérés szerinti, úgy a teljesítés helye a hőközpontban (hőfogadóban) található hőmennyiségmérő. Épületrészenkénti mérés esetén a felhasználói vezeték hálózaton elhelyezett hiteles hőmennyiségmérő felhasználó felőli oldala.
6. A távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérők helyének, azonosító adatainak megjelölését a szerződés 1.sz. melléklete tartalmazza.
7. Felek rögzítik, hogy – eltérő megállapodás hiányában – az épület belső központi fűtési vezetékeit és berendezéseit a Felhasználó üzemelteti és tartja üzemképes állapotban. A hőközpontot Szolgáltató üzemelteti és tartja üzemképes állapotban. Felhasználó (Díjfizető) a kezelésében, tulajdonában lévő központi fűtési és melegvíz-szolgáltatási berendezéseken átalakítási, áthelyezési, bővítési, megszüntetési munkákat csak a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye alapján végezhet.
8. A távhőszolgáltatás és vételezés megkezdésének időpontja: .....(új igénylő esetében dátum) vagy folyamatos\*.
9. A fűtési célú hőszolgáltatás jogszabályban előírt időszaka az év szeptember 15 napja és a következő év május 15 napja közötti időszak. Ezen időszakon kívül Szolgáltató fűtési célú hőellátást csak a tulajdonosi közösség képviselőjének (közös képviselő) kérelmére és csak abban az esetben biztosít, ha az tervezett karbantartást, vagy javítást nem akadályoz. Tulajdonosi közösség képviselőjével (közös képviselő) nem rendelkező felhasználók esetében a felhasználónak, vagy megbízott képviselőjének (bérlő, díjfizető), épületrészenkénti mérés esetén az épületrészek (lakások) tulajdonosai, vagy megbízott képviselőnek kell kezdeményeznie a fűtési célú hőellátás megkezdését, illetve befejezését. A kezdeményezés történhet írásban (email), ügyfélfogadási időben személyesen, vagy ügyfélfogadási időben telefonon. Felhasználónak joga van a vételezett hőmennyiség mértékét igénye szerint meghatározni, illetőleg a vételezést jogosult a tulajdonosi közösség megbízottja (közös képviselő), egyéb felhasználók esetében a felhasználói közösség képviselője útján a Szolgáltató közreműködésével befolyásolni.  
Felhasználó a zavartalan üzemeltetés és a felhasználási helyeken lévő berendezések ellenőrzése céljából folyamatosan biztosítja Szolgáltató munkavállalóinak bejutását.
10. Felhasználó a távhőszolgáltatás után – a mindenkor hatályos díjtáblázat szerinti – alapidíjat, a fűtési célú és/vagy a használati melegvíz készítés célú hőmennyiség után hődíjat köteles fizetni.  
A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 3.§ w) pontja szerinti külön kezelt intézmények részére nyújtott távhőszolgáltatás díját, a legmagasabb hatósági árat külön jogszabály állapítja meg. A hatósági ármegállapítással összefüggő feladatokat a Magyar Energetikai és Közmű-Szabályozási Hivatal javaslatára a Nemzeti Fejlesztési Miniszter rendeletben határozza meg.  
A 3.sz. mellékletben feltüntetett alapidíj és hődíj jelen szerződés megkötésékor érvényes díjakat tartalmazza.  
Használati melegvíz szolgáltatás esetén, amikor Szolgáltató biztosítja a közműves ivóvizet a távhőszolgáltatási díjakon felül a Felhasználó a használati melegvíz szolgáltatáshoz felhasznált közműves ivóvíz után fogyasztással arányos víz-, illetve szennyvíz díjat, valamint környezetterhelési díjat (vízterhelési díj) köteles fizetni.
11. A fűtési célú hőmennyiség elszámolása  
Szolgáltató a fűtési célra felhasznált hőmennyiséget a szerződés 2. sz. mellékletében rögzített elszámolási hőmennyiségmérőn havonta leolvasott adatok alapján határozza meg, vagy felhasználói közösség esetén a 2.sz. melléklet szerinti arányszámok alapján osztja meg a Felhasználóra jutó részt. A felhasználói közösség

tagjait terhelő fűtési célú hődíjak felosztását Szolgáltató havonta a tulajdonosi közösség döntése szerinti alábbi díjmegosztási módok<sup>\*</sup> valamelyike alapján díjmentesen felosztja:

a felhasználási helyek <b>fűtött légtérfogata</b> alapján, vagy	
<b>költségmegosztók alkalmazása</b> esetén a távhőszolgáltatásról szóló törvény végrehajtási rendeletének 17/E.§-a alapján, vagy	
a távhőszolgáltatásról szóló törvény végrehajtási rendeletének 17/F.§-a szerinti <b>energetikai számítás</b>	

A fűtési díjmegosztási arányok egy fűtési időszakon belül – a rádiófrekvenciás távleolvasású költségmegosztókat alkalmazó, azokat havi rendszerességgel kiolvasó épületek kivételével – nem változtathatók. Rádiófrekvenciás távleolvasású költségmegosztókat alkalmazó, azokat havi rendszerességgel kiolvasó Felhasználó esetében a közösség megbízottja (közös képviselő) szolgáltat adatot legkésőbb a tárgyhót követő hónap 12-ik napjáig a Szolgáltatónak.

12. A használati melegvíz készítésére felhasznált hőmennyiség elszámolása a távhőszolgáltatás és díjalkalmazás feltételeiről szóló önkormányzati rendelet szerint az alábbi módok<sup>\*</sup> egyikén történhet:

9.§ (3) a) pontja szerint <b>mérés</b> alapján vagy,	
9.§ (3) b) és 9.§ (4) pontjai szerint a <b>fűtési időszakon kívüli fajlagos</b> (GJ/víz <sup>3</sup> ) alapján vagy,	
9.§ (5) pontja szerint a tulajdonosi közösség által megadott <b>egyéb arányszámok</b> alapján	

Amennyiben egy felhasználási helyhez több felhasználó tartozik, akkor a felhasználók által megadott arányok alapján történik.

A használati melegvíz szolgáltatás esetében a közműves ivóvizet rendelkezésre bocsátó szolgáltató megnevezése: Baranya-Víz Zrt.

címe: 7700 Mohács, Budapesti országút 1.

13. Az alapdíj éves díj, melyet 12 egyenlő részletben, a tárgyhónapban előre kell megfizetni. A várható – jelen szerződés 2. sz. mellékletében rögzített – havi hőfogyasztás díjának maximum 50%-át a Szolgáltató a tárgyhó első napján előleghszámlában leszámíthatja. Amennyiben felhasználó a várható havi hőfogyasztási mennyiségeit tárgyévvel megelőző év szeptember 15-ig nem adja meg, vagy hiányosan, hibásan adja meg Szolgáltató részére, úgy Szolgáltató saját maga állapítja meg a havi hőfogyasztás előleghszámlában szereplő hőmennyiséget. Az alapdíjat és a várható (bejelentett) havi hőfogyasztás díját a Szolgáltató a tárgyhó első napján leszámíthatja (előleghszámla). A számla ellenértékét a Felhasználó (Díjfizető) 10 napos határidővel átutalják Szolgáltatónak. Szolgáltató az elszámolási mérőn leolvasott tényleges és a várható havi hőfogyasztás különbözete alapján a hődíj különbözet díját a tárgyhót követő hónap első napjától jogosult kiszámlázni, amelyet Felhasználók (Díjfizető) az előbbieken leírt módon kötelesek kiegyenlíteni.
14. A tulajdonosi közösség tagjait terhelő alapdíj megosztását Szolgáltató havonta – eltérő megállapodás hiányában – az épületrészek fűtött légtérfogata alapján díjmentesen végzi.
15. Szolgáltató szerződészegésének eseteit a távhőszolgáltatásról szóló 2005.évi XVIII. törvény 49.§ (1) bekezdése, a felhasználó szerződészegésének eseteit a 49.§ (2) bekezdése tartalmazza. A szerződészegés esetén alkalmazható szankcióról a távhőszolgáltatásról szóló törvény, illetve a távhőszolgáltatásról és a díjalkalmazás feltételeiről szóló 34/2011. (XII.16.) önkormányzati rendelet 19.§-a rendelkeznek. Késedelmes fizetés esetén Szolgáltató jogosult felszámítani a kiegyenlítés napjáig esedékes késedelmi kamatot. A késedelmi kamat mértékéről a Ptk. rendelkezik. Épületrészenkénti (lakásonkénti) külön-külön történő számlázás esetén a Szolgáltató a befizetéseket és a hátralékokat a tulajdonosi közösség tagjaira (tulajdonosokra) tartja nyilván. Ha Felhasználó (Díjfizető) fizetési kötelezettségének nem tesz eleget Szolgáltató jogosult a felszólítást követően megindítani a behajtási eljárást.
16. A közszolgáltatási szerződés módosítását – amennyiben a módosítás épületrész leválására irányul – a felek naptári évre a tárgyévvel megelőző év szeptember 15-ig, egyéb esetekben tárgyév augusztus (szeptember) 15-ig a Szolgáltató részére írásban történő bejelentéssel kezdeményezhetik. Amennyiben a tulajdonosi közösség a fűtési és/vagy használati melegvíz készítés céljára felhasznált hőmennyiség elszámolásának módján, illetve arányain változtatni kíván, akkor ezt legkésőbb a tárgyév augusztus (szeptember) 15-ig köteles a Szolgáltatónak a tulajdonosi közösség képviselője (közös képviselő) útján írásban bejelenteni. A bejelentésnek olyan részletességgel kell tartalmaznia a tulajdonosi közösség megállapodását, hogy Szolgáltató a 2. számú melléklet módosítását el tudja készíteni. Ha a bejelentés hiányos, akkor azt Szolgáltató hiánypótlásra visszaküldi. A hiányosságok pótlásáig, illetve ameddig a 2.sz. melléklet módosítására nem kerül sor a fűtési hődíj megosztása az épületrészek (lakások) fűtött légtérfogatának arányában történik.
- A Felhasználó vagy Díjfizető személyében bekövetkező változást Felhasználó 15 napon belül köteles bejelenteni. A díjfizető személyében bekövetkező változás jelen szerződés érvényességét nem érinti. A

távhőszolgáltatási díjak bérlő, vagy használó (díjfizető) általi megfizetéséért a tulajdonos a távhőszolgáltatásról szóló törvény 44.§ (3) bekezdése szerint felel.  
Felhasználó a szerződést a tárgyév december 31. napjára 6 hónapos felmondási időpontra mondhatja fel.

17. A hőenergia mérése:

- a.) A szolgáltatott illetve vételezett hő mennyiségét Szolgáltató a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal (MKEH) által hitelesített, elszámolási hőmennyiségmérővel méri, amelynek adatait e szerződés 1.sz. melléklete tartalmazza.
- b.) Amennyiben az elszámolási hőmennyiségmérő meghibásodik, a szolgáltatott távhő mennyiségét a távhőszolgáltatásra és díjalkalmazás feltételeire vonatkozó önkormányzati rendeletben foglaltak alapján kell meghatározni.
- c.) Szolgáltató az Üzletszabályzatának 7.3.1 pontja szerinti időpontban olvassa le az elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérőt.

18. Az elszámolási hőmennyiségmérő ellenőrzése:

- d.) A Szolgáltató a felszerelt hőmennyiségmérőt a jogszabályban előírt időszakonként hitelesítteti.
- e.) Felhasználó a hőmennyiségmérő ellenőrzését, rendkívüli hitelesíttetését bármikor kérheti. Felek az ellenőrzéssel, rendkívüli hitelesítéssel kapcsolatos költségeket a Szolgáltató üzletszabályzatában előírtak szerint kötelesek viselni.
- f.) Mérőcsere esetén a le- illetve felszerelt mérő adatait, a csere időpontját a Szolgáltató a Felhasználó képviselőjével közösen jegyzőkönyvben köteles rögzíteni, mely jelen szerződés mellékletét képezi.

19. A hőszolgáltatás szüneteltetése:

A Szolgáltató és a Felhasználó a fűtési idényben a hőszolgáltatás szüneteltetésével járó karbantartási munkákat nem ütemez. Fűtési idényen kívül a fűtési célú hőszolgáltatás szünetel.

20. Szerződésszegéssel okozott kárt felek egymásnak a Ptk. szabályai szerint megtérítik.

21. Kapcsolattartás:

Üzemzavar és üzemeltetés terén intézkedésre jogosultak:

Szolgáltató részéről:

- az ügyeleti szolgálat a 72-589-119-es telefonszámon hibabejelentés esetén,
- egyéb műszaki ügyekben, munkaidőben a Szolgáltatási üzemvezető a 72-582-115 telefonon  
Felhasználó részéről:

- név: .....

- telefon: .....

- email: .....

Szerződéssel kapcsolatos számlázási, elszámolási ügyekben eljáró kapcsolattartók:

Szolgáltató részéről:

- az ügyfélszolgálat a 72-589-119-es telefonszámon, vagy ügyfélfogadási időben személyesen,
- egyéb szerződéssel kapcsolatos ügyekben, munkaidőben az értékesítési osztályvezető a 72-582-150 telefonon

Felhasználó részéről:

név: .....

telefon: .....

email: .....

22. Ezen szerződés 20..... napján lép hatályba és határozatlan időre szól. A hőszolgáltatási díjakra és azok kiegyenlítésére vonatkozó előírások a szerződés aláírásával egyidejűleg hatályba lépnek.

23. A szerződő felek megállapodnak abban, hogy ezen szerződésben nem szabályozott kérdésekben az 2005. évi XVIII. Törvény, a Ptk., ill. annak 6:256. §-a, a távhőszolgáltatásra vonatkozó önkormányzati rendelet, a Szolgáltató Üzletszabályzata és Általános Szerződési Feltételei az irányadóak.

24. A tulajdonosi közösség képviselője (közös képviselő), vagy a Felhasználó felelőssége teljes tudatában kijelenti, hogy ezen szerződést jogosult megkötni és aláírni. A Szolgáltató Üzletszabályzatát, Általános szerződési feltételeit és e szerződés feltételeit megismerte, aláírásával magára nézve kötelező érvényűnek

elfogadja. A Felhasználó képviselőjének felhatalmazását a Szolgáltató nem köteles vizsgálni, a felhatalmazás hiányából származó kifogásokért és károkért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

25. E szerződés 2 példányban készült, melyből 1 példány a Felhasználót, 1 példány a Szolgáltatót illeti meg.

Kelt, Komló, 201.....

.....,201.....

.....  
Szolgáltató

.....  
Felhasználó

**1. sz. melléklet**

**a KESZ-...../...../..... sz. távhőszolgáltatási egyedi közszolgáltatási szerződéshez**

Az elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérő-kör adatai:

Hőközpont tulajdonosa:

Szolgáltató	
Felhasználó	

	Megnevezés	kód
Hőközpont		
Hőfogadó		
Épületrészenkénti mérés esetén telephely		

Az elszámolási hőmennyiségmérés \* a

primer oldalon, vagy	
szekunder oldalon	

történik.

Az alapidj meghatározása

..... MW lekötött hőteltjesítmény (MW), vagy	
..... lm <sup>3</sup> fűtött légtérfogat	

alajján történik.

Maximális térfogatáram: .....liter/perc.

Mérő adatok a mérés helye szerint (felsorolás)

Hőközpont / Hőfogadó / Épületrész (lakás)		megnevezése:	
kódja:			
Számítómű		Átfolyásmérő	
Típusa:		Típusa:	
Gyártási száma:		Gyártási száma:	
Hitelesítés éve:		Hitelesítés éve:	
Kimenő jel:		Mérete:	

Hőközpont / Hőfogadó / Épületrész (lakás)		megnevezése:	
kódja:			
Számítómű		Átfolyásmérő	
Típusa:		Típusa:	
Gyártási száma:		Gyártási száma:	
Hitelesítés éve:		Hitelesítés éve:	
Kimenő jel:		Mérete:	

A hőenergia felhasználásához biztosított hőhordozó közeg primer oldali mérés esetén max. 130 °C, szekunder oldali mérés esetén max. 90C előremenő hőmérsékletű melegített víz, amelynek hőmérséklete a külső hőmérséklet függvényében szabályozott.

Komló, 201.....

.....,201.....

.....  
Szolgáltató

.....  
Felhasználó

**2.sz. melléklet**  
**a KESZ-...../...../..... sz. távhőszolgáltatási egyedi közszolgáltatási szerződéshez**

1. Alapdíj felosztása

Szolgáltató a tulajdonosi közösséget terhelő **alapdíjat** a szerződés 14. pontjában meghatározott módon a tulajdonosi közösség felsorolt tagjai között az alább meghatározott fűtött légtérfogatok arányában osztja meg:

Telephely kód	Költségviselő kód	Felhasználási hely címe	Felhasználó	Felosztási arány
---------------	-------------------	-------------------------	-------------	------------------

2. Fűtési célú hődíj felosztása

Szolgáltató a tulajdonosi közösséget terhelő **fűtési hődíjat** a szerződés 11. pontjában meghatározott módon a tulajdonosi közösség felsorolt tagjai között az alábbi meghatározott arányok alapján osztja meg:

Telephely kód	Költségviselő kód	Felhasználási hely címe	Felhasználó	Felosztási arány
---------------	-------------------	-------------------------	-------------	------------------

3. Használati melegvíz készítés célú hőfelhasználás megosztása

Szolgáltató a tulajdonosi közösséget terhelő **használati melegvíz készítési célú hőfelhasználás** díját a szerződés 12. pontjában meghatározott módon a tulajdonosi közösség felsorolt tagjai között az alábbi meghatározott arányok alapján osztja meg:

Telephely kód	Költségviselő kód	Felhasználási hely címe	Felhasználó	Melegvízmérő gyári száma
---------------	-------------------	-------------------------	-------------	--------------------------

Várható hőmennyiség havi bontásban (GJ-ban)

Január	
Február	
Március	
Április	
Május	
Június	
Július	
Augusztus	
Szeptember	
Október	
November	
December	
<b>Összesen</b>	

Ezen melléklet határozatlan ideig, illetve a szerződés 16., 18. f.) pontja alapján bejelentett módosításig érvényes.

Komló, 201.....

Komló, 201.....

Szolgáltató részéről:

Felhasználó részéről:

.....

.....

Szolgáltató

Felhasználó

**3.sz. melléklet**  
**a KESZ-...../..../.... sz. távhőszolgáltatási egyedi közszolgáltatási szerződéshez**

		Hatósági ármegállapítás alá eső egyéb felhasználók	Nem hatósági ármegállapítás alá eső egyéb felhasználók	
		külön kezelt intézmény	Felhasználói tulajdonú hőközponttal rendelkező	Szolgáltatói tulajdonú hőközponttal rendelkező
<b>Alapdíj</b>	<b>Ft/MW/év</b>	7 735 800	7 389 585	8 122 590
	<b>Ft/lm<sup>3</sup>/év</b>	320		336
<b>Hődíj</b>	<b>Ft/GJ</b>	4 609	4 839	4 839