



VÁRPALOTAI KÖZÜZEMI KFT.
megújuló környezetünkért

ÜZLETSZABÁLYZAT

Ellenőrizte:

Horváth Tamás József
ügyvezető igazgató

Jóváhagyta:


dr. Ignácz Anita Éva *
Várpalota Város jegyzője



Várpalota, 2017. ...*május*...*17.*...

TARTALOMJEGYZÉK

1. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ TÁRSASÁG	4
1.1 A GAZDASÁGI TÁRSASÁG LEGFONTOSABB ADATAI	4
1.2 A TÁRSASÁG TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS TEVÉKENYSÉGI KÖREI	4
1.3 TELEPHELY ADATOK:	4
1.4 A TÁRSASÁG SZERVEZETI TAGOZÓDÁSA.....	5
1.5 ÁLTALÁNOS MŰKÖDÉSI FELTÉTELEK, KERETEK, ELLÁTÁSI TERÜLETEK	5
2. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK	7
3. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS ÁR- ÉS DÍJTÉTEL RENDSZERE	9
3.1 A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI CSATLAKOZÁSI DÍJ MEGÁLLAPÍTÁSÁNAK SZABÁLYAI	9
3.2 A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS DÍJTÉTELEI.....	10
4. A SZOLGÁLTATOTT TÁVHŐ ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA.....	11
4.1 MÉRÉS.....	11
4.2 AZ ELSZÁMOLÁS ALAPJÁT KÉPEZŐ MÉRŐK LEOLVASÁSA	13
4.3 A FOGYASZTÁS MEGÁLLAPÍTÁSA MÉRETLEN IDŐSZAKBAN	13
4.4 A SZOLGÁLTATOTT TÁVHŐ DÍJÁNAK ELSZÁMOLÁSA	14
5. SZÁMLÁZÁS	15
5.1 A SZÁMLÁZÁS RENDJE	15
5.2 ADATMÓDOSÍTÁS	17
5.3 A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DÍJAK MEGFIZETÉSE	18
6. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG	21
6.1 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT KÜLDETÉSE, CÉLJA:.....	21
6.2 ÜGYFÉLSZOLGÁLAT FELADATAI:.....	21
6.3 A MŰSZAKI, ENERGETIKAI TEVÉKENYSÉGET ELLÁTÓK FELADATAI:	22
6.4 ÜGYFÉLSZOLGÁLATI HELYEK, ÜGYFÉLFOGADÁSI IDŐK.....	23
6.5 ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÜGYINTÉZŐK BEOSZTÁS SZERINT:	24
6.6 MŰSZAKI ÉS ENERGETIKAI TEVÉKENYSÉGET ELLÁTÓK BEOSZTÁS SZERINT:.....	24
7. PANASZOK, REKLAMÁCIÓK, BEJELENTÉSEK ÜGYINTÉZÉSE.....	24
7.1 PANASZ	24
7.2 FOGYASZTÓVÉDELMI REFERENS:.....	25
7.3 A PANASZOK, BEJELENTÉSEK EGYÉB ORVOSLÁSÁNAK LEHETŐSÉGEI:	25
7.4 SZÁMLAREKLAMÁCIÓ	28
7.5 MÉRŐREKLAMÁCIÓ	28
7.6 ELSZÁMOLÁS HIBÁS MÉRÉS ESETÉN	28
7.7 MINŐSÉGI REKLAMÁCIÓ	29
7.8 LÉGTÉR REKLAMÁCIÓ	29
7.9 EGYÉB REKLAMÁCIÓK KEZELÉSE	30
8. IGÉNYBEJELENTÉS - HÁLÓZATRA KAPCSOLÁS	30
8.1 ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS	30
8.2 IGÉNYBEJELENTÉS A FELHASZNÁLÓ RÉSZÉRŐL	30
8.3 TÁJÉKOZTATÁS A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL.....	31
8.4 IGÉNYLŐ NYILATKOZATA AZ AJÁNLAT ELFOGADÁSÁRÓL.....	31
8.5 MEGLÉVŐ FELHASZNÁLÓ NÖVEKVŐ TÁVHŐIGÉNYÉNEK KIELÉGÍTÉSE	31
9. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE ÉS KORLÁTOZÁSA, VÉGLEGES MEGSZÜNTETÉSE.....	32
9.1 TERVEZETT SZOLGÁLTATÁS KIMARADÁS	32
9.2 MŰSZAKI HIBÁBÓL, ÜZEMZAVARBÓL EREDŐ SZOLGÁLTATÁS KIMARADÁS	32
9.3 IDEIGLENES SZÜNETELTETÉS	32
9.4 KORLÁTOZÁS	33
9.5 VÉGLEGES KIKAPCSOLÁS	33
10. SZERZŐDÉSEK	33

11. A SZERZŐDÉS ELŐKÉSZÍTÉSE.....	34
12. A SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE	34
13. A KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEK TÍPUSAI.....	34
13.1 ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS HÁZTARTÁSI CÉLÚ FELHASZNÁLÓK FŰTÉSSZOLGÁLTATÁSÁRA	34
13.2 ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS HÁZTARTÁSI CÉLÚ FELHASZNÁLÓK, FŰTÉSI- ÉS HASZNÁLATI MELEGVÍZ ELLÁTÁSÁRA	35
13.3 KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS, HÁZTARTÁSI CÉLÚ FOGYASZTÓVAL, HASZNÁLATI MELEGVÍZ SZOLGÁLTATÁSÁRA	36
13.4 EGYEDI KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS EGYÉB CÉLÚ FELHASZNÁLÓVAL FŰTÉSSZOLGÁLTATÁS ESETÉN	36
14. SZERZŐDÉSEK IDŐBELI HATÁLYA, MÓDOSÍTÁSA	36
15. A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE.....	37
15.1 SZERZŐDÉS FELMONDÁSA A FELHASZNÁLÓ RÉSZÉRŐL:	37
15.2 SZERZŐDÉS FELMONDÁSA A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL:.....	38
15.3 SZERZŐDÉS MEGSZŰNTETÉSE KÖZÖS MEGEGYEZÉSEL:	38
15.4 SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA ÉPÜLETRÉSZ TÁVHŐ IGÉNYBEVÉTELÉNEK MEGSZŰNTETÉSE CÉLJÁBÓL:	38
15.5 SZERZŐDÉSSZEGÉS ÉS ANNAK KÖVETKEZMÉNYEI	39
16. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS.....	40
17. ADATVÉDELEM.....	40
18. SZEMÉLYES ADAT	41
19. ÉRINTETT	41
20. AZ ADATKEZELÉS ELVEI	41
21. KAPCSOLATTARTÁS	41
21.1 TULAJDONOSSAL	41
21.2 HATÓSÁGOKKAL	42
21.3 FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL, FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL, FELHASZNÁLÓKKAL	42
21.4 KAPCSOLAT KIEMELT BESZÁLLÍTÓKKAL.....	42
22. A SZOLGÁLTATÓ NEVÉBEN ELJÁRÓ SZEMÉLYEK AZONOSÍTÁSA	43
23. A FELHASZNÁLÓ, DÍJFIZETŐ AZONOSÍTÁSA.....	43
24. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HOZZÁFÉRHETŐSÉGE.....	43
25. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT MELLÉKLETEI	44
25.1 1. SZ. MELLÉKLET DÍJFIZETŐ VÁLTOZÁS BEJELENTŐ.....	44
25.2 2. SZ. MELLÉKLET ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS HÁZTARTÁSI CÉLÚ FELHASZNÁLÓ FŰTÉS-SZOLGÁLTATÁSÁRA KÖLTSÉGSZTÓS ELSZÁMOLÁSRA	45
25.3 3. SZ. MELLÉKLET ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS HÁZTARTÁSI CÉLÚ FELHASZNÁLÓ FŰTÉSSZOLGÁLTATÁSÁRA LÉGKÖBMÉTER ARÁNYÚ ELSZÁMOLÁSRA.....	60
25.4 4. SZ. MELLÉKLET ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS HÁZTARTÁSI CÉLÚ FELHASZNÁLÓ FŰTÉS- ÉS HASZNÁLATI MELEGVÍZ ELLÁTÁSÁRA, KÖLTSÉGSZTÓS ELSZÁMOLÁSRA	74
25.5 5. SZ. MELLÉKLET ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS HÁZTARTÁSI CÉLÚ FELHASZNÁLÓ FŰTÉS- ÉS HASZNÁLATI MELEGVÍZ ELLÁTÁSÁRA, LÉGKÖBMÉTERES ELSZÁMOLÁSRA.....	91
25.6 6. SZ. MELLÉKLET KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS HÁZTARTÁSI CÉLÚ FELHASZNÁLÓVAL, HASZNÁLATI MELEGVÍZ SZOLGÁLTATÁSÁRA	106
25.7 7. SZ. MELLÉKLET EGYEDI KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS EGYÉB CÉLÚ FELHASZNÁLÓVAL FŰTÉS-SZOLGÁLTATÁS ESETÉN	116

1. A Távhőszolgáltató Társaság

1.1 A Gazdasági Társaság legfontosabb adatai

A társaság cégneve:	Várpalotai Közüzemi Korlátolt Felelősségű Társaság
A cég rövidített neve:	Várpalotai Közüzemi Kft.
Székhelye:	8100 Várpalota, Fehérvári út 7.
Telephelyei:	8100 Várpalota, Hétvezér u. 6. sz. alatti Fűtőmű 8104 Inota, Készenléti lakótelepi Fűtőmű
Alapítója:	Várpalota város Önkormányzata
Jogelődje:	Várpalotai Távhőszolgáltató Kft. 8100 Várpalota, Hétvezér u. 6.
Cégbejegyzés helye:	Veszprém
Cégbejegyzés időpontja:	2000. január 10.
Cégbejegyzés száma:	Cg. 19-09-505188
Működési időtartama:	határozatlan
Működés megkezdése:	2000. január 10.

1.2 A társaság távhőszolgáltatással kapcsolatos tevékenységi körei

A társaság fő tevékenysége: gőzellátás, légkondicionálás

Kapcsolódó tevékenység: villamos-energia termelés

A főtevékenységről szóló engedélyek száma:

Távhőszolgáltatói működési engedély: a Magyar Energia Hivatal 60/2012. sz. határozata, melyet az 1762/2013. sz. MEKH határozat módosított.

Távhőtermelői működési engedély: a Magyar Energia Hivatal 75/2006. sz. határozata, melyet a 163/2016. sz. MEKH határozat módosított.

Az engedélyek határozatlan időre szólnak.

A társaság fenti főtevékenységén kívüli egyéb tevékenységi köreit az Alapító Okirat tartalmazza.

1.3 Telephely adatok:

Várpalotai Városi Fűtőmű

8100 Várpalota, Hétvezér u. 6.

Inota, Készenléti lakótelepi Fűtőmű

8104 Inota, Készenléti lakótelep

A távhőszolgáltató a távhőigények kielégítéséhez szükséges hőenergiát a Várpalotai városi fűtőműben és az Inota, Készenléti lakótelepi fűtőműben üzemeltetett kazánokkal és gázmotorokkal biztosítja.

1.4 A társaság szervezeti tagozódása

A Várpalotai Közülemi Kft. tulajdonosi jogokat gyakorló szerve Várpalota Város Önkormányzata.

A Várpalotai Közülemi Kft. élén egy fő vezető tisztségviselő áll, aki jogosult az ügyvezetői cím használatára, és a jogszabályok, illetve a tulajdonos által meghatározott hatásköri keretek között – önállóan, egyéni felelősséggel - irányítja a szervezet tevékenységét, az Alapító Okiratban foglaltak szerint.

A Felügyelő Bizottság és a független könyvvizsgáló látja el a társaság gazdálkodásának és ügyvezetésének az ellenőrzését.

1.5 Általános működési feltételek, keretek, ellátási területek

A Várpalotai Közülemi Kft. a hatályos jogszabályok, a Távhőszolgáltatói Működési Engedély, az Alapító Okirat, a Szervezeti és Működési Szabályzat és a jelen Üzletszabályzat által meghatározott feltételekkel és keretek között működik.

A **Várpalotai Közülemi Kft. üzletszabályzata** a helyi sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltatás működését, és meghatározza a Távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a Távhőszolgáltató és a Felhasználó/Díjfizető szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel való együttműködését.

A Várpalotai Közülemi Kft. távhőtermelői és távhőszolgáltatási működési területe Várpalota közigazgatási területére terjed ki.

A város távhővel ellátott területei:

Várpalota I. körzet lakosság:

- Korompay u. 1-3-5-7-9-11-13-15., 2-6-8-12-14-18.
- Fekete Gy. u. 1-3.
- Gárdonyi G. u. 34-36-38-40., 41.
- Fehérvári u. 2-4-6-8.
- Kossuth u. 1-3., 2-4.
- Szabadság tér 6., 7.
- Táncsics u. 3-5-7-9-11-13-15-17., 23-29.
- Szent Imre u. 2-4.
- Jókai u. 11-13-17.
- Árpád u. 2-4-6-8., 12-14-16-18..
- Honvéd u. 4-6-8-10., Honvéd u. 12-14.
- Mátyás király u. 1-3-5-7-9-11-13-15-17-21-23-25-27., 2-4-6-8-10-12-14-16-18-20.
- Liliom u. 2-4-6-8-10-12.
- Újlaky u. 1-3-5.
- Rákóczi u. 2-4-6-8-10-12-14-16-18-20-22-24-26-28-30-32-34-36., 1-3-5-7-9-11-13-15-17-19-21-23.
- Bakony u. 8-10-12-14., 15-17-19-21., 16-18-20.
- Tábormező u. 2-4-6-8-10-12-14-16-18-20-22-24-26-28-30-32.
- Körmeöcbánya u. 5-7-9-11-13-15., 26-28-30-32-34-36

- Erdődy P. T. u. 19-21-23-25-27-29., 38-40-42-44-46-48
- Felsőinkám u. 1-3-5-7-9-11-13-15-17., 2-4-6-8-10-12.
- Szabolcska u. 2-4-6-8-10-12-14-16-18-20-22-24-26-28-30-32-34-36-38., 31-33-35-37-39-41-43-45-47-49-51-53-55-57-59-61-63-65-67-69-71-73-75-77-79-81-83-85-87-89-91-93-95-97-99-101-103.
- Szent István út 23-25-27.
- Posta utca 8.

Közületek:

- Erdődy P. T. u. ABC Áruház
- Körmöcbánya u. Bán A. Általános Iskola, Óvoda, Bölcsőde
- Bakony u. Üzletsor
- Mátyás k. u. Óvoda, Bölcsőde
- Táncsics u. Üzletsor
- Várkerti Általános Iskola
- Művelődési Ház
- Jókai u. Tájház
- Mártírok u. Óvoda, Népjóléti Intézet
- Mentőállomás
- Szent István u. Városi Könyvtár, Üzletek
- Gárdonyi u. 41. Üzlet, Posta
- Virágbolt
- Élelmiszer Piac
- Fehérvári u. 7. Közüzemi Kft.
- Árpád u. ABC Áruház
- Gárdonyi u. Városháza
- Szent I. u. Nagy Gyula Galéria
- Múzeumkert
- Faller SZKI
- Kossuth u. Zeneiskola
- Honvéd u. Városi Kórház
- Fehérvári u. Sportcsarnok, Öregek Otthona
- Tó-Coop üzlet
- Fehérvári u. SPAR Áruház
- Árpád u. Szolgáltatóház
- Szent Imre u. Rendelőintézet
- Tési út Vásárhelyi Általános Iskola, Óvoda
- Tési út Ifjúsági ház
- Ady ABC

Inota, Készenléti lakótelep:

- Készenléti ltp. 1-2-3-4-5-6-8-9-10-11-12-13-14-15-21-22-25-26-27-28-29-30-39-40-42-43. sz. épületek

Közületek:

- Általános Iskola
- Óvoda
- a Társasházakban működő egyéb fogyasztók
- Park Büfé
- Készenléti 41.épület
- Tehetségekért Kft.

2. Fogalom meghatározások

Az üzletszabályzat alkalmazásában irányadó jogszabályi háttér:

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tszt.)

A Tszt. végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.), valamint ennek 3. sz. mellékletét képező Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat (a továbbiakban: Tksz.)

Várpalota Város Önkormányzati Képviselő-testületének 3/2015. (II. 24.) sz. rendelete a távhőszolgáltatásról (a továbbiakban: Önk.rend.)

Ezen jogszabályokból következően és azon túlmenően a Felhasználó és Távhőszolgáltató közötti jogviszonyban a következő fogalmak is irányadók:

Távhő

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

Távhőszolgáltatás

Az a közszolgáltatás, 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.

Távhőszolgáltató

Az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen, vagy a település meghatározott részén a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott.

Lakossági felhasználó

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

Egyéb felhasználó

Nem lakás céljára használt épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa.

Külön kezelt intézmény:

Egyéb felhasználók közül a központi költségvetési szerv, a központi költségvetési szerv költségvetési intézménye, a helyi önkormányzat, a helyi önkormányzat költségvetési intézménye, valamint a normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézmény.

Díjfizető

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

Szolgáltatói hőközpont

Több épület, vagy építmény távhővezeték-hálózat útján történő hőellátása céljából, az ellátandó épületeken vagy építményeken kívül, vagy azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, elosztására és mérésére szolgáló technológiai berendezés.

Felhasználói hőközpont

Egy épület, vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására és mérésére szolgáló technológiai berendezés.

Csatlakozási pont

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

Fűtött légtérfogat

Fűtöttnek minősülő helyiségek térelhatároló szerkezetei által befoglalt térfogat. A szolgáltatási díj alapját képező fűtött légtérfogat megállapításánál az épületek műszaki terveinek adatait kell figyelembe venni az alábbiak szerint: A fűtött légtérfogatot a fűtött helyiség alapterületének és átlagos magasságának szorzataként kell meghatározni. A fűtött helyiség alapterületének megállapításánál a padlósínt feletti egy méter magasságban a belső falsíkok között mért területet, továbbá a beépített bútorok által elfoglalt területrészt kell számításba venni. Az éléskamra (kamraszekrény), valamint a lakás (helyiség) légterének közművezetéseket védő burkolat mögötti része a fűtött légtérfogat megállapításánál nem vehető számításba. A távhőellátásban részesülő lakás fürdőszobájában, a műszaki tervben meghatározott hőmérsékletet a műszaki tervek alapján kiegészítő fűtéssel (pl. villamos hőszigetelő) biztosítják a lakás fűtött légtérfogatának megállapításánál a kiegészítő fűtéssel ellátott fürdőszoba légtérfogatának 60 %-át kell számításba venni.

Fűtött helyiség:

Fűtöttnek minősül az a helyiség, illetőleg közös használatra szolgáló terület, amelynek akár a légterében, akár a térelhatároló szerkezetében olyan bekapcsolt (üzemelő) hőleadó berendezés (radiátor, légfűvő, rejtett fűtőtest stb.) van elhelyezve vagy a légterben szigetetlen vezeték halad keresztül, amely az előírt mértékű hőmérséklet biztosítására alkalmas.

Fűtöttnek minősül a hőleadó berendezéssel el nem látott helyiség is, ha hőleadó berendezéssel ellátott olyan fűtött helyiséggel közös légterű, amelynek hőleadó berendezése e körülményre figyelemmel van méretezve, vagy funkcionálisan fűtést igényel és az előírt belső hőmérséklet biztosítását a műszaki tervezés során a szomszédos fűtött helyiségek térelhatároló szerkezeteinek hőátbocsátó képessége alapján vették figyelembe.

Fűtöttnek minősül az a közös használatra szolgáló terület is, amelynek előírt belső hőmérséklete, fűtése egészben vagy részben a szomszédos fűtött helyiségek hőleadó berendezései megfelelő méretezéssel a térelhatároló szerkezetek hőátbocsátó képességére figyelemmel van megoldva (zárt lépcsőház). Önk. rend. 29. § (2)

Fűtött időszak

Szeptember 15. és május 15. napja közötti időszak. A fűtési időszakban a távhőszolgáltatónak rendelkezésre állási kötelezettsége van, ezen belül a fűtési időben fűtési kötelezettsége van.

Fűtési idő

A fűtési idő október 15. és április 15. közötti időszak.

Költségmegosztó:

A fűtési költségmegosztó egy olyan eszköz, amely a lakóközösségeket ahhoz segíti hozzá, hogy a közös fűtési számlát az egyes lakások tényleges fogyasztásai arányában oszthassák fel. A fűtési költségmegosztó tehát nem hőfogyasztásmérő, önmagában ennek alapján nem lehet hőmennyiséget mérni és elszámolni.

A fogalmak teljes körben részletezett meghatározását a Tszt. tartalmazza.

3. A távhőszolgáltatás ár- és díjtétel rendszere

A lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját – mint legmagasabb hatósági árat (a továbbiakban együtt: hatósági ár) – a hatósági ár szerkezetét és alkalmazási feltételeit a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (továbbiakban: Hivatal) javaslatának figyelembevételével a miniszter rendeletben állapítja meg. (Tszt. 57/D. § (1) bekezdés)

Távhőszolgáltatási támogatásban részesülhet a Tszt. felhatalmazása alapján kiadott miniszteri rendeletben meghatározottaknak megfelelő távhőszolgáltató és külön kezelt intézmény. (Tsz. 57/F. §)

A távhőszolgáltató által a lakossági felhasználóval vagy külön kezelt intézménnyel kötött közüzemi szerződésben a hatósági árnál magasabb árat érvényesen kikötni nem lehet.

A hatósági árnak a közüzemi szerződés megkötése után bekövetkező változása esetén a megváltozott hatósági ár az érvényes közüzemi szerződés részévé válik, a felek azonban az új ártól lefelé – közös megegyezéssel – eltérhetnek.

A hatósági ármegállapítással kapcsolatos eljárási szabályokról a Tszt. 57/D, E, F §-ai rendelkeznek.

Az egyéb felhasználó/díjfizető, továbbá a lakossági, de nem háztartási célú felhasználó/díjfizető által fizetendő távhőszolgáltatási díjakat a Távhőszolgáltató határozza meg. Az egyéb célú felhasználók módosított díjtételeit távhőszolgáltató az önkormányzat képviselő-testületének tájékoztatóképpen bemutatja. A Távhőszolgáltató az új díjakat az árváltozást megelőzően a helyi információs kiadványban, hirdetményben, valamint a saját honlapján és a kiküldött számlalevélben köteles közzétenni.

3.1 A távhőszolgáltatási csatlakozási díj megállapításának szabályai

A távhőszolgáltatás csatlakozási díjának mértékét Várpalota Város Képviselő-testülete rendeletben állapítja meg.

A távhőszolgáltatás csatlakozási díjának megváltoztatását a távhőszolgáltató kezdeményezi biztosítva a költségek átláthatóságát, valamint a kiadások és bevételek összhangját. A csat-

lakozási díj megváltoztatása iránti kérelmet a Hivatalhoz kell benyújtani, aki 30 napon belül határozattal dönt a díjak megállapítása iránti kezdeményezésről.

A helyi önkormányzat a távhő csatlakozási díját a Hivatal határozatában foglalt tartalommal köteles megállapítani. A távhőszolgáltatás csatlakozási díját a helyi önkormányzat úgy is meghatározhatja, hogy az alacsonyabb legyen, mint a távhőszolgáltató kezdeményezésében foglaltak alkalmazásával érvényesítendő ár. Amennyiben a Hivatal a kezdeményezéstől számított 30 napon belül nem hoz határozatot, úgy az önkormányzat a helyi távhőszolgáltatás díjtételeit a kezdeményezéssel azonos tartalommal fogadhatja el.

A bejelentett új vagy növekvő távhőigény kielégítésére és a fizetendő csatlakozási díj összegére az igénybejelentőnek és a távhőszolgáltatónak egymással külön szerződést kell kötnie.

A csatlakozási díjra vonatkozó szerződés lényeges tartalmi elemei:

- a távhőszolgáltató cégneve, székhelye, cégazonosító adatai;
- az igénybejelentő és a felhasználó megnevezése, címe, személyazonosító adatai;
- a felhasználási hely címe és helyrajzi száma;
- a távhőellátás módja és a hőmennyiségmérés helye;
- a csatlakozási díj összege, fizetésének módja és határideje;
- a szolgáltatói rendszer létesítése, átalakítása befejezésének határideje;
- hőtéljesítmény lekötésre vonatkozó felhasználói igény;
- a közüzemi szerződés megkötésétől való elállás esetére irányadó eljárás, valamint a Vhr-ben foglalt adatok.

A csatlakozási pont helyét a távhőszolgáltató a műszaki előírások, az érvényes jogszabályok, valamint a távhőrendszer adottságainak figyelembe vételével határozza meg.

3.2 A távhőszolgáltatás díjtételei

A felhasználónak a távhőszolgáltatásért:

- fűtési alapidíjat, illetve teljesítménydíjat
 - fűtési hődíjat
 - használati melegvíz alapidíjat
 - használati melegvíz hődíjat
- kell fizetnie.

3.2.1. Alapidíj

A távhőszolgáltatás alapidíja, illetve teljesítménydíja a tüzelőanyag költségén kívüli összes olyan költség és ráfordítás fedezete, mely a távhőszolgáltatói és távhőtermelői tevékenység érdekében merül fel. Az alapidíj, illetve teljesítménydíj a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetőségéért és a távhőszolgáltatás igénybevételéért fizetendő egy légköbméterre, illetve 1 kW-egységre megállapított éves díj, melyet minden felhasználó 1/12-ed részben, havonta fizet.

A **lakossági** célú felhasználó a használatában lévő fűtött helyiségek légtérfogata után fizet alapidíjat, melynek mértéke: Ft/lm³/év.

A **külön kezelt intézmény** és az **egyéb felhasználó** az általa használt helyiségek légtérfogata (Ft/lm³/év), vagy a távhőszolgáltatóval kötött szerződésben meghatározott legnagyobb hőtéljesítmény (Ft/kW/év) után fizet alapidíjat. A lekötött hőtéljesítményt a közszolgáltatási szerződésben kell meghatározni.

A teljesítmény lekötési díj az állandó hőfelhasználástól független költségek és ráfordítások összegének egységni városi teljesítményre vonatkoztatott része. Nagyságrendben nem különül el az előző díjtételektől, de nem engedi meg a Felhasználó teljesítmény normájának túllépését többletdíj elszámolása nélkül. Túllépése az Önk.rend. 16. § (3) pontja szerinti pótdíjfizetési kötelezettséggel jár.

A Szolgáltató bármikor jogosult az igénybe vett hőteljesítményt ellenőrizni.

3.2.2. A hődíj

A hődíj a felhasználó által vételezett (felhasznált) és mérés szerint meghatározott hőmennyiség (GJ) és a hődíj egységár (Ft/GJ) szorzataként megállapított érték.

A Tszt. 43. § (3) bekezdése továbbá az Önk.rend. előírja, hogy a távhőszolgáltató köteles a fűtési célú és a melegvíz-készítés céljából felhasznált hőmennyiséget külön meghatározni és számlázni.

3.2.3. Távhőszolgáltatással kapcsolatos egyéb díjak:

- **Víz- és csatornadíj:**

A használati melegvíz előállításához felhasznált hálózati hidegvíz díja a Bakonykarszt Zrt. vízszolgáltató hatályos díjai alapján, csatorna-használattal együtt kerül megállapításra. A Távhőszolgáltató a felmelegítéshez szükséges ivóvizet a saját nevéen nyilvántartott mérőórákon keresztül biztosítja. A részére kiszámlázott melegvízfelhasználás utáni víz- és csatornadíjat a távhőszolgáltató a felhasználók felé közvetített szolgáltatásként tovább számlázza.

- **Pótdíj:**

A felhasználó vagy a díjfizető az Önk.rend.-ben meghatározott mértékű pótdíjat köteles fizetni, ha:

- a lekötött csúcsteljesítmény alapján alapidíjat fizető felhasználó a szerződésben lekötött hőteljesítményt folyamatosan 30 percnél hosszabb időtartamon keresztül túllépi, /ÖK. rendelet 16. §/
- a Tszt. 49. § (2) bekezdésének c), d), f) és g) pontjaiban szabályozott szerződésszegést vagy egyéb módon szabálytalan vételezést valósít meg. /Önk. rend. 16.§.(5)/

- **Díjvisszatérítés:**

- A távhőszolgáltató köteles a felhasználó, vagy díjfizető részére a szerződésben meghatározott alapidíj – szüneteltetés időtartamával arányos részét – visszatéríteni, ha felróható magatartása vagy váratlan üzemszünet folytán a fűtés- vagy melegvíz-szolgáltatás 3 napot meghaladó időtartamban – kivéve a terv szerinti karbantartás időtartamát – folyamatosan szünetel. /Önk.rend.17.§.(2-3)/

4. A szolgáltatott távhő ellenértékének elszámolása

4.1 Mérés

4.1.1 Hőmennyiségmérés - Mérési helyek:

A fogyasztott **fűtési hőenergia** elszámolása minden felhasználói körben hiteles mérés alapján történik.

- Távhőszolgáltató a szolgáltatott távhő mennyiségét a felhasználói hőközpontban, vagy a szolgáltatói hőközpontban és a hőfogadó állomáson köteles mérni és elszámolni.
- A szolgáltatói hőközpontokhoz kapcsolt fogyasztási helyek fűtési felhasználásának mérése szekunder oldalon az épület hőfogadójában történik.
- A saját hőközponttal rendelkező felhasználók mérése történhet:
 - a hőátalakítás és melegvízkészítés előtt a primer oldali fűtőkörben,
 - szekunder oldalon az épület hőfogadójában
- Felhasznált távhő mennyisége – a Távhőszolgáltatóval történt egyeztetést követően - épületrészenként (pl. lakásonként) is mérhető és elszámolható, ha a Felhasználók a távhő mennyiségének hiteles mérésére alkalmas mérőeszköz felszerelését, valamint a felhasználói berendezés ehhez szükséges átalakítását saját költségükön, az épület valamennyi épületrészában megvalósítják, és a hiteles mérés feltételeit folyamatosan biztosítják. Ellenkező esetben, ha a lakóközösség máshogy nem határoz, az elszámolás módja légköbméter arányos.
Az épületrészenként felszerelt hőmennyiségmérők a hőközponti, vagy hőfogadói mérő költségmegosztó mérői. A szolgáltatott távhő elszámolásának alapja - egyéb megállapodás hiányában - a hőközpontban mért hőmennyiség.

4.1.2 Használati melegvíz mérése:

A használati melegvízmérő készülékek a kifolyási pontokon vannak elhelyezve. A melegvíz egyedi mérésére a távhőszolgáltatóval egyeztetett módon épületrészenként van lehetőség.

Ha a szolgáltatott, illetve vételezett használati melegvíz célú hőmennyiséget a távhőszolgáltató a hőfogadó állomáson, hőközpontban elhelyezett hiteles hőmennyiségmérővel méri és a mért hőmennyiséget épületrészenként az egyes díjfizetők részére számlázza, az épületrészekben felszerelt vízfogyasztásmérők költségosztó szerepet töltenek be.

A melegvíz egyedi mérésének megvalósítása nem tartozik a távhőszolgáltató kötelezettségei közé, annak költsége a felhasználót, díjfizetőt terheli. A kiépítést és annak dokumentált átvételét követően üzemeltetésük, karbantartásuk és hitelesíttetésük távhőszolgáltatói kötelezettséget és költségviselést jelent.

Átalánymennyiséget kell elszámolni használati melegvíz szolgáltatás esetén, ha a lakás nem rendelkezik elszámolásra alkalmas vízmérővel, annak zárjegye sérült, a mérő hibás, vagy beépítése nem szabályos, továbbá a távleolvasást elősegítő rádiófej eltávolításra került. Az átalány mennyiséget lakásnagyság szerint az Önk.rend. 1. sz. melléklete határozza meg.

A használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiség felhasználónkénti meghatározása az egyes hőközpontokban 1 m^3 közműves ivóvíz felmelegítéséhez szükséges hőmennyiség, illetőleg a távhőszolgáltatónál 1 m^3 közműves ivóvíz felmelegítéséhez átlagosan szükséges hőmennyiség és a mérőórán mért víz m^3 szorzata alapján történik.

Az átlagosan szükséges hőmennyiség mértékét az Önk.rend. 13. § (2) bekezdése tartalmazza.

4.2 Az elszámolás alapját képező mérők leolvasása

4.2.1. Hőmennyiségmérők leolvasása

A hőközponti, valamint a hőfogadóknak elhelyezett hőmennyiségmérők a távhőszolgáltató tulajdonában vannak, azokat a saját költségén létesíti, üzemelteti, hitelesíti. A hőmennyiségmérőket a hőszolgáltató havonta olvassa le, mely a számlázás alapja. Ezek a számláló állások, valamint a különbségük alapján számolt hőmennyiség szerepelhet az elkészített számlákon.

A szolgáltatói hőközpontból ellátott lakossági és egyéb célú felhasználók fűtési hőenergia elszámolása havonta történik, az épületek hőfogadóiban felszerelt hitelesített hőmennyiségmérőknek a hónap utolsó 5 napjában leolvasott számláló állása alapján.

Felhasználói hőközponttal rendelkező egyéb célú felhasználók hőenergia elszámolása havonta történik a hőközpont primerköri hitelesített hőmennyiség-mérőjének a hónap utolsó 5 napjában leolvasott számláló állása alapján.

4.2.2. Használati melegvízmérők leolvasása

A használati melegvízmérők leolvasása mindig az elszámolási időszak utolsó dekádjában történhet. A leolvasásokat 4 havonta kell elvégezni április, augusztus és december hónapok második felében.

A melegvízmérők leolvasása történhet a szolgáltató képviselője részéről, és a felhasználó részéről. A felhasználó az általa leolvasott számláló állást bejelentheti személyesen, e-mailben, vagy a távhőszolgáltató www.vpkozuzem.hu honlapján keresztül, valamint a 88 592-110-es telefonszámon.

4.3 A fogyasztás megállapítása méretlen időszakban

4.3.1. Fűtési célú hőfelhasználás esetén

Méretlen időszak a hőmennyiségmérő meghibásodása miatt fordulhat elő. Ezen időtartam alatt a szolgáltatót, illetve a vételezett távhő mennyiségét – egyéb megállapodás hiányában – az előző év azonos időszakában mért hőmennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményekre történő korrekciójával kell meghatározni. Ilyen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő, vagy a meghibásodás időpontját megelőző, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját. (Tksz. 23.1.)

4.3.2. Használati melegvíz esetén

Méretlen időszak a vízmérő meghibásodása miatt fordulhat elő.

Ezen időtartam alatt a szolgáltatót, valamint vételezett melegvíz mennyiségét az előző elszámolási időszak átlagfelhasználását alapul véve kell időarányosan meghatározni.

Amennyiben az épületrészekben felszerelt vízfogyasztásmérők költségosztó szerepet töltenek be és a felhasználó, a díjfizető, vagy a felhasználó képviselője az egyedi melegvízmérők mérési adatait határidőre nem adja meg, úgy a szétosztáshoz a távhőszolgáltató a felhasználók és a díjfizetők előző elszámolási időszakra vonatkozó átlagfogyasztását veszi figyelembe.

A mérési adatok következő elszámoláskor történő bejelentése esetén a távhőszolgáltató a tényleges fogyasztás alapján a felhasználóval, díjfizetővel elszámol.

4.4 A szolgáltatott távhő díjának elszámolása

4.4.1. Felhasználói hőközponttal rendelkező felhasználó esetén

Felhasználói hőközpont esetén a felhasználó a közszolgáltatási szerződésben lekötött teljesítmény alapján számított alapdíj 1/12-ed részét a tárgyhóban fizeti meg. A hőenergia elszámolása havonta történik a hőközpont elszámolási hőmennyiségmérőjének a hónap utolsó 5 napjában leolvasott számláló állása alapján.

4.4.2. Szolgáltatói hőközpont esetén

A távhőszolgáltató tulajdonában, kezelésében lévő szolgáltatói hőközpont esetén a felhasználó/díjfizető a közszolgáltatási szerződésben rögzített fűtött légtérfogat szerinti alapdíj 1/12-ed részét a tárgyhónapban fizeti meg.

Az egyes épületrészek arányos hőfogyasztásának megállapítása az alábbiak szerint történhet:

a.) Légtérfogatarányos elszámolás

A fűtési hőenergia elszámolása légtérfogat arányos elosztás esetén havonta történik, az épületek hőfogadóiban felszerelt hőmennyiségmérőknek a hónap utolsó 5 napjában leolvasott számláló állása alapján.

b.) Költségosztók szerinti elszámolás

Szolgáltatói hőközpontból ellátott fogyasztók fűtési hőenergia elszámolása fogyasztás-arányos költségosztás esetén évente egyszer, a fűtési időszak befejezése után legkésőbb az augusztusi számlákban történik. A közbenső időszakban a távhőszolgáltató részszámlázásos módszert alkalmaz. A részszámlákban meghatározott hőenergia mennyiség, az előző fűtési időben felhasznált egyéni hőmennyiségek költségosztókon mért arányainak megfelelően kerül meghatározásra. Ilyen időszak hiányában a részfizetés mértéke a légtérfogat arányában kerül megállapításra.

Költségosztós háztartási célú felhasználóknál a költségosztást a felhasználói közösséggel szerződött vállalkozó végzi el, amit a közös képviselővel történt egyeztetés után megküld a távhőszolgáltató részére.

4.4.3 Használati melegvíz

Szolgáltatói/felhasználói hőközpont esetén a felhasználó/díjfizető a vízfelfelemelegítési alapdíj 1/12-ed részét a tárgyhóban fizeti meg. A használati melegvíz készítésére fordított hőmennyiség hődíját, (továbbiakban: HMV vízfelfelemelegítési díj) a felhasználó/díjfizető az alábbiak szerint fizeti meg:

- Ha a felhasználó/díjfizető egyedi melegvíz mérővel rendelkezik, akkor a melegvíz fogyasztás elszámolása a mért mennyiség (m^3) alapján 4 havonta, az április, augusztus és december hónapokban leolvasott óráállások alapján történik. Két elszámolási időszak között a felhasználó/díjfizető havonként a 4 havi fogyasztás átlaga alapján részfizetést teljesít. Az elszámolási időszakban részfizetesként megfizetett és a mért fogyasztás szerinti tényleges HMV vízfelfelemelegítési díj különbözetét a Távhőszolgáltató az elszámolási időszakot követő hónap számláiban jóváírja, vagy pótterhelésként kiszámlázza.

- Szolgáltató a fogyasztó felé történő külön bejelentés nélkül jogosult a melegvíz szolgáltatás hőközponti elszámolásának alkalmazására. Ebben az esetben az elszámolás nem a felhasznált melegvíz, hanem a hőközponti összes és a fűtés összes mennyiségének különbözetén alapszik. Az egyes épületrészekben felszerelt melegvízvízórák a költségmegosztást szolgálják.
- Ha a felhasználó/díjfizető egyedi melegvíz-mérővel nem rendelkezik, akkor a havi HMV vízfelmelegítési díj megállapításakor a vonatkozó önkormányzati rendelet előírása szerint meghatározott vízmennyiséget kell figyelembe venni.
- Amennyiben a felhasználó/díjfizető távleolvasható melegvíz mérővel rendelkezik, akkor a távhőszolgáltató jogosult a melegvíz fogyasztást havonta, az előző hónap végén leolvasott óraállások alapján elszámolni.
- A használati melegvíz előállításához felhasznált hálózati hidegvíz díjának elszámolása a vízszolgáltató Bakonykarszt Zrt. hatályos díjai alapján, csatorna-használattal együtt történik.

5. Számlázás

5.1 A számlázás rendje

Számlaadási kötelezettség:

A távhőszolgáltatás, mint folyamatos szolgáltatás jellegéből következően havi rendszerességgel minden hónapban a számlákra vonatkozó jogszabályi előírások betartásával fogyasztási helyenként egy számla kerül elkészítésre és kibocsátásra.

Az elszámoláskor az elszámolási időszak a számlán az érintett hónapok feltüntetésével jelenik meg.

A számla lakossági és egyéb felhasználóként, díjfizetőként egységes, tartalma az igénybevett szolgáltatások szerint:

- Fűtési célú költségek,
- Vízfelmelegítési célú költségek,
- Víziközmű-szolgáltatási díjak,

függvénye.

A számla a jogszabályokban előírt kötelező tartalmi követelményein túlmenően a

- **fűtési célú költségek** esetében tartalmazza az alapidíjat, melyet a fogyasztó a fűtött helyiség lm^3 -e, vagy a szerződött legnagyobb teljesítmény után, 1/12 részben, havonta fizet, valamint a fűtési hődíjat.

Költségosztós elszámolás esetén a fűtési hődíj elszámoló sorai tartalmazzák az időszak tényleges hőfelhasználásának mennyiségét és díját, valamint az időszak részszámláiban kiszámlázott mennyiségek és díjak visszavonását.

Léghőbméteres elszámolás esetén az érintett fogyasztási helyekre a havonta fizetendő hődíjak mennyisége az épület tényleges, előző havi mért hőfelhasználásának a felhasználási helyek fűtött légtérfogata arányában történő felosztás alapján kerül számlázásra.

A fűtési hődíj elszámolása a légtérfogat arányos felosztás esetében a felhasználó egyedi írásos kérelmére történhet oly módon, hogy a fűtött légtérfogat és a fajlagos fűtési hőszükséglet szorzata alapján képzett részteljesítéseket 12 hónapon

keresztül fizeti. A Távhőszolgáltató a tényleges és a részfizetésként megfizetett fűtési hődíj különbözetével évente egyszer a szeptember 30-i hőmennyiségmérő állások alapján a díjfizetők felé elszámol. (A különbözetet visszafizeti, vagy beszedi.)

- **A melegvíz alapidíj** éves díj, melyet a fogyasztó a fűtött helyiség lm^3 -e után, 1/12 részben havonta fizet. A melegvíz hődíj elszámoló sorai tartalmazzák az időszak tényleges melegvíz felhasználásának hőmennyiségét és díját, valamint az időszak részszámláiban kiszámlázott hőmennyiségek és díjak visszavonását. Itt szerepel a tárgyhavi melegvíz hődíj előleg, mely az elszámolt időszak átlagos havi mennyisége alapján kerül meghatározásra.
- **A víziközmű szolgáltatási díjak** tartalmazzák a melegvíz készítéshez felhasznált hidegvíz díját víz- és csatornadíjjal. A közvetített szolgáltatás ára megegyezik a vízszolgáltató Bakonykarszt Zrt. víz- és csatornadíjával.

A számlák kézbesítése:

A távhőszolgáltató a tárgyhavi alapidíjakat és a tárgyhavi részteljesítéseket vagy a részteljesítéseket és elszámolásokat tartalmazó számlákat a fizetési határidő előtt legalább 15 nappal korábban, legkésőbb tárgyhó 15. napjáig kibocsátja. A kibocsátott számlák fizetési határideje legkésőbb a tárgyhó utolsó munkanapja.

A számlában felszámított ÁFA mértékét a mindenkor hatályos ÁFA-törvény tartalmazza.

A távhőszolgáltató a havi számlákat a felhasználó, díjfizető által bejelentett levelezési címre kézbesíti, amely eltérhet a felhasználási, díjfizetési hely címétől.

A számlákat fizetési határidőig ki kell egyenlíteni. Késedelmes fizetés esetén késedelmi kamat, jogi eljárás esetén járulékos költségek kerülnek felszámításra.

A kibocsátott számla lehet:

- alapidíj számla,
- részszámla,
- elszámoló számla,
- helyesbítő számla: (helyesbítést igazoló dokumentum bemutatását követő 15 munkanapon belül),
- stornó számla: (stornózást igazoló dokumentum bemutatását követő 5 munkanap.)

Ha felhasználónak/díjfizetőnek nincs tartozása, és másképp nem rendelkezik, akkor a negatív előjelű elszámoló számla összegét – amennyiben az meghaladja a Vhr. 20.3. pontjában meghatározott értéket - a számla kiállítását követő 8 napon belül a felhasználó/díjfizető fizetési módjával megegyező módon kell visszafizetni. Ha a visszafizetés bármely okból megghiúsult, vagy a meghatározott értéknél kevesebb, akkor a visszatérítés összegét a következő havi számlájában kell jóváírni.

Társaságunk a törvényi előírásoknak megfelelően biztosítja a felhasználó és a díjfizető számára az elektronikus számlázás lehetőségét. Elektronikus számlázás esetén a számla tartalma és fogyasztási adatokról való tájékoztatási kötelezettség megegyezik a nyomtatott számla tartalmával és a nyomtatott számla esetében előírt tájékoztatási kötelezettséggel. Igénylésére a honlapunkon található elektronikus ügyfélporthálon történő regisztrációt követően kerülhet sor.

5.2 Adatmódosítás

A felhasználó személyében bekövetkezett változást a régi és az új felhasználó írásban, az Ügyfélszolgálat által biztosított díjfizető változás bejelentő nyomtatványon köteles a távhőszolgáltatónak a felhasználó személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül bejelenteni. *A „díjfizető változás bejelentő” nyomtatvány jelen Üzletszabályzat 1. sz. mellékletét képezi.*

A változás bejelentésének minden olyan adatot tartalmaznia kell, amely egyrészt a felhasználók azonosítását egyértelművé teszi, másrészt a távhőszolgáltatás szükséges elszámolását lehetővé teszi, továbbá a szerződés tervezet elkészítésére alkalmas.

A távhőszolgáltató a fentiek szerinti változás bejelentését követő 15 napon belül köteles az új felhasználó részére a közüzemi szerződés megkötésére írásban ajánlatot tenni.

A díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és új díjfizető – a felhasználó képviselőjének egyidejű értesítése mellett – írásban köteles a díjfizető személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül – a távhőszolgáltatónál, a távhőszolgáltató által rendszeresített módon és formában – bejelenteni. Ekkor a távhőszolgáltató a tényleges díjfizető változás napjának megfelelően szerepelteti a változást nyilvántartásaiban.

Amennyiben a változás bejelentés ideje a tényleges díjfizető változás idejét 15 nappal meghaladja, akkor a távhőszolgáltató a bejelentés napját tekinti a díjfizető változás napjának és ezzel a nappal szerepelteti a változást nyilvántartásaiban.

A távhőszolgáltató a felhasználó vagy díjfizető személyében bekövetkezett változás igazolásához az adatmódosítási kérelem benyújtásához jogosult a tulajdonváltozás igazolására alkalmas okirat bemutatását igényelni. Az alábbi dokumentumokat fogadja el:

- A tulajdonjog megszerzését, megszűnését igazoló okirat (adás-vételi szerződés, csereszerződés, ajándékozási szerződés, eltartási szerződés, jogerős hagyaték átadó végzés, halotti anyakönyvi kivonat),
- ügyvéd által ellenjegyzett tulajdonjogról lemondó nyilatkozat/bejegyzési engedély,
- 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap,
- bérlőváltozás esetén a bérlő kijelölő határozat, bérleti szerződés, birtokba adási jegyzőkönyv,
- cégre (nem természetes személyre) történő szerződés, számlázás átvezetéséhez szükség van 30 napnál nem régebbi cégkivonatra és az eljáró képviselő aláírási címpéldányára is.

A távhőszolgáltató jogosult a nyilvántartásában szereplő díjfizető, vagy az érintett fogyasztási hely általa ismert tulajdonosával szemben érvényesíteni a távhőszolgáltatás díját, ha a felhasználó, vagy a díjfizető változás bejelentése nem történt meg, ha a változás-bejelentésből nem állapítható meg egyértelműen az új díjfizetésre kötelezett, az ingatlant jogcím nélkül használják, vagy hiányoznak a változás időpontjáig igénybe vett szolgáltatás elszámolásához szükséges adatok, illetve a hiánypótlásra felszólított fél (felek) az abban foglalt határidőig nem tesz (tesznek) eleget.

Az épület, építmény, épületrész tulajdonosa és a bérlő, vagy a felhasználó együttes kérelmére a távhőszolgáltató – az általa rendszeresített módon és formában – a távhőszolgáltatási díjat közvetlenül a bérlő, vagy a használó részére számlázza. A

távhőszolgáltatási díj a bérlő, vagy a használó által történő megfizetéséért a tulajdonos – sortartó kezesként – helytállási kötelezettséggel tartozik. /Tsz. 44.§ (3)/

A felhasználói és díjfizetői változások bejelentése az Ügyfélszolgálaton történik, a távhőszolgáltató által rendszeresített nyomtatványok kitöltésével és azok távhőszolgáltatói átvételével.

A felhasználó, illetve a díjfizető bejelentési kötelezettségének elmulasztása vagy késedelme a számla fizetési határidőben való kiegyenlítésére halasztó hatállyal nincs.

A távhőszolgáltató hibájából elmaradt változás-átvezetés esetén a számlát – legkésőbb a tárgyhót követő számlázásig – helyesbíteni kell, új fizetési határidő megállapításával.

5.3 A távhőszolgáltatási díjak megfizetése

5.3.1. A számla kiegyenlítésének módjai:

A szolgáltatás ellenértékét a felhasználónak, díjfizetőnek a számlán feltüntetett időpontig kell megfizetnie.

A felhasználó befizetési lehetőségei:

- számlához mellékelt készpénz-átutalási megbízás (csekk);
- készpénz-befizetés és bankkártyás fizetés munkanapokon: ügyfélszolgálati időben a Közülemi Kft. székhelyén működő pénztárban (Várpalota, Fehérvári út 7.)
- Bankszámláról a felhasználó által kezdeményezett átutalással
- Lakossági folyószámláról a felhasználó megbízása alapján a szolgáltató által kezdeményezett csoportos beszedéssel
- Bankkártyás fizetés elektronikus ügyfélportálon keresztül

A fizetés módjában bekövetkező változások a bejelentést követő hónap első napjától kerülnek a számlákon átvezetésre. Csoportos beszedési megbízások esetében a pénzüintézet küldi a változás bejelentést.

5.3.2. Fizetési határidők:

A Távhőszolgáltató köteles a számla felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a felhasználónak/díjfizetőnek a kézhezvételtől számítva legalább 15 nap rendelkezésére álljon. A kibocsátott számlák fizetési határideje legkésőbb a tárgyhó utolsó munkanapja.

Alaptalan számlareklamáció a fizetési határidőt nem módosítja. Megalapozott számlareklamáció esetén Távhőszolgáltató a módosított fizetési határidőt a helyesbítő számlán tünteti fel.

Felhasználók/díjfizetők a távhőszolgáltatás ellenértékét a számlán feltüntetett határidőig kötelesek kiegyenlíteni

5.3.3. Szociális és egyéb jogcímen nyújtott támogatás jóváírása

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

támogatás összegét a tárgyhóban esedékes díjak részbeni, vagy teljes kiegyenlítésére kell fordítani.

Távhőszolgáltató a támogatás összegének számlában történő jóváírását csak az után tudja megkezdni, ha a közigazgatási határozatot, vagy a folyósító rendelkezéseit írásban megkapja és a támogatás havonkénti, vagy teljes összegét – jogosultak szerint részletezett módon – a folyósító távhőszolgáltatónak átutalta.

A szociális és egyéb jogcímen nyújtott támogatás a kibocsátott számlák esedékességét, a felhasználó/díjfizető fizetési kötelezettségét nem érinti, erre való hivatkozással felhasználó/díjfizető az esedékes számla kiegyenlítését nem tagadhatja meg, továbbá nem mentesülhet a késedelmes fizetés következményei alól.

5.3.4. Késedelmes fizetés

Amennyiben a felhasználó a számla összegét a számlán feltüntetett határidőig nem fizeti meg, a szolgáltató a felhasználót írásban felszólítja a számlatartozásának kiegyenlítésére.

A késedelmesen fizető felhasználót (a számla összegén kívül) a felszólítás és egyéb, követelés behajtással kapcsolatos költségek is terhelik. Ha a felhasználó, vagy a számlavezetéssel megbízott pénzügyi intézet a fizetési határidőig nem egyenlíti ki a számla összegét, a szolgáltató a Ptk. (2013. évi V. tv.) 6:48.§-a alapján késedelmi kamat felszámítására jogosult.

A kamatfizetési kötelezettség kezdő időpontja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a kötelezett késedelmét kimentí.

A kamat mértékét a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezések alapján kell megállapítani, ha a felek a szerződésben ettől eltérően nem rendelkeznek.

5.3.5 Fizetési hátralék behajtásának lépései, fokozatai:

- a felhasználási hely díjfizetőjének, tulajdonosának felszólítása írásban;
- a felhasználókkal való személyes kapcsolatfelvétel, a hátralék rendezésére vonatkozó fizetési megállapodások megkötése (részletfizetés biztosítása);
- részösszegű kifizetések elfogadása külön megállapodás alapján;
- indokolt esetben követeléskezelő cég bevonása;
- fizetési meghagyás kibocsátásának kezdeményezése;
- melegvízszolgáltatás megszüntetése;
- végrehajtási eljárás megindítása, jelzálog bejegyeztetése.

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

- az adott időszakra nyilvántartott követelés összegét;
- a felhasználó fizetési készségét;
- a behajtás költségeit;
- a felhasználó által felajánlott biztosítékokat.

A késedelmesen fizető felhasználónak a behajtás során felmerülő költségeket meg kell fizetni. A felhasználót a késedelmes fizetés miatti többletköltségekről tájékoztatni kell.

A felhasználó hátralékának csökkentése, illetve kiegyenlítése érdekében igénybe veheti az önkormányzat adósságkezelési programját, valamint egyéb központi és helyi szociális támogatási lehetőségeket rászorultságának igazolása mellett, melyet a szolgáltató a hatályos jogszabályok előírásai alapján elszámol és kezel.

Eredménytelen fizetési felszólítás után távhőszolgáltató kezdeményezi a hátralék behajtását. A behajtásban külső követeléskezelő cég is közreműködik. Sikertelen adósságrendezés esetén a hátralék behajtása jogi úton történik.

5.3.6. Részletfizetési megállapodás megkötése

A díjtartozás megfizetése érdekében együttműködés esetén a Szolgáltató részletfizetési megállapodást köt a felhasználóval/díjfizetővel, személyes vagy írásos megkeresésre az ügyfélszolgálat ügyintézésében.

A tartozás kiegyenlítéséhez a felhasználó/díjfizető a fizetési emlékeztető kézhezvételét követő 8 napon belül részletfizetési kedvezményt vagy fizetési haladékok igényelhet, amennyiben vállalja, hogy a részletfizetés, fizetési haladék igénybevételenek időtartama alatt kibocsátott számlák ellenértékét, a tartozás részösszegeit határidőben kiegyenlíti.

A részletfizetési megállapodás tartalmi elemei:

- Felhasználó/díjfizető adatai
- A tartozás összege
- A késedelmi kamat összege
- A díjtartozás kiegyenlítésének időtartama és mértéke
- A részletfizetések befizetésének módjai
- A bírósági eljárás felfüggesztésére vonatkozó megállapodás

Amennyiben felhasználó/díjfizető a részletfizetési megállapodásban vállalt szerződési feltételeket nem teljesíti (egy részlet, vagy tárgyhavi számla befizetését elmulasztja), a teljes követelés azonnal esedékessé válik.

Ha a felhasználó/díjfizető életkörülményeiben olyan változás következik be, amely miatt a részletfizetési megállapodásban foglaltakat nem tudná maradéktalanul teljesíteni, úgy kérelmezheti a megállapodás módosítását, átütemezését. Ennek elbírálásához szükséges azokat a körülményeket igazolnia, amelyek az esetleges módosításra, átütemezésre okot szolgáltatnak. A megállapodás módosítására csak írásban kerülhet sor.

Amennyiben a hátralék behajtásában külső követeléskezelő cég is közreműködik, úgy az a hátralék rendezésére fizetési megállapodást is köthet.

5.3.7. Melegvíz vételezés megszüntetésének eljárási rendje:

- a. Ha a felhasználó/díjfizető a díjfizetési kötelezettségének a szolgáltató írásbeli felszólításától számított 60 napon belül sem tesz eleget, valamint érvényes részletfizetési megállapodást sem köt, vagy nem áll moratórium alatt, a melegvíz szolgáltatást a díjhátralék kiegyenlítéséig szolgáltató felfüggeszti.
- b. A felfüggesztést megelőzően legalább kétszer írásban és a második alkalommal igazolható módon kikapcsolási értesítőt küld a szolgáltató, melyben egy utolsó felszólítással 8 napon belüli díjhátralék rendezésre szólítja fel a díjfizetőt. A kikapcsolás elkerülése érdekében minimum a kikapcsolásra okot adó hátralékot, valamint a tértivevényes levélként küldött kikapcsolási értesítő postaköltségét kell kiegyenlíteni. A határidő eredménytelen lejárta követően a felfüggesztés végrehajtható, amelyet külső vállalkozó végez a szolgáltatóval kötött vállalkozói szerződés alapján.
- c. Amennyiben a távhőszolgáltatás felfüggesztése a felhasználási helyre, lakásba való bejutás miatt megghiúsul, úgy a Tszt. 51. § (8) pontjára hivatkozással távhőszolgáltató a Járási Hivatalhoz fordul hatósági kötelezés érdekében, melynek többletköltsége a fogyasztót terheli.

A szolgáltatás visszaállításának, a felfüggesztés megszüntetésének feltétele:

A szolgáltatás visszaállításának feltétele az összes lejárt esedékességű követelés, kamat, jogi eljárás, valamint a felfüggesztés és visszaállítás költségeinek előzetes megfizetése.

A visszaállítást külső vállalkozó végzi el, a tartozás kiegyenlítését követő 2 munkanapon belül, az ügyfélszolgálat megbízása alapján.

6. Ügyfélszolgálati tevékenység

A távhőszolgáltató a személyesen, telefonon vagy levélben érkező távhőszolgáltatással kapcsolatos megkeresések miatt a megfelelő tájékoztatás érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos igények fogadására, kielégítésére, a reklamációk, észrevételek intézésére, a számlázási problémák megoldására, a szolgáltatás ellenértékének beszedésére, könyvelésére ügyfélszolgálatot működtet.

6.1 Az ügyfélszolgálat küldetése, célja:

- Közvetlen személyes kapcsolat a felhasználó, díjfizetők és a távhőszolgáltató között;
- Felhasználó központú szemlélet, ügyintézés működtetése;
- Felhasználói elégedettség elérése érdekében a felhasználói igényekhez igazodó szolgáltatás.

6.2 Ügyfélszolgálat feladatai:

- Egyértelműen és közérthetően, magyar nyelven tájékoztatni a felhasználókat és a díjfizetőket a távhőszolgáltatás igénybevételének feltételeiről, változásairól, különös tekintettel a számlázás rendjére és a szolgáltatás minőségére; Ezeket az információkat a felhasználó és díjfizető kívánságára térítésmentesen rendelkezésére bocsátja.
- Tájékoztatás a távhőellátás igénybevételével kapcsolatos szerződéskötésekről, a közüzemi szerződések típusairól;
- Szerződéskötési, módosítási igények ügyintézése;
- A felhasználási helyek, valamint az elszámoló mérők alapadatainak és változásainak nyilvántartása;
- A számlázás alapjainak felülvizsgálata, szükség esetén korrigálása, ill. korrigáltatása;
- Számlázási folyamat lebonyolítása;
- Befizetések analitikus könyvelése;
- A felhasználók és díjfizetők adatainak és azok változásainak nyilvántartása, valamint a változás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása;
- A felhasználók/díjfizetők tájékoztatása a követelések és befizetések egyenlegéről;
- A behajtási tevékenység ellátásának elősegítése;
- A felhasználói, díjfizetői tartozások nyilvántartása, a tartozás kiegyenlítésére részletfizetési megállapodás kötése;
- A felhasználók, díjfizetők pénztári befizetéseivel kapcsolatos feladatok ellátása;
- A felhasználó tájékoztatása a távhő- és a használati melegvíz mérés szerinti elszámolásának lehetőségéről és feltételeiről;

- Felvilágosítás az egyéni vízmérő alapján történő elszámolásról, a már megtörtént elszámolásról, díjíváírásról, részfizetések módosítása
- Melegvízmérők, fűtési hőmennyiségmérők mérőállásainak felvétele, módosítása, megállapodások módosítása, téves elszámolás korrigálása;
- Idényen kívüli fűtés igénybevételeéről szóló felvilágosítás, reklamálások kivizsgálása, esetleges számlamódosítás;
- A tulajdonos vagy bérlőváltozások okozta mérési és elszámolási problémák kivizsgálása, mért hőmennyiség esetén a hőfogyasztás megosztása az egyes fogyasztók között. (Egyeztető tárgyalások, jegyzőkönyvek, közös megbeszélések stb.);
- Hőmennyiség mérés alapján történő elszámolás esetén a számla tartalmáról szóló részletes ismertetés;
- A díjmegosztás módjáról és az adott díjfizetőre vonatkozó díjmegosztási arányról tájékoztatja a felhasználót / díjfizetőt. (Az arányok megállapításával kapcsolatos díjfizetői kifogások rendezése a felhasználó feladata.)
- A szolgáltatással kapcsolatos hibák, reklamációk, panaszok fogadása és az illetékek felé történő továbbítása,
- Kimenő levelezés bonyolítása
- A felhasználók/díjfizetők tájékoztatása a szociális és egyéb támogatások igényléséről, az adósságkezelési programokról, a felhasználókat érintő pályázati lehetőségekről;
- Statisztikák, kötelező adatszolgáltatások elkészítése
- Kapcsolattartás a külső vállalkozókkal
- Tájékoztatás a fogyasztóvédelmi érdekképviselő és a távhőtörvényben megjelölt hatóság jogköréről, feladatáról, a fogyasztó - sérelme orvoslására biztosított - lehetőségekről;
- Együttműködés a fogyasztóvédelmi szervezetekkel és a fogyasztói érdekképviselőkkel;
- Az ügyfelek tájékoztatása a jogorvoslati lehetőségekről;

6.3 A műszaki, energetikai tevékenységet ellátók feladatai:

6.3.1 Főmérnök, távhőszolgáltatási részlegvezető

- A felhasználók/díjfizetők tájékoztatása az igénybevétel, a csatlakozás, a bővítés, a szüneteltetés és az újraindítás feltételeiről;
- Az elszámoló mérőkkel kapcsolatos bejelentések (meghibásodás, felülvizsgálat, cseré, mérő pontossági vizsgálatának kezdeményezése, mérőállás leolvasása stb.) intézése;
- A mérőhelyek állapotának és a felhasználók/díjfizetők vételezésének ellenőrzésével kapcsolatos feladatok ellátása, rendellenességre utaló körülmények esetén a felülvizsgálat kezdeményezése;
- Tájékoztatás és ügyintézés a közüzemi szerződés felmondásával kapcsolatban (lakás, lakrész, közös helyiség és terület, közületi helyiségek, garázs stb., fűtésből és/vagy melegvíz-szolgáltatásból történő kikapcsolás). Helyszíni felülvizsgálat, esetenkénti elbírálás, levelezés, esedékesség esetén a számlázás módosítása, az ügyvel kapcsolatos teljes körű ügyintézés;

- Egyénenkénti felülvizsgálat a vízmérő beépítési helyéről, az adott elszámolási formáról, javaslatok új mérőhelyek kiválasztására, más elszámolási módokra;
- Hőközponti hőmennyiségmérés alapján történő elszámolásra vonatkozó teljes körű ismertetés, műszaki és számviteli javaslatok, számítások, az erre vonatkozó megállapodások előkészítése;
- A szolgáltatói hőközpont esetleges szétválasztásának teljes körű kivizsgálása, épületenkénti mérés lehetőségének felülvizsgálata;
- A szolgáltató tevékenységi körébe tartozó valamennyi kérdésről ismertetők, tájékoztató anyagok, rendeletervezetek, szerződéstervezetek, utasítások, kimutatások véleményezése, készítése ill. előkészítése;
- energetikai tanácsadás;
- energiahatékonysággal kapcsolatos egyedi tájékoztatás és tanácsadás biztosítása.

(Az energiahatékonysággal kapcsolatos általános tájékoztatás a www.vpkozuzem.hu honlapon megtalálható.)

6.3.2 Üzemviteli felügyelet (Diszpécserszolgálat) feladata:

- a távhő- és melegvíz-szolgáltatás minőségével kapcsolatos tájékoztatás;
- fűtés- és melegvíz-szolgáltatással kapcsolatos panaszok ügyintézése;
- a felhasználói közösségek képviselői által igényelt üzemviteli beállítások, módosítások (pl. fűtés indítása, leállítása, szabályozási paraméterek változtatása) végrehajtása, a szükséges tájékoztatás megadása, a kért beállítások, módosítások dokumentálása;
- az ügyfél-bejelentések fogadása, a hibabejelentő naplóba való rögzítése, a hibabejelentés alapján a szükséges intézkedések megtétele;

6.4 Ügyfélszolgálati helyek, ügyfélfogadási idők

A váraplotai és inotai fűtőmű vonatkozásában a diszpécserszolgálat elérhetősége:

Telefon: +36 88/479-018 (naponta 0 – 24 óráig)

E-mail: vezenylo@vpkozuzem.hu

Telephely címe: 8100 Várpalota, Hétvezér u. 6.

Ügyfélszolgálati iroda:

- Címe: Várpalotai Közülemi Kft. Várpalota, Fehérvári út 7.
- Ügyfélszolgálat telefonszámai: +36 88/592-113, +36 30/529-6406
- Behajtással kapcsolatos felvilágosítás: +36 88/592-114
- Ügyfélfogadás: Hétfő, kedd, csütörtök, péntek: 7:00 – 15:00 óráig
Szerda: 7:00 – 19:00 óráig

Pénztár:

Nyitva tartás: Hétfő, kedd, csütörtök, péntek: 6:00 – 14:00 óráig
Szerda: 6:00 – 19:00 óráig

Telefonszám: +36 88/479-017

Felhasználóink, díjfizetőink a személyes ügyintézés mellett postai és elektronikus levélben, faxon, telefonon és elektronikus ügyfélportálon keresztül is kezdeményezhetik ügyeik intézését, kérhetnek tanácsot, segítséget, tájékoztatást. Az írásos megkeresésekre a távhőszolgáltató 15 napon belül írásban válaszol.

6.5 **Ügyfélszolgálati ügyintézők beosztás szerint:**

- ügyfélszolgálati csoportvezető
- számlát és elszámolást készítők
- pénztáros
- behajtási ügyintéző
- fogyasztóvédelmi referens

6.6 **Műszaki és energetikai tevékenységet ellátók beosztás szerint:**

- főmérnök
- távhőszolgáltatási részlegvezető
- üzemviteli felügyelet (diszpécserszolgálat)

7. **Panaszok, reklamációk, bejelentések ügyintézése**

A felhasználók/díjfizetők személyesen, vagy meghatalmazottjuk által kezdeményezhetik ügyük intézését, valamint kérhetnek tájékoztatást.

A felhasználók/díjfizetők távhőszolgáltatással kapcsolatos bejelentéseiket, reklamációkat, panaszait az alábbiak szerint tehetik meg:

- személyes bejelentés alapján az ügyfélszolgálati irodán bármelyik ügyfélszolgálati ügyintézőnél;
- a Várpalotai Közülemi Kft. részére (8100 Várpalota, Fehérvári út 7.) címzett levéllel, írásban;
- telefon-bejelentéssel a 88-592-113, illetve a 88-592-114 telefonszámon;
- műszaki jellegű panasz esetén a diszpécser központba történő telefon-bejelentéssel a 88-479-018 telefonszámon;
- fax bejelentéssel a 88-592-115 sz. fax számon.

Valamennyi, telefonon tett szóbeli reklamáció, panasz, valamint az ügyfélszolgálat és a felhasználó közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül és a hangfelvételt a távhőszolgáltató 5 évig megőrzi. Erről a telefonos ügyintézés kezdetekor a távhőszolgáltató az ügyfelet tájékoztatja.

7.1 **Panasz**

Az ügyfélpanasz kezelése a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései alapján történik.

A Várpalotai Közülemi Kft. panasznak tekinti azokat a bejelentéseket, melyekben a felhasználó/díjfizető azt jelzi, hogy a szolgáltató nem a fogyasztó által elvárt magatartást tanúsította, illetve nem nyújtotta a panaszos által elvárt szolgáltatást, vagy az elvárt tevékenységet nem végezte el, valamint minden olyan egyedi kérelmet, reklamációt, amelyben a panaszos a szolgáltató eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél általános tájékoztatást vagy állásfoglalást kér a szolgáltatótól, illetve azon fogyasztói igény, melynek a távhőszolgáltató késedelem nélkül eleget tesz.

A panaszbejelentést a beérkezéstől számított 15 napon belül meg kell válaszolni. Amennyiben a panasz kivizsgálása során kiegészítő információkra van szükség, vagy a probléma megoldásához több idő szükséges (pl. helyszíni vizsgálat, vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége), abban az esetben a válaszadási határidő egy alkalommal 15 nappal meghosszabbítható, erről azonban az ügyfelet írásban külön tájékoztatni kell.

Ha a felhasználó/díjfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a szolgáltató köteles a felhasználónak/díjfizetőnek a helyszínen átadni, vagy 15 napon belül az érdemi válasszal együtt részére megküldeni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével közölt szóbeli panaszt a Távhőszolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

7.2 Fogyasztóvédelmi referens:

Társaságunk a törvényi előírásoknak megfelelően fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztat.

A fogyasztóvédelmi referensre vonatkozó előírás a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/D §., 54. §-ában és az 1. sz. mellékletében található, a jogszabály ezen rendelkezései 2014. február 1-től hatályosak.

A fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásának kötelezettsége erősíti mind a fogyasztói, mind a vállalkozói oldal körütekintő fogyasztói szemléletének fejlődését. A pozíció létrehozása a társaság fogyasztóvédelmi szemléletének megalapozását, a fogyasztóvédelmi szabályok ismeretének elmélyítését, ezáltal a jogkövető magatartás erősítését, könnyedebbé válását célozza.

7.3 A panaszok, bejelentések egyéb orvoslásának lehetőségei:

A közszolgáltatásokkal kapcsolatos kérelmek esetében a fogyasztó köteles panaszával – a hatósági eljárást megelőzően – igazolható módon a szolgáltatóhoz fordulni.

A Távhőszolgáltató köteles Felhasználót tájékoztatni a székhelyéről, a panasz ügyintézés helyéről, valamint a panaszok közlése érdekében ügyfélszolgálatának levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, internetes címéről, valamint telefonos elérhetőségéről

Amennyiben a távhőszolgáltató panaszkezelése nem jár kielégítő eredménnyel, úgy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvénynek megfelelően a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre:

1. Várpalota Város Önkormányzatának Jegyzője:

/Az üzletszabályzatban foglaltak, be nem tartásával kapcsolatban (Tsz. 7. § (1) bek. c)/

Székhely: 8100 Várpalota, Gárdonyi G. u. 39.

Postacím: 8101 Várpalota, Pf. 76.

Telefonszám: (+36) 88/592-673

Titkárság telefon: 88/592-672

Titkárság fax: 88/575-760

Elektronikus levélcím: jegyzo@varpalota.hu

A honlap URL-je: www.varpalota.hu

A Polgármesteri Hivatal ügyfélfogadási rendje:

Hétfő: **08.00-12.00 és 13.00-16.00** óra között

Szerda: **08.00-12.00 és 13.00-17.00** óra között

2. Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprémi Járási Hivatala, Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

A következő előírások lakossági felhasználóval, vagy természetes személy díjfizetővel szembeni megsértése esetén:

- az általános szerződési feltételek ügyfélszolgálaton történő kifüggesztése és ingyenes rendelkezésre bocsátása (Tsz. 11.§ (2) bekezdés);
- a távhőt vételezni kívánó felhasználó igénybejelentésére tett tájékoztatás (Tsz. 36.§),
- az előretervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetésről történő tájékoztatás (Tsz. 40.§ (2) bekezdés),
- a szolgáltatott és felhasznált távhő díjának mérése és elszámolása (Tsz. 43.§ (1)-(4) bekezdés, 44.§);
- a hiteles mérőeszközök hitelesítése és annak felülvizsgálata (Tsz. 46.§);
- az üzletszabályzat hozzáférhetővé tétele (Tsz. 53.§);

Cím: 8200 Veszprém, Mindszenty J. u. 3-5.

Telefonszám: (+36) 88/550-510

Postacím: 8210 Veszprém, Pf. 2042.

Központi elektronikus levélcím: vemkh.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu

honlap URL-je: www.kormanyhivatal.hu

Ügyfélszolgálati rezsipont ügyfélfogadási rendje:

Hétfőtől - Csütörtökig: 8:00 - 15:00 Péntek: 8:00 - 12:00

Telefonon H - Cs.: 7:30 – 16:00 Péntek: 7:30 – 13:30

A rezsipont feladata:

a fogyasztók tájékoztatása a vonatkozó jogszabályi előírásokról, a fogyasztók által kezdeményezhető hatósági eljárásokról, továbbá az igénybe vehető igényérvényesítési eszközökről.

3. Veszprém Megyei Kormányhivatal , Várpalotai Járási Hivatal

Fogyasztóvédelmi feladatok ellátása

Cím: 8100 Várpalota, Gárdonyi utca 39.

Postacím: 8100 Várpalota, Pf.: 106

Telefonszám: (+36) 88/550-605

Központi elektronikus levélcím: varpalota.jaras@veszprem.gov.hu

A honlap URL-je: www.kormanyhivatal.hu

Ügyfélfogadás rendje:

Hétfő: 8 – 16:00

Kedd: nincs

Szerda: 8 – 16:30

Csütörtök: 8 – 16:00

Péntek: 8 – 12:00

4. Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

(Távhőtermelő és távhőszolgáltató működési engedélyében előírt követelmények, feltételek

be nem tartása esetén (Tsz. 4.§ (2))

Székhely: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.
 Postacím: 1388 Budapest, Pf.: 89
 Telefonszám: (+36) 1/459-77-77
 Faxszám: (+36) 1/459-77-66
 Központi elektronikus levélcím: mekh@mekh.hu
 A honlap URL-je: www.mekh.hu

Ügyfélfogadás rendje:

Hétfő-csütörtök: 8:00-16:30
 Péntek: 8:00-14:00
 Ügyfélszolgálati telefonszám: (+36) 1/459-77-40
 Ügyfélszolgálati faxszám: (+36) 1/459-77-39

5. Veszprém Megyei Békéltető Testület:

A fentiekén túl – tekintettel arra, hogy eljárási jogosultsággal rendelkezik – az ügyfél a közte és a vállalkozás között felmerült problémák gyors, ingyenes és egyezséggel végződő rendezésére a Békéltető Testülethez is fordulhat. Ide fordulhat, ha pl.: a szolgáltatás vagy a termék minősége vagy biztonságossága nem megfelelő, szerződés megkötésével-teljesítésével kapcsolatos vitás ügyekben, ha a számlázás nem megfelelő, vagy akár a parkolással van gondja.

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.
 Telefon: 06-88-814-121, 06-88-814-111; 06-88-429-008 (VKIK)
 Fax: 06-88-412-150
 E-mail: bekelteto@veszpremikamara.hu
 info@bekeltetesveszprem.hu
 A honlap URL-je: www.bekeltetesveszprem.hu

6. Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.
 Postacím: 8200 Veszprém, Pf. 220
 Tel.: +36 (88) 429-008, (88) 406-972
 Internet: <http://www.veszpremikamara.hu/>
 E-mail: vkik@veszpremikamara.hu

7. Fogyasztó érdekek képviselését ellátó egyesületek:

FEOSZ - Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége

Cím: 1012 Budapest, Logodi u. 22-24.
 Tel.: 06-30-400-4477, 06-30-515-3210
 e-mail: feosz@feosz.hu
<http://www.feosz.hu/kezdolap>

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület

Cím: Budapest, Logodi utca 22-24.
 Tel: 06-1-201-4102
 Email: ofe@ofe.hu
<http://www.ofe.hu/>

Fogyasztóvédők Országos Egyesülete

Cím: 2016 Leányfalu, Móricz Zs.u.132.

Email: foved@foved.huwww.foved.hu**Magyar Energiafogyasztók Szövetsége**

Cím: 1091 Budapest, Üllői út 25.

Tel/fax: +36-1-210-7116

E-mail: mesz.iroda@freemail.huHonlap: www.energiafogyasztok.hu

A felsorolt felhasználói érdekképviselőken kívül mindazok a társadalmi szervezetek, amelyek megfelelnek a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2.§ e) pontja szerinti feltételeknek.

7.4 Számlareklamáció

A távhőszolgáltató a felhasználó által benyújtott kifogást köteles megvizsgálni és indokoltság esetén a számla korrekcióját elvégezni. Jogtalan számlázás esetén a díj jóváírásáról gondoskodni kell.

Intézkedési határidő: azonnal/15 nap

Értesítés módja: szóban/írásban

7.5 Mérőreklamáció

Az elszámolás alapjául szolgáló mérők OMH hiteles állapotban tartásáról a távhőszolgáltató köteles gondoskodni és költségeit vállalni.

A hőmennyiségmérők működését a távhőszolgáltató folyamatosan ellenőrzi, melynek feltételeit fogyasztó biztosítja. Ha a mérőműszer nem működik és a hiba azonnal nem hárítható el, szolgáltató a felhasználó képviselőjének jelenlétében jegyzőkönyvet készít. A kölcsönösen aláírt és megkapott bizonylatnak tartalmaznia kell a mérő adatait, számlálót, a felhasználó megnevezését, a hibát, a leállás és újraindulás időpontjait, valamint a méretlen időtartamot. A meghibásodásokat nyilvántartásba kell venni és számlakészítéskor a szolgáltatási szerződés szerint kell eljárni. A mérőeszköz lecserélését ugyancsak jegyzőkönyvben kell rögzíteni, előzőekben leírtak alapján. Ha az elszámolási mérő, vagy annak valamely része hibásan működik, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak.

Amennyiben a mérőeszköz mérési hibája a mérésügyi előírásokban meghatározott mértéket túllépi vagy más ok miatt hiteles mérésre nem használható, a mérő vizsgálatával felmerült minden költség és a mérőcsere költsége Távhőszolgáltatót terheli. Amennyiben a vizsgálat szerint a mérő hiteles elszámolásra alkalmas, azaz helyesen működik, illetőleg a megengedett hibahatárt nem lépi túl, az előző költségeket Távhőszolgáltató a felhasználóra áthárítja.

7.6 Elszámolás hibás mérés esetén

- Fűtési hőmennyiség mérése esetén: ha mért felhasználóval méretlen időszakot is el kell számolni, azonos külső átlag-hőmérséklet melletti mért fogyasztást kell időegységre visszszámolni és a méretlen időtartamra vonatkoztatni.
- Használati melegvíz mérése esetén: a méretlen időszakra vonatkozó fogyasztást - amennyiben a fogyasztó a mérő meghibásodásában megállapíthatóan vétlen volt, ill. a bejelentést a lehető legrövidebb idő alatt tette meg - az előző mért időszak napi átlagának figyelembevételével kell meghatározni.

A felhasználót/díjfizetőt az elszámolás elkészítése előtt, vagy a számla benyújtásával egy időben tájékoztatni kell a korrekció okáról és mértékéről.

7.7 Minőségi reklamáció

A Távhőszolgáltató az általános közszolgáltatási szerződés alapján a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra köteles. Az egyéb felhasználó és a Távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közszolgáltatási szerződést köt a távhő folyamatos és meghatározott teljesítményű szolgáltatására.

A Távhőszolgáltató a – szóban és írásban tett – bejelentéseket regisztrálja, a lehető legrövidebb időn belül vizsgálja, és indokolt esetben a szükséges intézkedéseket megteszi. Az általa okozott – távhőellátási minőségi hiba miatt bekövetkezett – káreseményeknél a Távhőszolgáltató a Ptk. előírásainak megfelelő kártérítésre kötelezett.

A hibák elhárítása díjmentes, ha azok a szolgáltatónak felróható okra vezethetők vissza.

A felhasználói berendezések hibáinak javítása megrendelés és díjfizetés ellenében történik, kivéve, ha a tárgyi felhasználói közösség érvényes és hatályos üzemeltetési és karbantartási szerződést vagy átalánydíjas vállalkozási szerződést kötött a szolgáltatóval.

Az olyan panaszbejelentések kivizsgálásának és hibaelhárításának költségeit, és az okozott kárt, ami nem a szolgáltatási tevékenység hiányosságából ered vagy az üzemeltetési és karbantartási szerződés alapján nem a szolgáltató felelősségi körébe tartozik, a felhasználói közösségnek, illetve kárt okozó felhasználónak kell megtérítenie.

Ha a fűtés- vagy a melegvíz-szolgáltatás egymást követő három vagy több napon át a Távhőszolgáltatónak felróható okból szünetel, a felhasználót a fűtési, illetőleg a használati melegvíz alapidíj időarányos része illeti meg visszatérítés formájában.

A tulajdonosok osztatlan közös tulajdonában lévő berendezés, vezetékek hibájára, a karbantartás, a felújítás elmaradására visszavezethető, nem megfelelő szolgáltatói teljesítésért szolgáltató felelősséggel nem tartozik. A felhasználó sérelmével a tulajdonosi közösséghez (Társasházközösséghez) fordulhat és igényét a Polgári Törvénykönyv és a Társasházi törvény szabályai szerint érvényesítheti.

7.8 Légtér reklamáció

Ha a felhasználó/díjfizető a díjfizetés alapjául szolgáló helyiség légtérfogatának, vagy alapterületének mértékét közvetlenül a távhőszolgáltatónál kifogásolja, a szolgáltató köteles azt kivizsgálni és összhangban a vonatkozó rendeletekkel (Önk. rend.) az ellenőrző felmérést elvégezni. A légtérfogat felmérésének díját a felmérést kezdeményező fél fizeti meg. Abban az esetben, ha a felmérést a fogyasztó kezdeményezte és a felmérés eredménye a nyilvántartott fűtött légtérfogathoz képest több mint 2% negatív eltérést mutat, a felmérés díját nem kell megfizetnie. Amennyiben a mérés alapján megállapítható, hogy az eltérés kisebb +/- 2%-nál, a távhőszolgáltató a számlázás alapját képező légtérfogat adatot nem módosítja.

A légtérfogat felmérés árát a Szolgáltatónak előre kell közölni a Fogyasztóval.

A fűtött légtérfogat meghatározásánál az Önk.rend.-ben foglaltak szerint kell eljárni.

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

7.9 Egyéb reklamációk kezelése

A távfűtés és a használati melegvíz mennyiségi és minőségi reklamációjától eltérő panaszokat, bejelentéseket nyilvántartásba kell venni. Kivizsgálás, elemzés után a panaszosnak választ kell adni, amelyben közölni kell a panasz elfogadását, a megszüntetése érdekében tett intézkedést, vagy annak elutasítását indokoló műszaki, számviteli magyarázatot.

8. Igénybejelentés - hálózatra kapcsolás

8.1 Előzetes tájékoztatás

A távhőellátási hálózatra csatlakozni szándékozó, vagy a meglévő rendszerét bővíteni kívánó felhasználónak célszerű előzetesen tájékozódni a Várpalotai Közülemi Kft-nél, hogy igényének kielégítésére milyen műszaki-gazdasági lehetőség kínálkozik.

A Távhőszolgáltató köteles 30 napon belül az előzetes tájékoztatásnak eleget tenni és a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni. A távhőszolgáltatói előzetes tájékoztatás tartalmazza a szükséges műszaki-gazdasági követelményeket, az esetleg fizetendő csatlakozási díj összegét, az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségességét és az eljárás módját, valamint a tervező kérésére a felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez szükséges adatokat. Az egyeztetésekért díj nem számítható fel.

8.2 Igénybejelentés a Felhasználó részéről

A távhőellátó hálózatra csatlakozni kívánó, vagy a korábbinál nagyobb hőtéljesítményt igénylő felhasználó a felhasználói berendezés tervezésének megkezdése előtt írásban köteles bejelenteni szándékát a Várpalotai Közülemi Kft-hez, melyre annak kézhezvételétől számítva 30 napon belül írásban válaszolni kell. Az igény-bejelentésnek a következőket kell tartalmaznia:

Lakossági felhasználó esetén:

- igénylő (tulajdonos) vagy közös képviselő neve, címe
- felhasználási hely adatai (cím, helyrajzi szám, megnevezés)
- fűtési csúcs hőigénye (kW)
- a használati melegvíz készítés csúcs hőigénye (kW)
- technológiai célú csúcs hőigény (kW)
- összes csúcs hőigény (kW)
- fűtött légtérfogat (lm^3)
- távhőmennyiség mérésének a helye (hőközponti vagy épületrész)
- tervezett éves hőigény (GJ)
- üzembe helyezés igényelt időpontja

Egyéb felhasználó esetén:

- az igénylő (tulajdonos) adatai (név, cím, levelezési cím, e-mail cím)
- cégbírósági, vagy nyilvántartási azonosító adatok
- pénzügyi megnevezése
- pénzügyi számlaszám
- adószám
- fogyasztási hely adatai (cím, megnevezés)
- fűtési csúcs hőigénye (kW)
- a használati melegvíz készítés csúcs hőigénye (kW)
- technológiai célú csúcs hőigény (kW)

- összes csúcs hőigény (kW)
- fűtött légtérfogat (lm^3)
- a távhő felhasználásának célját
- az üzembe helyezés igényelt időpontja
- felhasználó neve, címe
- fizetési mód
- várható fogyasztás havonként (GJ)
- egyéb igények

Bővítés esetén a meglévő és a tervezett csúcs hőigényt is fel kell tüntetni. A bejelentést a felhasználónak cégszerűen is alá kell írni, ha nem lakossági felhasználó.

8.3 Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről

Az igénybejelentésre a Távhőszolgáltató 30 napon belül köteles a csatlakozási ajánlatot elkészíteni és megküldeni az igénybejelentő részére az alábbi tartalommal:

- a felhasználói igénybejelentés adatai
- igényt megvizsgálva, kialakított műszaki lehetőségek
- csatlakoztatási pont meghatározása
- egyes engedélyek, hozzájárulások szükségessége és eljárási módjaik
- szerződéskötési feltételek
- csatlakozási feltételek
- műszaki feltételek
- pénzügyi feltételek (csatlakozási díj összege, a szükséges létesítmények finanszírozási feltételei, a szolgáltatás díjára vonatkozó jogszabály megjelölése)
- egyéb, megegyezésen alapuló egyedi feltételek
- időpont, ameddig a távhőszolgáltató az ajánlathoz kötve van (min. 90 nap).

8.4 Igénylő nyilatkozata az ajánlat elfogadásáról

Az igénylő a csatlakozási ajánlat érvényességi idején belül írásban közölheti a távhőszolgáltatóval a módosítási igényeit, illetve az ajánlat elfogadása esetén aláírásával ellátva visszaküldheti a hőtéljesítmény-lekötési szerződést.

A módosított igénybejelentés, illetve a műszaki-gazdasági feltételek megváltozása az érvényességi határidőt módosíthatja.

A hőtéljesítmény-lekötési szerződés megkötése után a felek megfelelő időben intézkednek az általuk finanszírozott létesítmények megvalósítása érdekében. A szerződés felmondása esetén a felmondó fél viseli megghiúsulás miatt a másik fél addig felmerült költségeit.

8.5 Meglévő Felhasználó növekvő távhőigényének kielégítése

Meglévő fogyasztási hely felhasználója a tárgyévet megelőző év szeptember 30. napjáig évente egyszer meghatározhatja a lekötött hőtéljesítményét, ami a közszolgáltatási szerződés módosításának minősül.

A hőtéljesítmény-növelési igény beérkezése esetén a Távhőszolgáltató köteles műszaki vizsgálatot végezni az igény kielégítését megelőzően. Amennyiben a szolgáltatói vagy felhasználói berendezés műszaki állapota nem teszi lehetővé a megnövekedett hőtéljesítmény-igény teljesítését, erről a Felhasználót írásban értesíteni kell az okok megjelölésével.

9. A távhőszolgáltatás szüneteltetése és korlátozása, végleges megszüntetése

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

A Távhőszolgáltató a Tszt. 40.§-a szerint jogosult a távhőszolgáltatást szüneteltetni.

A távhő vételezésének szüneteltetését a felhasználó a tulajdonában, üzemeltetésében lévő felhasználói berendezések terv szerinti karbantartásának, felújításának idejére vagy váratlan meghibásodás esetén, a szükséges javítási munka elvégzése idejére kérheti.

9.1 Tervezett szolgáltatás kimaradás

A távhőszolgáltató tulajdonában lévő berendezések rendszeres karbantartását, tervezett javítását, felújítását a fűtési időszakon kívüli időszakban jogosult elvégezni. E célból a szolgáltatást a lehetséges legkisebb felhasználói körben és a legrövidebb időtartamban szüneteltetheti. Eltérő megállapodás hiányában a szünetelés 8 napnál hosszabb nem lehet.

Termelői- és szolgáltatói berendezéseken végzett, előre tervezett karbantartási és felújítási munkák miatt szükségessé váló szüneteltetés esetén, azt megelőzően legalább 8 nappal tájékoztató közleményt kell megjelentetni a helyi közérdekű hetilapokban (Szuperinfó, Várpalotai Hírek), a helyi televízióban és a társaság honlapján (www.vpkozuzem.hu). Kisebb közösségek esetén lépcsőházi kiértékeléssel tájékoztatni kell a felhasználókat. Kisebb felhasználói közösségek: max. egy hőközpont által ellátott felhasználói kör.

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

9.2 Műszaki hibából, üzemzavarból eredő szolgáltatás kimaradás

A város egészét, vagy egyes városrészeket érintő szolgáltatás kimaradáskor a helyi médiákban és a társaság honlapján kell közzé tenni a tájékoztatást az üzemzavar jellegéről és az elhárítás befejezésének várható idejéről.

Egy hőközponttól ellátott épület(ek) üzemzavara esetén a lépcsőház(ak) bejárati ajtajára tájékoztató lapot kell kifüggeszteni az üzemzavar jellegéről és az elhárítás várható idejéről.

Díjvisszatérítés a fogyasztót abban az esetben illeti meg, ha a fűtés- vagy melegvíz-szolgáltatás 3 napot meghaladó időtartamban szünetel. /Önk.rend.17. § (3)/

9.3 Ideiglenes szüneteltetés

Felhasználó akkor kezdeményezheti a szolgáltatás ideiglenes szüneteltetését, amennyiben az általa használt teljes épületet átépíti, vagy annak használatát bizonyos ideig szünetelteti. Az ideiglenes szüneteltetés időtartamára alapidíjat tartozik fizetni.

Távhőszolgáltató akkor kezdeményezheti a szolgáltatás ideiglenes szüneteltetését, amennyiben

- előre tervezett módon a felhasználóval azt előzetesen egyeztetni, vagy
- amikor a felhasználó a közszolgáltatási szerződést megszegi.

A szerződésszegés következményeiről részletesen a közszolgáltatási szerződés rendelkezik.

Ha a távhőszolgáltató tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses kapcsolatban álló felhasználó a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó szerződés szerinti távhő vételezését zavarja vagy veszélyezteti, a szolgáltatást felfüggesztheti (kizárhatja). A felhasználó az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető helyzetet azonnal, az egyéb zavaró körülményt a zavaró körülményről történő tudomásszerzéstől számított 8 napon belül köteles megszüntetni.

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

9.4 Korlátozás

Országos tüzelőanyag hiány miatt, valamint a környezetvédelmi okokból fellépő tartós hőtermelés kiesés miatt a távhőszolgáltató a helyi Önk. rend. 26.-27. § rendelkezései szerint jár el. Ennek során a különböző korlátozási csoportokba sorolt felhasználókat a helyi sajtón, televízión, a társaság honlapján és a lépcsőházak bejáratához kifüggesztett hirdetményen keresztül is tájékoztatni kell. A korlátozás bevezetéséről és annak okairól a távhőszolgáltató az önkormányzatot haladéktalanul tájékoztatni köteles.

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

A korlátozás általános feltételeit a Tszt. és Vhr. határozza meg.

A tüzelőanyag-hiány miatti és a környezetvédelmi érdekből, távhőszolgáltatón kívül álló elháríthatatlan okból, az élet-, és egészség, vagy vagyonbiztonság veszélyeztetése miatti, valamint az előre bejelentett Tszt.40.-41. § szerinti korlátozás/szüneteltetés miatt keletkező károkért a szolgáltatót kártérítési kötelezettség nem terheli. A korlátozást azonnal fel kell oldani, ha a korlátozásra okot adó körülmények megszűntek.

9.5 Végleges kikapcsolás

a.) Lakossági felhasználó végleges kikapcsolására az *általános közszolgáltatási szerződés* Tszt. 38. § (2), valamint (5) bekezdése szerinti felmondása és a feltételek teljesítése esetén kerülhet sor.

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

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

b.) A közszolgáltatási szerződést a távhőszolgáltató csak a Tszt. 49. § (2) bekezdés *b)* és *e)* pontjában meghatározott szerződésszegés esetén mondhatja fel, valamint akkor, ha tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses kapcsolatban álló felhasználó a távhő vételezését a felhasználási helyen megszüntette. Ebben az esetben a közszolgáltatási szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben bekövetkező kár a felhasználót terheli.

10.Szerződések

A távhőszolgáltatót a Tszt. 37. §-a szerinti szerződéskötési kötelezettség terheli, melynek megfelelően a polgári jog szabályai szerint a *lakossági felhasználóval általános, az egyéb*

(ezen belül a külön kezelt) felhasználóval pedig egyedi közszolgáltatási szerződést köt a távhőszolgáltatás megkezdését megelőzően, vagy bizonyos esetekben annak folyamán.

Az általános közszolgáltatási szerződés létrejöhet a távhő hőközponti (hőfogadó állomási) vagy épületrészenkénti mérés szerinti szolgáltatásra.

A távhőszolgáltató és a felhasználó között a közszolgáltatási szerződés – a jogszabályokban és az üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel – a **szolgáltatás igénybevételével** is létrejön.

Az általános közszolgáltatási szerződés határozatlan időre, az egyedi közszolgáltatási szerződés – ha a felek eltérően nem állapodnak meg – határozott időtartamra szól.

11.A szerződés előkészítése

Amennyiben egy adott hőközponthoz tartozó felhasználói közösség jelzi szerződéskötési szándékát, a Várpalotai Közüzemi Kft. az elszámolás módjáról és a szolgáltatásnyújtás feltételeiről a felhasználói közösség képviselőjét tájékoztatni köteles.

Távhőszolgáltató a vételezés igénybejelentését, valamint a közszolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges felhasználói, igénybejelentői adatszolgáltatás kézhezvételétől számított 30 napon belül köteles közszolgáltatási szerződéstervezetét – amely a távhőszolgáltatót 30 napig köti – szerződő fél részére átadni, aki azt a kézhezvételtől számított 15 napon belül aláírásával elfogadva visszaküldi távhőszolgáltatónak.

Nem köteles a távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződés megkötésére, ha a felhasználói igénytel jelentkező nem teljesítette a távhőszolgáltató által meghatározott műszaki-gazdasági feltételeket, vagy nem fizette meg a csatlakozási díjat.

12.A szerződés megkötése

Az írásban megkötött közszolgáltatási szerződés – a felhasználó által aláírt szerződés szolgáltatóhoz történő visszajuttatásával – szerződésben meghatározott időponttól jön létre. Ha a felhasználó a szolgáltató szerződéstervezetét véleményeltéréssel írta alá, a szerződés nem jön létre, a véleményeltérést új ajánlatnak kell tekinteni. Ebben az esetben a távhőszolgáltató az eltérő álláspontok egyeztetését kezdeményezni köteles.

A szerződés a véleményeltérésben foglaltakban történt eredményes egyeztetést követően, az egyező álláspontok kialakításával, annak időpontjában jön létre és a szerződés hatálya is ennek megfelelően módosul.

13.A Közszolgáltatási szerződések típusai

13.1 Általános Közszolgáltatási Szerződés háztartási célú felhasználók fűtésszolgáltatására

(Költségosztó szerinti elszámolás: Üzletszabályzat 2. sz. melléklete, Léghőmérő szerinti elszámolás: Üzletszabályzat 3. sz. melléklete)

A távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval általános közszolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli.

A szerződés megkötése a lakók által megbízott közös-képviselővel történik, kizárólag fűtési igények kielégítésére. Mellékletében tartalmaznia kell az elszámolási hőmennyiségmérő azonosító és hitelesítési adatait, valamint a közös-képviselő jogosultságát igazoló meghatalmazását. Ebben az esetben a hőmennyiségmérő a Társasház hőfogadó állomásán működik és az elszámolás alapját képezi.

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

- **Költségosztó szerinti leosztás:**
Szolgáltatói hőközpontból ellátott lakossági célú felhasznált fűtési hőenergia elszámolása fogyasztásarányos költségosztás esetén általában évente egyszer, a fűtési időszak befejezése után legkésőbb az augusztusi számlákban történik vagy a felek külön megállapodása szerint.
- Szolgáltatói hőközpontból ellátott lakossági célú felhasznált fűtési hőenergia elszámolása **légtérfogat arányos** elosztás esetén havonta történik, az épületek hőfogadóiban felszerelt hőmennyiségmérőknek a hónap utolsó 5 napjában leolvasott számláló állása alapján.

Amennyiben a lakások tulajdonosai a díjfizetők, a közgyűlésnek ki kell mondani azt, hogy a díjfizetők a Szolgáltató által havonta megküldött számlát közvetlenül kötelesek kiegyenlíteni, valamint a nem fizetésből eredő következményeket vállalni. A díjfizető személyében bekövetkezett változás szerződésmódosítást nem eredményez.

13.2 Általános Közszolgáltatási Szerződés háztartási célú felhasználók, fűtési- és használati melegvíz ellátására

(Költségosztó szerinti elszámolás: Üzletszabályzat 4. sz. melléklete, Légtérfogat szerinti elszámolás: Üzletszabályzat 5. sz. melléklete)

A szerződéskötésre akkor kerül sor, ha távhőszolgáltató a felhasználót fűtési energiával és használati melegvízzel egyaránt ellátja. A fűtési hőenergia mérése a felhasználók épületeinek hőfogadóiban felszerelt hitelesített hőmennyiségmérőkkel történik.

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

- **Költségosztó szerinti leosztás:**
Szolgáltatói hőközpontból ellátott lakossági célú felhasznált fűtési hőenergia elszámolása fogyasztásarányos költségosztás esetén általában évente egyszer, a fűtési időszak befejezése után legkésőbb az augusztusi számlákban történik vagy a felek külön megállapodása szerint.
- Szolgáltatói hőközpontból ellátott lakossági célú felhasznált fűtési hőenergia elszámolása **légtérfogat arányos elosztás** esetén havonta történik, az épületek hőfogadóiban felszerelt hőmennyiségmérőknek a hónap utolsó 5 napjában leolvasott számláló állása alapján.

A használati melegvíz mérő készülékek a kifolyási pontokon vannak elhelyezve. A használati melegvíz vízmennyiségének elszámolása a lakások melegvíz mérőinek április, augusztus és december hó végén leolvasott számláló állásainak figyelembe vételével történik.

Szolgáltató a fogyasztó felé történő külön bejelentés nélkül jogosult a melegvíz szolgáltatás hőközponti elszámolásának alkalmazására. Az elszámolás nem a felhasznált melegvíz, hanem a hőközponti összes és a fűtés összes mennyiségének különbözetén alapszik. Az egyes épületrészekben felszerelt melegvízórák a költségmegosztást szolgálják.

13.3 Közzolgáltatási Szerződés, háztartási célú fogyasztóval, használati melegvíz szolgáltatására

(Üzletszabályzat 6. sz. melléklete)

A használati melegvíz mérő készülékek a kifolyási pontokon vannak elhelyezve. Távhőszolgáltató a használati melegvíz szolgáltatására és elszámolására vonatkozóan közvetlenül az épület, épületrész (lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség) tulajdonosával köt szerződést. Ezen szerződésben a Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a Felhasználónak folyamatosan használati melegvizet szolgáltat és annak díját (melegvíz hődíj, víz- és csatornadíj) mérés szerint számolja el, a Felhasználó pedig vállalja annak kifizetését.

Épületrészenként (lakásonként) külön-külön történő díjfizetés esetén a díjfizetők nevét, címét, természetes személyazonosító adatait, a felszerelt mérőórák adatait, és az egyes épületrészek fűthető légterének nagyságát e szerződés tartalmazza.

A használati melegvíz vízmennyiségének elszámolása a lakások melegvíz mérőinek április, augusztus és december hó végén leolvasott számláló állásainak figyelembe vételével történik. Szolgáltató a fogyasztó felé történő külön bejelentés nélkül jogosult a melegvíz szolgáltatás hőközponti elszámolásának alkalmazására. Az elszámolás nem a felhasznált melegvíz, hanem a hőközponti összes és a fűtés összes mennyiségének különbözetén alapszik. Az egyes épületrészekben felszerelt melegvízvízórák a költségmegosztást szolgálják.

Amennyiben a felhasználó méretlenül vételez, a mérés feltételeit biztosító eszközöket szándékosan megrongálja, úgy részére a lakásnagyság szerint meghatározott átalánynak megfelelő melegvízfelhasználást kell leszámlázni. Az átalány mennyiségét lakásnagyság szerint a helyi Önk.rend. 1. sz. melléklete határozza meg.

13.4 Egyedi Közzolgáltatási Szerződés egyéb célú felhasználóval fűtésszolgáltatás esetén

(Üzletszabályzat 7. sz. melléklete)

Szolgáltatói hőközponthoz kapcsolt egészségügyi, kulturális, kereskedelmi és egyéb közintézmények fűtési igényének kielégítése érdekében kötött. Mérésük szekunder oldalon a felhasználó hőfogadójában történik.

A szerződéseknek tartalmaznia kell mindazt, amit a Vhr. 3. sz. mellékletének 9 – 10. pontjai előírnak.

Amennyiben a szerződések érvényességi ideje alatt a távhőszolgáltatási tevékenység jogi szabályozása, illetőleg az áralkalmazás jogszabályi feltételei megváltoznak, a szerződések változással érintett részei helyébe az új jogszabály rendelkezései lépnek.

14.Szerződések időbeli hatálya, módosítása

A megkötött közzolgáltatási szerződések – kivéve az egyedi közzolgáltatási szerződést - határozatlan időre szólnak, melyet a felek a tárgyévet megelőző naptári évben szeptember 30-ig történő bejelentéssel módosíthatnak.

Ha a határozott időtartamú közzolgáltatási szerződésekben foglalt határidő lejárt és a szolgáltatás igénybevétele folytatódik (ide értve, ha a felhasználó nem jelzi a szerződés megszüntetésére vonatkozó szándékát) a közzolgáltatási szerződés változatlan tartalommal meghosszabbodik.

A hőenergia vételezés szüneteltetése esetén a felhasználó nem mentesül az alapidő fizetési kötelezettsége alól, tekintettel arra, hogy az alapidő éves díj és független a tényleges fogyasztás mértékétől.

15. A szerződés megszűnése

A Közzolgáltatási Szerződés megszűnésének esetei:

A szerződést mindkét fél írásbeli bejelentés alapján mondhatja fel:

15.1 Szerződés felmondása a Felhasználó részéről:

Az általános közzolgáltatási szerződést a felhasználó 30 napos felmondási határidőre, az egyedi közzolgáltatási szerződést az egyéb felhasználó a szerződésben meghatározott felmondási idővel, az abban meghatározott időpontra mondhatja fel.

A szerződés felmondásának szándékát az esedékesség időpontja előtt 6 hónappal kell a Szolgáltató felé bejelenteni. A Szolgáltató 15 napon belül írásban köteles a felmondás feltételeiről, az előírt eljárásról a felhasználót tájékoztatni.

A szerződés megszüntetésének alábbi együttes feltételei vannak: /Tsz. 38. § (2)/

- A távhőszolgáltatás megszüntetéséhez a távhővel ellátott épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább négyötödös szavazattöbbségű határozatával hozzájárul és ezt írásban nyilatkozza.
- Az épületben vagy épületrészben a távhőellátással azonos komfortfokozatú hőellátást valósítanak meg.
- A szerződés felmondása nem okoz jelentős kárt az épület többi tulajdonosa számára és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói és bérlői jogait.
- A távhőszolgáltatást megszüntető felhasználó viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szolgáltatás igénybevételének megszüntetésével összefüggésben szükséges, műszaki átalakításával merülnek fel.
- A szolgáltatás megszüntetését a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi és az nem ütközik egyéb jogszabályba.

Amennyiben a felhasználási helyen valamely épületrész (lakás, üzlet, iroda, stb.) fűtési célú távhőszolgáltatását kívánja valamely Díjfizető megszüntetni, az nem az általános közzolgáltatási szerződés felmondását jelenti, hanem annak módosítását vonhatja maga után, amelyet az épületrész tulajdonosa (bérlője, használója nem) és a Felhasználó közösen kezdeményezhet a hatályos jogszabályban /Tsz. 38. § (5)/ foglaltak betartása mellett.

A határozatlan idejű egyedi közzolgáltatási szerződés a szerződésben meghatározott felmondási idővel, az abban meghatározott időpontra mondható fel – a súlyos szerződésszegés esetét kivéve – a vonatkozó jogszabályokban foglaltak betartásával.

A határozott időtartamú egyedi közzolgáltatási szerződést csak rendkívüli felmondással (súlyos szerződésszegés) illetve közös megegyezéssel lehet megszüntetni.

A műszaki feltételeket a felmondás elfogadásával egy időben állapítja meg a szolgáltató.

15.2 Szerződés felmondása a távhőszolgáltató részéről:

A szerződést a távhőszolgáltató a következő esetekben mondhatja fel:

- tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses viszonyban álló felhasználó a távhő vételezését a felhasználói helyen megszüntette. Ez azonban nem mentesíti a felhasználót a tárgyévi alapidj megfizetésétől;
- ha a felhasználó, illetőleg díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;
- a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg.

A közszolgáltatási szerződés felmondását írásban kell közölni. A közszolgáltatási szerződésnek a távhőszolgáltató által a Tszt. 49. § (2) bekezdés b) és e) pontjaiban meghatározott szerződésszegésen alapuló felmondása esetén a távhőszolgáltató értesíti a felhasználót, a díjfizetőt és a távhővel ellátott ingatlan tulajdonosát.

15.3 Szerződés megszüntetése közös megegyezéssel:

Szerződő felek közös megegyezéssel a szerződést bármikor megszüntethetik.

15.4 Szerződés módosítása épületrész távhő igénybevételének megszüntetése céljából:

Abban az esetben, 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 közszolgáltatási szerződés módosítását, ha együttes feltételként az alábbiak teljesülnek:

- A távhőszolgáltatás megszüntetéséhez a távhővel ellátott épület tulajdonosi közösségének valamennyi tagja hozzájárul és ezt írásban nyilatkozza.
- Az épületrészben a távhőellátással azonos komfortfokozatú hőellátást valósítanak meg, amely az épület távhőellátását biztosító felhasználói berendezéstől függetlenül üzemeltethető.
- A megszüntetés nem okoz jelentős kárt az épület többi tulajdonosa számára és nem korlátozza mások tulajdonosi, használoi és bérloji jogait.
- A kezdeményezők viselik azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szolgáltatás igénybevételének megszüntetésével összefüggésben szükséges műszaki átalakításával merülnek fel.
- A szolgáltatás igénybevételének megszüntetését a meglévő rendszer lehetővé teszi és az nem ütközik egyéb jogszabályba.

Amennyiben a felhasználó a távhővel ellátott épületben lévő, közös tulajdonban és közös használatban lévő épületrész fűtését meg kívánja szüntetni, és ez a közszolgáltatási szerződés módosítását teszi szükségessé, a szerződés módosítására vonatkozó igényt a távhőszolgáltató nem utasíthatja el. A szerződés módosítása iránti igény bejelentése esetén a távhőszolgáltató 15 napon belül köteles a módosítás feltételeiről, az előírt eljárásról a felhasználót írásban tájékoztatni.

A szerződés felmondása és a szerződés módosítása esetén a felhasználó vagy díjfizető kötelezettsége abban az időpontban szűnik meg, amikor a felhasználó a jogszabályi feltételeket teljesítette, a távhő bármilyen módon való igénybevételét megszüntette, továbbá épületrész leválása esetén a hődíj szétosztására vonatkozóan a közszolgáltatási szerződés módosítása megtörtént.

15.5 Szerződésszegés és annak következményei

a.) Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről:

Szerződésszegést követ el a távhőszolgáltató, ha

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

b.) Szerződésszegés a felhasználó, díjfizető részéről:

Szerződésszegést követ el a felhasználó, illetőleg díjfizető, ha:

- a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi;
- a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;
- a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet vagy plombát 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 – ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is – 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 Tszt. 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.

c.) A közszolgáltatási szerződés megszegésének következményei:

- díjvisszatérítés, illetőleg pótdíjfizetés;
- kötbér;
- kártérítés;
- csökkentett mértékű szolgáltatás;
- távhőszolgáltatás felfüggesztése;
- közszolgáltatási szerződés felmondása.

A pótdíj mértékét és a díjvisszatérítésre vonatkozó rendelkezéseket a távhőszolgáltatásra vonatkozó önkormányzati díjrendelet tartalmazza.

A díjvisszatérítés, a pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól.

A távhőszolgáltatás felfüggesztésének lehetőségéről a távhőszolgáltató legalább kétszer, írásban köteles a felhasználót értesíteni. A második alkalommal az átvétel igazol-

lására alkalmas módon értesíti a felhasználót vagy díjfizetőt. Az értesítésnek tartalmaznia kell a felhasználó vagy díjfizető azonosító számát, nevét, címét, a felhasználási hely címét, a lejárt idejű tartozással érintett számla sorszámát és esedékességét, a lejárt idejű tartozás összegét.

16.Minőségbiztosítás

A Várpalotai Közülemi Kft. célja, hogy a Távhőszolgáltatási részlege minőségi távhőszolgáltatást nyújtson fogyasztói részére. A fogyasztó áll a Várpalotai Közülemi Kft. tevékenységének középpontjában, a minőség fontos a fogyasztók elégedettségének elérése és folyamatos fenntartása érdekében.

A távhőszolgáltatási tevékenység során a szolgáltató célja a fogyasztói igényekhez igazodó üzemvitel biztosítása mellett a fogyasztói igények minél teljesebb mértékű, megfelelő gyorsasággal és gazdaságossággal, a minőség folyamatos javítása mellett történő kielégítése.

A Várpalotai Közülemi Kft. törekszik a hatékony energiagazdálkodás folyamatos biztosítására, támogatja az energiaveszteségek csökkentésére irányuló fejlesztéseket és technológiákat. A hálózatok és szolgáltatások folyamatos fejlesztése a fogyasztók megelégedettségét hivatott szolgálni.

Ezen cél elérése érdekében fő feladatának tekinti, hogy úgy folytassa tevékenységét, hogy az egyre erősödő minőségszemlélet folyamatosan növekvő eredményekre vezessen.

A távhőszolgáltató évenként Fogyasztói Elégedettség Vizsgálatot végez, mellyel célja a fogyasztók által támasztott elvárások megismerése. A vélemények megismerése után a Szolgáltató meghatározza a nyújtott szolgáltatások minőségét, teljesítésüket összeveti a fogyasztó által várt szolgáltatással. A kritikusabb működési folyamatok terén a minőség folyamatos javítását a fogyasztói elvárások folyamatos ismeretével valósítja meg.

Célja megvalósításában kiemelt feladatai:

- fogyasztókkal történő élő és teljes körű kapcsolattartás, gyors problémamegoldó kompetencia
- üzembiztos, fogyasztói igényekhez igazodó és takarékos üzemvitel,
- a berendezések, eszközök jó műszaki állapotának fenntartása,
- a vonatkozó törvényi előírásoknak való folyamatos megfelelés,
- a környezetvédelmi előírások és határértékek betartása,
- a munkatársak szaktudásának fejlesztése, rendszeres tájékoztatás a minőségpolitika és a minőségirányítási rendszer kérdéseiben.
- az egyes munkafolyamatok korszerűsítése, optimalizálása

Fenti célok érdekében az MSZ EN ISO 9001:2009 sz. szabvány szerinti minőségirányítási rendszert működtet.

17.Adatvédelem

A Várpalotai Közülemi Kft. az információs önrendelkezési jogról és az információk szabadságáról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint a Tszt. 45. §-ában foglalt előírásokat szem előtt tartva végzi tevékenységét. Ennek szellemében tartja nyilván és kezeli a felhasználók személyes adatait, figyelemmel az ide vonatkozó egyéb jogszabályokra. A Várpalotai Közülemi Kft. adatvédelmi nyilvántartásba vétele megtörtént, az adatkezelés nyilvántartási száma: NAIH-115925/2017.

18.Személyes adat

Az érintettel kapcsolatba hozható adat – különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés.

19.Érintett

Bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személy.

20.Az adatkezelés elvei

- a.) Személyes adat kizárólag meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezelhető. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának, az adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie.
- b.) Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas. A személyes adat csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig kezelhető.
- c.) A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. Az érintettel akkor helyreállítható a kapcsolat, ha az adatkezelő rendelkezik azokkal a technikai feltételekkel, amelyek a helyreállításhoz szükségesek.
- d.) Az adatkezelés során biztosítani kell az adatok pontosságát, teljességét és – ha az adatkezelés céljára tekintettel szükséges – naprakészségét, valamint azt, hogy az érintettet csak az adatkezelés céljához szükséges ideig lehessen azonosítani.

A Tsz. 45. § (1) bekezdése alapján a szolgáltató a közszolgáltatási szerződés hatályba lépésétől a közszolgáltatási szerződés megszűnése után a követelések elévüléséig a felhasználók és a díjfizetők adatai közül jogosult azokat kezelni, amelyek felhasználók és a díjfizetők azonosításához, illetve a közszolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükségesek.

Ennek keretén belül jogosult a felhasználók és a díjfizetők azonosító adatai közül természetes személyek esetében a névre, lakcímre, születési időre és helyre, anyja nevére vonatkozó adatokat, egyéb szervezetek vonatkozásában a névre, székhelyre, adószámra, cégjegyzékszámra, képviselő nevére vonatkozó adatokat, és mindkét esetben a felhasználási helyre, a fogyasztásra, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatokat a közszolgáltatási szerződésen alapuló kötelezettségeinek teljesítése, jogainak gyakorlása céljából kezelni.

A Várpalotai Közülemi Kft. az adatvédelemmel kapcsolatos jogszabályok és rendelkezések betartása és betartatása érdekében adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot alkotott és a belső adatvédelmi felelősön keresztül a szabályzat előírásainak érvényt szerez.

21.Kapcsolattartás

21.1 Tulajdonossal

A távhőszolgáltató gazdasági és műszaki tevékenységéről a tulajdonost az ügyvezető jogosult tájékoztatni.

Az ügyvezető tájékoztatási jogosultságát megbízottja útján is gyakorolhatja.

21.2 Hatóságokkal

A távhőszolgáltató ellenőrzésére jogosult hatóságokkal az ellenőrzések során a kapcsolatot a téma szerint illetékes szakterület vezetője tartja, aki az ellenőrzés folyamatáról a cég ügyvezetőjét tájékoztatja, továbbá az ellenőrzés segítése céljából jogosult az ellenőrzés témája szerint munkatársakat bevonni.

21.3 Fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviselőkkel, felhasználókkal

A kapcsolattartás magában foglalja a Távhőszolgáltató és a felhasználó/díjfizető jogviszonyát, kapcsolatrendszerét, a tájékoztatási kötelezettség tartalmi és formai előírásait, a teljes körű ügyintézési rendszert, az elérhetőségeket, valamint a Távhőszolgáltató együttműködési kötelezettségét és módját a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók érdekképviselői szervezeteivel.

A távhőszolgáltató együttműködik a fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviselőkkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben

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

A távhőszolgáltató a fogyasztóvédelmi szervekkel és felhasználói érdekképviselőkkel a felhasználókat érintő kérdésekben az együttműködést nem tagadhatja meg, számukra köteles a közérdekű adatokat – kivéve szolgálati titkot – hozzáférhetővé tenni, a felhasználókat érintő tervezett intézkedésekről tájékoztatást adni.

Az együttműködés és a közvetlen kapcsolattartás a társaság ügyvezetőjének távollétében a főmérnökön, vagy az ügyfélszolgálati csoportvezetőn, fogyasztóvédelmi referensen keresztül történik.

Közérdekű adat: az állami vagy helyi önkormányzati feladatot, valamint jogszabályban meghatározott egyéb közfeladatot, ellátó szerv vagy személy kezelésében lévő és tevékenységére vonatkozó vagy közfeladatának ellátásával összefüggésben keletkezett, a személyes adat fogalma alá nem eső, bármilyen módon vagy formában rögzített információ vagy ismeret, függetlenül kezelésének módjától, önálló vagy gyűjteményes jellegétől, így különösen a hatáskörre, illetékességre, szervezeti felépítésre, szakmai tevékenységre, annak eredményességére is kiterjedő értékelésére, a birtokolt adatfajtákra és a működést szabályozó jogszabályokra, valamint a gazdálkodásra, a megkötött szerződésekre vonatkozó adat.

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

A távhőszolgáltató a felhasználók tájékoztatása érdekében elektronikus információrendszert (honlapot) működtet.

A Távhőszolgáltató az ügyfelekkel történő kapcsolattartását alapvetően és elsődlegesen az Ügyfélszolgálati Irodáján keresztül biztosítja. (lsd.: Ü.szab. 6. pont)

21.4 Kapcsolat kiemelt beszállítókkal

A hőenergia szolgáltatás zavartalan és biztonságos ellátása érdekében a külső beszállítókkal rendszeres és folyamatos kapcsolattartás szükséges. A kapcsolattartás módját a megkötött szerződések foglalják keretbe.

A legnagyobb forgalmat lebonyolító beszállítóink:

- földgázkereskedő
- villamos-energia kereskedő
- vízszolgáltató

22.A szolgáltató nevében eljáró személyek azonosítása

A szolgáltató azon dolgozói, akik telephelyen kívüli felhasználókkal, díjfizetőkkel kerülnek kapcsolatba és a szolgáltató nevében járnak el, azonosító kártyát (kitűzött) kötelesek viselni.

A felhasználó, díjfizető kérésére a szolgáltató dolgozója köteles az azonosító kártyát bemutatni, nevét, telephelyének címét és telefonszámát megadni.

23.A felhasználó, díjfizető azonosítása

A felhasználó és a díjfizető azonosítására a Tszt. 45. § (1) bekezdésében felsorolt adatokat tartalmazó, bármilyen hivatalos azonosító okirat szolgál, melyet a szolgáltató kérésére felhasználó és a díjfizető köteles bemutatni.

24.Az üzletszabályzat hozzáférhetősége

A szolgáltató köteles ezen üzletszabályzatát az Ügyfélszolgálaton és elektronikus formában a honlapján a felhasználók, díjfizetők számára hozzáférhetővé tenni, a felhasználók, díjfizetők kérésére betekintést biztosítani.

A Várpalotai Közülemi Kft. Távhőszolgáltató Részlegének jelen Üzletszabályzatát a távhőszolgáltatásról szóló törvény, a törvény végrehajtására kiadott kormányrendelet és a távhőszolgáltatásra vonatkozó helyi önkormányzati rendeletek alapján készítette el.

Az Üzletszabályzat - a Veszprémi Járási Hivatal Fogyasztóvédelmi Osztály véleményének kikérését követően - Várpalota Város Jegyzője jóváhagyásával lép hatályba és határozatlan időre szól. Ezzel egyidejűleg a 2009. augusztus 27-én jóváhagyott Üzletszabályzat érvényét veszti.

Amennyiben az Üzletszabályzat érvényességi ideje alatt a távhőszolgáltatási tevékenység jogi szabályozása, illetőleg az áralkalmazás jogszabályi feltételei megváltoznak, a szabályzatnak a változással érintett részei helyébe az új jogszabály rendelkezései lépnek.

Várpalota, 2017. április 04.

Horváth Tamás József
ügyvezető

25. Az üzletszabályzat mellékletei

25.1 1. sz. melléklet Díjfizető változás bejelentő

DÍJFIZETŐ VÁLTOZÁS BEJELENTŐ ADATLAP

távhőellátási fogyasztók részére

.....Társasházhoz/Lakásszövetkezethez, mint távhőszolgáltatási felhasználóhoz tartozó

lakás (épületrész) címe: _____

fogyasztási hely azonosító száma: F _____

KIJELENTKEZŐ DÍJFIZETŐ _____ BEJELENTKEZŐ DÍJFIZETŐ

Név: _____

Név: _____

Kijelentkezés időpontja: 201_. _____

Bejelentkezés időpontja: 201_. _____

Tel.szám: _____

Tel. szám: _____

E-mail: _____

A melegvízmérő óra gyári száma: _____

állása: _____

A lakást terhelő távhőszolgáltatási díj

A számla kiegyenlítését:

201_. _____ hó _____ napig

- folyószámláról kérem melynek

száma: _____

csекken kérem

_____ Ft

Melegvíz előleg: _____

(Óraleolvasás, elszámolás négy havonta.)

E tartozás nem tartalmazza a hődíj végelszámolási számla összegét, valamint folyószámláról történő fizetés esetén bármely okból a kifizetés elmaradását.

A leadott melegvízmérő óra állás alapján társaságunk a végelszámolást elkészíti, azt a fogyasztó részére megküldi.

Tartozás esetén:

Új címe: _____

Tudomásul veszem, hogy a szolgáltató a tartozást jogi úton érvényesíti.

Nyilatkozat:

A távhőszolgáltatásból keletkező túlfizetésemről az alábbiak szerint rendelkezem:

☐ A következő számla(k) kiegyenlítésére

☐ _____ számú bank-számlára kérem visszautalni

☐ A Közütemi Kft. pénztárában kívánom felvenni

Várpalota, 201_. _____

Várpalota, 201_. _____

Kijelentkező aláírása

Bejelentkező aláírása

25.2 **2. sz. melléklet Általános közszolgáltatási szerződés háztartási célú felhasználó fűtés-szolgáltatására költségosztós elszámolásra**

..... számú

ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

hőközponti (hőfogadó) mérés szerinti távhőszolgáltatásra,

(fűtési szolgáltatás)

költségosztás alapján történő elszámolásra

amely a szám alatti, helyrajzi számú lakóépület, illetőleg vegyes célra használt épület (a továbbiakban együtt: épület), mint felhasználási hely hőközponti mérés szerinti távhőellátására jött létre a

Cég neve: **Várpalotai Közülemi Kft.**

Székhelye: 8100 Várpalota, Fehérvári út 7.

Cégjegyzék száma: 19-09-505188

Képviselője: Horváth Tamás József ügyvezető

KSH száma: 11943972-3530-113-19

Adószáma: 11943972-2-19

Szolgáltatást végző szervezeti egység neve, címe:

Városi Fűtőmű.....

mint szolgáltató (a továbbiakban: **Szolgáltató**), és az épület tulajdonosi közössége (továbbiakban: Felhasználó), együtt: Felek között.

1. A Felhasználó:

Neve (cégneve):

Székhelye:

cégjegyzékszám:

adószáma:

statisztikai azonosítója:

2. A Felhasználó képviselője:

Neve (cégneve):

Címe (székhelye):

Értesítési címe:

Telefonszáma:

3. A szerződés tárgya:

A Szolgáltató kötelezettséget vállal, hogy a szerződésben foglalt feltételekkel a Felhasználó számára folyamatosan és biztonságosan olyan mennyiségű hőenergiát (távhőt) szolgáltat, amennyi a felhasználói berendezések üzemképes és biztonságos állapota mellett a Felhasználói igények kielégítéséhez szükséges.

A Felhasználó/Díjfizető arra vállal kötelezettséget, hogy a távhőenergiát a szerződésben foglaltak szerint vételezi és annak ellenértékét a szerződésben meghatározott ütemezés szerint rendszeresen megfizeti.

A távhőellátást a Szolgáltató a sz. alatti épületben lévő szolgáltatói hőközponttal, az épület hőfogadó állomásán keresztül az igénybevétel napjától biztosítja.

A távhőszolgáltatás és vételezésének kezdő időpontja:.....

4. A távhőellátás módja

A Szolgáltató hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatást végez, mely esetben a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói vezetékhálózat hőhordozó közegét felmelegítve adja át a Felhasználónak.

A Szolgáltató a szolgáltatott távhő hőközpontban történő átalakításával az épület ellátásaként **fűtési célú** távhőszolgáltatást teljesít.

4.1. E közszolgáltatási szerződéssel a Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy legalább akkora hőteljesítményt biztosít az átadási ponton, amennyi a fenti szolgáltatás teljesítéséhez az épület ellátásához szükséges. Biztosítja a tulajdonában lévő berendezések és hőközpontok megfelelő, biztonságos üzemeltetését, fenntartását.

4.2. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató előbbi kötelezettségének csak megfelelő állapotban lévő felhasználói berendezésekkel tud eleget tenni.

5. A szerződés hatálya:

A szerződés hatályba lépése:

A szerződés határozatlan időre szól.

6. Felhasználási hely műszaki adatai:

- a. Felhasználási hely azonosítója:
- b. A felhasználási hely összes légtérfogata: lm^3
- c. Csúcsfelhasználási-igény: kW
- d. Hőhordozó közeg: változó tömegáramú forróvíz

7. Hőközpont adatai:

- a. A felhasználási helyet ellátó hőközpont címe, száma, jele:

.....

- b. Hőközpont üzemeltetője:
- c. Hőhordozó közeg: változó tömegáramú forróvíz
- d. Maximális hőteljesítmény: kW

8. A fűtési hőenergia mérése, elszámolása

A szolgáltatott távhő mennyiségének mérése a hőfogadó állomáson lévő, a Szolgáltató tulajdonát képező, a Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatóság által hitelesített hőmennyiségmérővel történik.

róval történik. A hiteles hőmennyiségmérő felhasználó felőli oldala a távhőszolgáltatás átadás-átvételi helye (teljesítési hely). A mért mennyiség a meghatalmazásban szereplő lakóközösséget érinti. A fogyasztói közösség tagjainak személyében bekövetkező változások az épület egészére történő elszámolást nem érinti. Felhasználó jelen szerződéssel kijelenti, hogy legfőbb szerve, azaz a társasház közgyűlése a fűtési költségmegosztók alkalmazásával történő elszámolási módot választotta. Az elszámolás módján kizárólag csak a Társasház jogosult- közgyűlési határozat alapján- változtatni.

8.1. Szolgáltató a hőmennyiségmérőt havonta leolvassa és ellenőrzi, valamint meggyőződik zavartalan működéséről.

A szerződő felek rögzítik, hogy a tárgyi elszámolási időszakban a szolgáltató havonta fűtési hődíj előleget (részfizetést) számláz a díjfizetők részére.

Amennyiben a Társasház/Lakásszövetkezet még nem rendelkezik az előző teljes elszámolási időszak költségmegosztók alapján történő hőfelosztásával, az előleg értékek meghatározása a korábbi, légköbméter arányos bázison történik.

Amennyiben a Társasház/Lakásszövetkezet már rendelkezik az előző teljes elszámolási időszak költségmegosztók alapján történő hőfelosztásával, az előleg értékek meghatározása a költségmegosztók szerinti hőelosztás arányai szerint történik. A költségosztók arányai alapján megállapított hődíjelőleg következő időszaki meghatározására az elszámolási időszak záró elszámolását követően és annak figyelembevételével kerül sor.

8.2. A Társasház által felhasznált fűtési hőmennyiség elszámolása évente egyszer történik a költségosztása alapján. Az elszámolási időszak május 1. és április 30. közötti. A költségosztást végző társasággal kötött szerződés egy példányát a Felhasználó képviselője elküldi a Szolgáltatónak.

8.3. A hőmennyiségmérő elszámolás céljából történő leolvasása minden év április 30-án esedékes. A számláló állását a Felhasználó megbízott lakóképviseelője ellenőrzi.

8.4. Szolgáltató a fűtési idényben szolgáltatott, szétosztandó hőmennyiség értékét a Lakásfenntartó Szövetkezetnek/Társasháznak és a költségosztást végző cégnek:..... legkésőbb május **15-ig** megküldi.

8.5. Felhasználó képviselője gondoskodik arról, hogy a felhasználói közösséggel szerződött vállalkozó a költségmegosztók által mutatott adatokat a 8.2. pont szerinti elszámolási időszak végén valamennyi épületrészben leolvassa. A leolvasott adatok alapján az egyes épületrészekre eső költségmegosztási arányokat, - amelyek összességének 100%-ot kell kitenne – valamint a költségosztás eredményeképp előállt korrekciós díjakat – melyek összességének 0 Ft-ot kell kitenne – meghatározza, majd megküldi a Szolgáltató és - szerződés szerinti ellenőrzés céljából - a közös képviselő részére.

8.6. A Felhasználó képviselője a 8.5. pontban foglaltak teljesítésével egyidejűleg írásban benyújtva jóváhagyja az osztás eredményét, valamint nyilatkozik, hogy az elszámolási időszak alatt a költségmegosztók valamennyi épületrészben a 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet 17/C. §-ában foglaltak betartásával, szabályosan működtek, a költségmegosztási arányok a vonatkozó jogszabályok betartásával, a tulajdonosi közösség döntésének megfelelően kerültek meghatározásra és a Díjfizetők a 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet 17/D. § (1) bekezdés szerinti tájékoztatást megkapták.

8.7. A Szolgáltató az osztás elektronikus benyújtása, valamint a jóváhagyó nyilatkozat beérkezését követő 30 napon belül köteles az elszámolási időszakban Díjfizetőként nyil-

vántartottak részére az elszámoló számlákat elkészíteni és a díjkülönbözetet visszatéríteni (jóváírni) vagy érvényesíteni. Nem terheli kamatfizetési kötelezettség a Díjfizetőt, ha a díjkülönbözet befizetési kötelezettségét a számlán feltüntetett fizetési határidő lejártáig teljesíti.

Amennyiben a jóváírásra jogosult Díjfizetőnek távhőszolgáltatási díjhátraléka van, a Szolgáltató jogosult a jóváírás összegét a Díjfizető tartozásába beszámítani.

- 8.8. Amennyiben a költségmegosztó felszerelését, leolvasását és adatainak kiértékelését végző megbízott személlyel vagy gazdálkodóval a Felhasználó nem módosította a 157/2005. (VIII. 15.) Kormányrendelet mindenkor hatályos rendelkezései alapján a kiértékelésre vonatkozó szerződését, és ennek következtében a megosztás nem felel meg a hivatkozott rendeletnek, valamint a Felhasználó képviselőjének nem megfelelő a nyilatkozata, úgy a Szolgáltató a megosztás alapján a 8.7. pontban vállalt számlázást nem végzi el, a számolt visszatérítéseket nem teljesíti, a pótbefizetési kötelezettség pénzügyi teljesítését nem követeli. Az elszámolást az épületrészek fűtött légtérfogata alapján végzi el.
- 8.9. A Szolgáltató a Felhasználó képviselője által jóváhagyott költségmegosztási arányokat nem vizsgálja, ezekért a felelősség a Felhasználót terheli. Ha a Szolgáltató az elszámolást a Felhasználó által igazolt költségmegosztási arányoknak és az igazolt kimutatásnak megfelelően hajtotta végre, a Díjfizetők kötelesek a részükre megállapított jóváírás illetőleg a terhelés összegét elfogadni, a díjkülönbözetet a Szolgáltató részére megfizetni. Az elszámolással kapcsolatos valamennyi vitás kérdés rendezése ebben az esetben kizárólag a Felhasználó (a tulajdonosi közösség) és a Díjfizetők egymás közötti feladata.
- Minden költségosztással kapcsolatos konkrét kérdésre a közös képviselő, illetve a költségosztásra szerződött cég tud felvilágosítást adni.
- 8.10. Ha a 8.5. és 8.6. pontok szerinti valamely iratot a Felhasználó a szerződésben meghatározott határidő elteltét követően sem adja át a Szolgáltatónak, akkor az érintett időszakra vonatkozó fűtési költségmegosztók alapján történő elszámolást végleg meghíúsultnak kell tekinteni. Ez esetben az elszámolást a Szolgáltató az épületrészek fűtött légtérfogata alapján végzi el. Amennyiben két egymást követő elszámolási időszakban az elszámolás az előzők miatt meghíúsul, a költségosztók elszámolásra kötött szerződés a Felek között megszűnik.

8.11. A hőmennyiségmérővel kapcsolatos feladatok, kötelezettségek

- a.) A hőmennyiségmérő karbantartása és hitelesítése Szolgáltatót terheli, a hibát a Felhasználónak bejelenti.
- b.) A hőmennyiségmérő adatait az 1. sz. melléklet tartalmazza.
- c.) Amennyiben Felhasználó a hőmennyiségmérő zavarát észleli, Szolgáltató felé 8 napon belül bejelentésre köteles.
- d.) Felhasználó a Szolgáltató üzemeltetésében lévő hőmennyiségmérő ellenőrzését vagy rendkívüli hitelesítését kérheti írásbeli bejelentés útján. Amennyiben a rendkívüli vizsgálat és újra hitelesítés minden alapot nélkülöz, a költségek Felhasználót terhelik. Nem hibás a mérő, ha ellenőrzéskor az előírásokban foglalt hibahatáron belül mér.

- e.) Mérőcserét Szolgáltatónak a Felhasználó aláírásával jegyzőkönyvezni kell, melynek egy példánya csatolandó az 1. sz. melléklethez. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell a le- és felszerelt mérő adatait, számlálóállásait és a cserélés időpontját.
- f.) Mérési hiányosság, valamint hibás mérő esetén a méretlen időtartam alatt a szolgáltatott, illetve a vételezett távhő mennyiségét – egyéb megállapodás hiányában – az előző év azonos időszakában mért hőmennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményekre történő korrekciójával kell meghatározni. Ilyen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő, vagy a meghibásodás időpontját megelőző, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját. Jelentősebb időjárási különbség esetén azonos külső átlag-hőmérséklet melletti mért fogyasztást kell időegységre visszaszámolni és a méretlen időtartamra vonatkoztatni.

9. A fűtési- és használati melegvíz hőenergia szabályozása

- 9.1 Szolgáltató a Felhasználót 30 és 70 C° közötti hőmérsékletű fűtővízzel látja el, amelynek hőmérséklet szabályozása a szolgáltatói hőközpontban, időjárást követő automatikával történik.
- 9.2. A hőközponti hőmérséklet szabályozását Szolgáltató a fűtőmű központi számítógépén ellenőrzi és a hőközpontban tartozó fogyasztói közösség képviselőjének hivatalos kérésének megfelelően beállítja.
- 9.3. Szolgáltató a fűtési vízkörök légtelenítéséről évente egy alkalommal, a fűtés indításakor díjmentesen gondoskodik, a további légtelenítés díjköteles.
- 9.4. Szolgáltató a fűtési rendszer hőmérsékletét olyan rátartással szabályozza, hogy az a legnagyobb teljesítmény igényeket is kielégítse.

10. Egyéb szolgáltatási megállapodások

- 10.1 Az épületen belüli fűtési hálózat a közösség tulajdona, üzemeltetése, karbantartása a tulajdonosi közösség feladata. Felhasználó köteles folyamatosan gondoskodni arról, hogy a tulajdonában lévő fűtési berendezések mindig alkalmasak legyenek a hőenergia fogadására. Alkalmatlansági és üzemeltetési hiányosságokból eredő károk a Felhasználót terhelik.
- 10.2 Felhasználó saját tulajdonú berendezéseinek átalakítást, bővítést csak műszaki technológiai tervek alapján a Szolgáltató és a lakóközösség képviselőjének jóváhagyásával végezhet. A munkák kezdési és befejezési idejét Szolgáltató felé be kell jelenteni.

10.3 Tulajdoni határok a hőfogadóban:

- 10.3.1 Szolgáltatói tulajdon: a fűtőrendszer elosztás előtti utolsó szerelvényét megelőző csővezeték, mérő, szabályozó és egyéb szakaszoló elem. A Szolgáltató tulajdona a hőmennyiségmérő Felhasználó felőli csatlakozó elem síkjáig tart.
- 10.3.2 Felhasználói tulajdon: a fenti szerelvény Felhasználó oldali karimasíkja után elrendezett hőelosztó, ágankénti lezáró, leszabályozó, valamint cső és hőleadó berendezés.

- 10.4 Felhasználó a Lakásfenntartó Szövetkezet/Társasház tulajdonában lévő berendezéseket köteles karbantartani, tisztítani, a javíthatatlan elemeket újra cserélni, rendszerét időszakosan átmosatni.
- 10.5 Felhasználó a Szolgáltató megbízott dolgozóinak, vállalkozóinak mindenkori bejárását köteles biztosítani a Társasház hőfogadójába.
- 10.6 Felhasználó a hőfogadó szolgáltatói tulajdont képező szerelvényeinek, mérőinek és szabályozóinak hozzáférését mindenkor biztosítani köteles.
- 10.7 Felhasználó gondoskodik a leosztott ágak, strangok beállításának vagy szabályozásának szükségéről. A beállítatlanság és szabályozhatatlanság nem lehet Felhasználói panasz alapja.
- 10.8 A Szolgáltató által a Felhasználó oldalán észlelt hiányosságokat szóban vagy írásban be kell jelenteni.
- 10.9 A Felhasználói tulajdonú berendezések javítása, tisztítása vagy a lakások belső tatarozása érdekében Szolgáltató a Felhasználó közös képviselőjének kérésére évente egy alkalommal díjmentesen leüríti a fűtési rendszert, illetve a munkálatok befejezését követően feltölti. Ezt követően az ürítési kérelmek teljesítésének munkadíját és vízdíját a kérelmezőnek a Szolgáltató felé, számla ellenében meg kell fizetni.

11. Vételezés

Fűtési időszak a szeptember 15. és május 15. napja közötti időszak. A fűtési idény október 15. és április 15. közötti időszak.

A fűtési időszakban a Szolgáltatónak rendelkezésre állási kötelezettsége van, ezen belül a fűtési idényben fűtési kötelezettsége van.

Szeptember 15 – október 15. és április 15 – május 15. között a távhőszolgáltató azokat a hőközpontokat helyezi üzembe vagy működteti tovább, ahol a felhasználók legalább 50%-a közös képviselőjén keresztül hőfogyasztási igényét a távhőszolgáltatónak írásban bejelenti. A felhasználói közösséggel kötött eltérő tartalmú megállapodás hiányában távhőszolgáltató kérés nélkül akkor indíthatja el a fűtési szolgáltatást, ha a külső hőmérséklet három napon keresztül a +12 °C vagy egy napon a +10 °C napi átlagot nem haladja meg. Kérés nélkül megszünteti a fűtési szolgáltatást, ha a külső hőmérséklet napi átlaga a +15 °C-ot meghaladja.

12. Szolgáltatási díj és számlázási rend

A lakossági felhasználónak nyújtott távhőszolgáltatás díját – mint legmagasabb hatósági árat – a hatósági ár szerkezetét és alkalmazási feltételeit a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal javaslatának figyelembevételével a miniszter rendeletben állapítja meg. (Tsz. 57/D. § (1) bekezdés).

A távhőszolgáltató által a lakossági felhasználóval kötött közszolgáltatási szerződésben a hatósági árnál magasabb árat érvényesen kikötni nem lehet.

A hatósági árnak a közszolgáltatási szerződés megkötése után bekövetkező változása esetén a megváltozott hatósági ár az érvényes közszolgáltatási szerződés részévé válik, a felek azonban az új ártól lefelé – közös megegyezéssel – eltérhetnek.

A hatósági ármegállapítással kapcsolatos eljárási szabályokról a Tszt. 57/D, E, F §-ai rendelkeznek.

A távhőszolgáltatás díját a díj épületrészek (hővételezési helyek) közötti szétosztása útján a díjfizetők **külön-külön fizetik**.

Díjfizetők: az egyes épületrészeknek (lakások, nem lakás céljára szolgáló helyiségek) a Felhasználó által a szerződés 2. sz. mellékletében megjelölt tulajdonosai, bérlői.

12.1 Számlakészítés, fizetési kötelezettség havonta történik és áll fenn.

12.2 Felhasználó közösség a fűtött hónapokban a lakóépület előző havi ténylegesen mért hőfelhasználásából a 8.1 pontban meghatározott módon fűtési hődíj előleget (részfizetést) teljesít. Az elszámolási hónapban a költségosztókon leolvasott értékek után korrigált, fogyasztott hőmennyiségnek megfelelő hődíjat fizet. A mérés korrekciója a által megküldött felosztás után következő havi számlában kerül elszámolásra.

12.3 DÍJTÉTELEK

A Felhasználók díjtételei:

A felhasználónak a közös tulajdonú és közösen használt helyiségek távhőszolgáltatásáért:

- fűtési alapidíjat

kell fizetnie.

Díjfizetők fűtésszolgáltatásra vonatkozó díjtételei:

A díjfizetőknek a saját tulajdonú épületrészek távhőszolgáltatásáért:

- fűtési alapidíjat, illetve teljesítménydíjat
- fűtési hődíjat

kell fizetniük

12.3.1. Alapidíj

A **távhőszolgáltatás alapidíja**, a tüzelőanyag költségén kívüli összes olyan költség fedezete, mely a távhőszolgáltatói és távhőtermelői tevékenység érdekében merül fel. Az alapidíj a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetőségéért és a távhőszolgáltatás igénybevételéért fizetendő egy légköbméterre megállapított éves díj, melyet minden felhasználó 1/12-ed részben, havonta fizet. Mértéke: Ft/lm³/év

Fűtés alapidíj: Felhasználó a közös tulajdonú és közösen használt fűtött helyiségek légterfogata után fizeti meg.

Díjfizető: a saját tulajdonában lévő épületrész fűtött légterfogata után fizeti meg.

12.3.2. A hődíj

A hődíj a felhasználó által vételezett (felhasznált) és mérés szerint meghatározott, egységnyi hőmennyiség (1 GJ) mindenkor díjtétele alapján megállapított érték.

A Társasház által felhasznált fűtési hőmennyiség hődíjának számlázása díjfizetők között a fűtési költségmegosztók alkalmazásával, épületrészenkénti fűtési hőmennyiség számlázásával történik.

A közös használatú helyiségek és a méretlen csövek **fűtési hődíja** a fűtési költségmegosztók alkalmazására figyelemmel az elszámolás alkalmával a Felhasználó és a költségosztásra szakosodott társaság szerződésében foglalt arányok és korrekciók szerint légtér-fogat arányosan a lakókra osztódik.

12.3.3. Távhőszolgáltatással kapcsolatos egyéb díjak:

- **Pótdíj:**

A felhasználó vagy a díjfizető Várpalota város Önkormányzata Képviselő-testületének rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat köteles fizetni, ha:

- a lekötött csúcsteljesítmény alapján alapdíjat fizető felhasználó a szerződésben lekötött hőtéljesítményt folyamatosan 30 percnél hosszabb időtartamon keresztül túllépi,
- a Tszt. 49. § (2) bekezdésének c), d), f) és g) pontjaiban szabályozott szerződésszegést valósít meg.

- **Díjvisszatérítés:**

A távhőszolgáltató köteles a felhasználó, vagy díjfizető részére a szerződésben meghatározott alapdíj – szüneteltetés időtartamával arányos részét – visszatéríteni, ha felróható magatartása folytán a fűtés- vagy melegvíz-szolgáltatás 3 napot meghaladó időtartamban – kivéve a terv szerinti karbantartás időtartamát – folyamatosan szünetel.

13. Szerződésszegés

a.) Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről:

Szerződésszegést követ el a távhőszolgáltató, ha

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

b.) Szerződésszegés a Felhasználó, Díjfizető részéről:

Szerződésszegést követ el a Felhasználó, illetőleg Díjfizető, ha:

- a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;
- a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet vagy plombát 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 – ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is – 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 Tsz. 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.

c.) A közszolgáltatási szerződés megszegésének következményei:

- díjvisszatérítés, illetőleg pótdíjfizetés;
- kötbér;
- kártérítés;
- csökkentett mértékű szolgáltatás;
- távhőszolgáltatás felfüggesztése;
- közszolgáltatási szerződés felmondása.

A pótdíj mértékét és a díjvisszatérítésre vonatkozó rendelkezéseket a távhőszolgáltatásra vonatkozó önkormányzati díjrendelet tartalmazza.

A díjvisszatérítés, a pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól.

14. A távhőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

- 14.1 A Szolgáltató jogosult az élet-, egészség- vagy a vagyonbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák elvégzéséhez a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni.

Az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkát az év május 16. napja és szeptember 14. napja között kell elvégezni. A munkálatokról, azok megkezdésének és várható befejezésének időpontjáról a felek kötelesek egymást nyolc (8) nappal korábban írásban (épületekben kifüggesztett hirdetményben, helyi médiában) tájékoztatni. Eltérő megállapodás hiányában a Szolgáltató a munkát köteles 8 napon belül befejezni.

A váratlan meghibásodás miatt szükséges munkát a felek – egymás egyidejű írásbeli értesítése mellett – a lehető legrövidebb időn belül végzik el. A felek a munkálatok lehető legrövidebb időn belüli elvégzése érdekében minden tőlük elvárható együttműködést, információt és segítséget megadnak egymásnak.

- 14.2 A Szolgáltató jogosult Várpalota város Önkormányzatának távhőszolgáltatásról szóló rendeletében foglaltak szerint

- országos tüzelőanyag-hiány miatti termelés kiesés esetén, vagy
- környezetvédelmi érdekből

a szolgáltatást korlátozni.

A korlátozás bevezetéséről és annak okairól a Szolgáltató Várpalota város Önkormányzatát köteles tájékoztatni.

- 14.3 Lakossági felhasználó korlátozására akkor kerülhet sor, ha az egyéb Felhasználó korlátozása után az még szükséges.

- 14.4 Korlátozás esetén a Szolgáltató köteles a hírközlő eszközökön keresztül a Felhasználókat tájékoztatni a korlátozás szükségességéről és várható időtartamáról.

15. Az általános közszolgáltatási szerződés módosítása

15.1 Szerződés módosítása épületrész távhő igénybevételének megszüntetése céljából:

Abban az esetben, 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 közszolgáltatási szerződés módosítását, ha együttes feltételként az alábbiak teljesülnek:

- A távhőszolgáltatás megszüntetéséhez a távhővel ellátott épület tulajdonosi közösségének valamennyi tagja hozzájárul és ezt írásban nyilatkozza.
- Az épületrészben a távhőellátással azonos komfortfokozatú hőellátást valósítanak meg, amely az épület távhőellátását biztosító felhasználói berendezéstől függetlenül üzemeltethető.
- A megszüntetés nem okoz jelentős kárt az épület többi tulajdonosa számára és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói és bérlői jogait.
- A kezdeményezők viselik azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szolgáltatás igénybevételének megszüntetésével összefüggésben szükséges műszaki átalakításával merülnek fel.
- A szolgáltatás igénybevételének megszüntetését a meglévő rendszer lehetővé teszi és az nem ütközik egyéb jogszabályba.

Amennyiben a felhasználó a távhővel ellátott épületben lévő, közös tulajdonban és közös használatban lévő épületrész fűtését meg kívánja szüntetni, és ez a közszolgáltatási szerződés módosítását teszi szükségessé, a szerződés módosítására vonatkozó igényt a távhőszolgáltató nem utasíthatja el.

A szerződés módosítása iránti igény bejelentése esetén a Szolgáltató 15 napon belül köteles a módosítás feltételeiről, az előírt eljárásról a Felhasználót írásban tájékoztatni.

15.2 A szerződés felmondása

A szerződést mindkét fél írásbeli bejelentés alapján mondhatja fel:

15.2.1 Szerződés felmondása a Felhasználó részéről:

Az általános közszolgáltatási szerződést a felhasználó 30 napos felmondási határidőre, írásban jogosult felmondani.

A szerződés felmondásának szándékát az esedékesség időpontja előtt 6 hónappal kell a Szolgáltató felé bejelenteni. A Szolgáltató 15 napon belül írásban köteles a felmondás feltételeiről, az előírt eljárásról a Felhasználót tájékoztatni.

A szerződés megszüntetésének alábbi együttes feltételei vannak:

- A távhőszolgáltatás megszüntetéséhez a távhővel ellátott épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább négyötödös szavazattöbbségű határozatával hozzájárul és ezt írásban nyilatkozza.
- Az épületben vagy épületrészben a távhőellátással azonos komfortfokozatú hőellátást valósítanak meg.

- A szerződés felmondása nem okoz jelentős kárt az épület többi tulajdonosa számára és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói és bérlői jogait.
- A távhőszolgáltatást megszüntető felhasználó viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szolgáltatás igénybevételének megszüntetésével összefüggésben szükséges, műszaki átalakításával merülnek fel.
- A szolgáltatás megszüntetését a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi és az nem ütközik egyéb jogszabályba.

A műszaki feltételeket a felmondás elfogadásával egy időben állapítja meg a szolgáltató.

15.2.2 Szerződés felmondása a távhőszolgáltató részéről:

A szerződést a távhőszolgáltató a következő esetekben mondhatja fel:

- tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses viszonyban álló felhasználó a távhő vételezését a felhasználói helyen megszüntette. Ez azonban nem mentesíti a felhasználót a tárgyévi alapidő megfizetésétől;
- ha a felhasználó, illetőleg díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződészerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;
- a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg.

A közszolgáltatási szerződés felmondását írásban kell közölni. A közszolgáltatási szerződésnek a távhőszolgáltató által a Tszt. 49. § (2) bekezdés b) és e) pontjaiban meghatározott szerződésszegésen alapuló felmondása esetén a távhőszolgáltató értesíti a felhasználót, a díjfizetőt és a távhővel ellátott ingatlan tulajdonosát.

15.2.3 A szerződés felmondása és a szerződés módosítása esetén a Felhasználó vagy Díjfizető díjfizetési kötelezettsége abban az időpontban szűnik meg, amikor a Felhasználó a jogszabályi feltételeket teljesített, a távhő bármilyen módon való igénybevételét megszüntette, továbbá épületrész leválása esetén a hődíj szétosztására vonatkozóan a szerződés módosítása megtörtént.

16. Ügyfélszolgálat

Ügyfélfogadási helyek, ügyfélfogadási idők

A várpalotai és inotai fűtőmű vonatkozásában a diszpécsterszolgálat elérhetősége:

Telefon: +36 88/479-018 (naponta 0 – 24 óráig)

E-mail: vezenylo@vpkozuzem.hu

Telephely címe: 8100 Várpalota, Hétvezér u. 6.

Ügyfélszolgálati iroda:

- Címe: Várpalotai Közülemi Kft. Várpalota, Fehérvári út 7.
- Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 88/592-113, 88/592-114
- Ügyfélfogadás: Hétfő, kedd, csütörtök, péntek: 7:00 – 15:00 óráig
Szerda: 7:00 – 19:00 óráig

Pénztár:

Nyitva tartás: Hétfő, kedd, csütörtök, péntek: 6:00 – 14:00 óráig
Szerda: 6:00 – 19:00 óráig
Telefonszám: +36 88/479-017

17. A közszolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdések, jogszabály-változások, tájékoztatás

E közszolgáltatási szerződésben használt fogalmi meghatározásokra és a benne nem szabályozott kérdésekben a Távhőszolgáltató Üzletszabályzata, valamint az alábbi jogszabályok előírásai irányadóak:

- a.) távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény,
- b.) a távhőszolgáltatásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet,
- c.) Várpalota Város Önkormányzati Képviselő-testületének 3/2015. (II. 24.) önkormányzati rendelete a távhőszolgáltatásról,
- d.) a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény,
- e.) a lakásszövetkezetekről szóló 2004. évi CXV. törvény,
- f.) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény.

Amennyiben a szerződés érvényességének ideje alatt az előbbi a.) – f.) pontokban felsorolt jogszabályok módosulnak, a Szolgáltató jogosult a szerződésben foglaltak helyett az új jogszabályi rendelkezéseket alkalmazni.

A Felhasználó képviselője a jelen közszolgáltatási szerződést az egyes pontok tartalmára vonatkozó részletes felvilágosítás után, a tulajdonosi közösség felhatalmazása, valamint a közösségre vonatkozó jogszabályok és belső szabályok betartásával meghozott döntés alapján köti meg és írja alá.

Ezen szerződés 2 példányban készült, melyből 1 példány a Felhasználót, 1 példány a Szolgáltatót illet meg.

Ezen szerződés a csatolt 1. és 2. sz. mellékletekkel együtt érvényes, melyeket felek aláírásukkal láttak el.

Várpalota,

.....
Szolgáltató

.....
Felhasználó

1.sz. melléklet

A Várpalotai Közüzeti Kft. és a

.....

Felhasználó

..... számú Általános Közszolgáltatási Szerződéséhez

Az elszámolás alapját szolgáló hőmennyiségmérő adatai:

1. Beépítés helye:
2. Típusa:
3. Teljesítmény:
4. Gyártási száma:
5. Hitelesítési év:
6. Beszerelés időpontja:
7. Induló állás:

Hitelesség érvényes:

Várpalota,

.....

Szolgáltató

.....

Felhasználó

2. sz. melléklet

A Várpalotai Közüzemi Kft. és a

.....
 Felhasználó
 számú Általános Közzolgáltatási Szerződéséhez

**A távhőszolgáltatási díj számlázásának feltételei
 épületrészenkénti díjfizetés esetén**

I. rész

- 1.1. A távhőszolgáltatási díj alkalmazásának és számlázásának általános feltételeit, szabályait az általános közzolgáltatási szerződés és Várpalota Város Önkormányzati Képviselő-testületének a távhőszolgáltatásról szóló 3/2015. (II. 24.) önkormányzati rendelete állapítja meg.
- 1.2. A távhőszolgáltatás díját – annak épületrészek közötti szétosztása útján – jelen melléklet II. részében felsorolt Díjfizetők (épületrész tulajdonosok vagy bérlők) külön-külön fizetik.
- 1.3. Szolgáltató az éves alapidíj 1/12-ed részét jelen melléklet II. részében felsorolt Díjfizetőknek épületrészüik fűtött légtérfogata után számlázza.
- 1.4. Felhasználó képviselője kijelenti, valamint elismeri, hogy:
 - a jelen melléklet II. részében az egyes épületrészek és Díjfizetők felsorolása hiánytalan és jelenleg fennálló tulajdoni viszonyoknak teljes mértékben megfelel,
 - a Díjfizetőket a fizetési feltételekről és a Díjfizetők személyében, adataiban bekövetkezett változásokkal kapcsolatos bejelentési kötelezettségekről tájékoztatta,
 - és az általa közölt fogyasztási adatok és az ebből származó díjszétosztási arányok helyességét a Díjfizető a Szolgáltatóval szemben nem kifogásolhatja.
- 1.5. Fizetési késedelem esetén a Szolgáltató a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szerinti mindenkor hatályos késedelmi kamatot külön értesítés nélkül felszámíthatja.

II. rész

- 2.1. A felhasználói épület (Felhasználó) azonosító adatai (épületazonosító cím, szám):
 (felsorolás)
- 2.2. Az egyes épületrészek Díjfizetőire (Díjfizető) vonatkozó adatok:
 - Név
 - Cím
 - Természetes személyazonosító adatok
 (felsorolás)

2.3. A felhasznált hőmennyiség elosztásának arányai:
(felsorolás)

Várpalota,

.....

Szolgáltató

.....

Felhasználó

25.3 **3. sz. melléklet Általános közszolgáltatási szerződés háztartási célú felhasználó fűtőszolgáltatására légköbméter arányú elszámolásra**

..... számú

ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

hőközponti (hőfogyasztó) mérés szerinti távhőszolgáltatásra,

(fűtési hőszolgáltatás)

légköbméter alapján történő elszámolására

amely a szám alatti, helyrajzi számú lakóépület, illetőleg vegyes célra használt épület (a továbbiakban együtt: épület), mint felhasználási hely hőközponti mérés szerinti távhőellátására jött létre a

Cég neve: **Várpalotai Közülemi Kft.**

Székhelye: 8100 Várpalota, Fehérvári út 7.

Cégjegyzék száma: 19-09-505188

Képviselője: Horváth Tamás József ügyvezető

KSH száma: 11943972-3530-113-19

Adószáma: 11943972-2-19

Szolgáltatást végző szervezeti egység neve, címe:

Városi Fűtőmű

mint szolgáltató (a továbbiakban: **Szolgáltató**), és az épület tulajdonosi közössége (továbbiakban: Felhasználó), együtt: Felek között.

1. A Felhasználó:

Neve (cégneve):

Székhelye:

cégjegyzékszám:

adószáma:

statisztikai azonosítója:

2. A Felhasználó képviselője:

Neve (cégneve):

Címe (székhelye):

Értesítési címe:

Telefonszáma:

3. A szerződés tárgya:

A Szolgáltató kötelezettséget vállal, hogy a szerződésben foglalt feltételekkel a Felhasználó számára folyamatosan és biztonságosan olyan mennyiségű hőenergiát (távhőt) szolgáltat,

amennyi a felhasználói berendezések üzemképes és biztonságos állapota mellett a Felhasználói kielégítéséhez szükséges.

A Felhasználó/Díjfizető arra vállal kötelezettséget, hogy a távhőenergiát a szerződésben foglaltak szerint vételezi és annak ellenértékét a szerződésben meghatározott ütemezés szerint rendszeresen megfizeti.

A távhőellátást a Szolgáltató a sz. alatti épületben lévő szolgáltatói hőközponttal, az épület hőfogadó állomásán keresztül az igénybevétel napjától biztosítja.

A távhőszolgáltatás és vételezésének kezdő időpontja:.....

4. A távhőellátás módja

A Szolgáltató hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatást végez, mely esetben a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói vezetékhálózat hőhordozó közegét felmelegítve adja át a Felhasználónak.

A Szolgáltató a szolgáltatott távhő hőközpontban történő átalakításával az épület ellátásaként **fűtési célú** távhőszolgáltatást teljesít.

4.1. E közszolgáltatási szerződéssel a Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy legalább akkora hőteljesítményt biztosít az átadási ponton, amennyi a fenti szolgáltatás teljesítéséhez az épület ellátásához szükséges. Biztosítja a tulajdonában lévő berendezések és hőközpontok megfelelő biztonságos üzemeltetését, fenntartását.

4.2. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató előbbi kötelezettségének csak megfelelő állapotban lévő felhasználói berendezésekkel tud eleget tenni.

5. A szerződés hatálya:

A szerződés hatályba lépése:.....

A szerződés határozatlan időre szól.

6. Felhasználási hely műszaki adatai:

- a. Felhasználási hely azonosítója:
- b. A felhasználási hely összes légtérfogata: lm^3
- c. Csúcsteljesítmény-igény: kW
- d. Hőhordozó közeg: változó tömegáramú forróvíz

7. Hőközpont adatai:

- a. A felhasználási helyet ellátó hőközpont címe, száma, jele:

.....

- b. Hőközpont üzemeltetője:
- c. Hőhordozó közeg: változó tömegáramú forróvíz
- d. Maximális hőteljesítmény: kW

8. A fűtési hőenergia mérése, elszámolása

A szolgáltatott távhő mennyiségének mérése a hőfogadó állomáson lévő, a Szolgáltató tulajdonát képező, a Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatóság által hitelesített hőmennyiségmérővel történik. A hiteles hőmennyiségmérő felhasználó felőli oldala a távhőszolgáltatás átadás-átvételi helye (teljesítési hely). A mért mennyiség a meghatalmazásban szereplő lakóközösséget érinti.

- 8.1. Szolgáltató a hőmennyiségmérőt havonta leolvassa és ellenőrzi, valamint meggyőződik zavartalan működéséről.
- 8.2. Szolgáltatói hőközpontból ellátott lakossági célú felhasznált fűtési hőenergia elszámolása légtérfogat arányos elosztás esetén havonta történik, az épületek hőfogadóiban felszerelt hitelesített hőmennyiségmérőknek a hónap utolsó 5 napjában leolvasott számláló állása alapján.
- 8.3. Az elszámolási célból történő leolvasást Felhasználó is ellenőrizheti.
- 8.4. A hőmennyiségmérő karbantartása és hitelesítése Szolgáltatót terheli, a hibát a Felhasználónak bejelenti.
- 8.5. A hőmennyiségmérő adatait az 1. sz. melléklet tartalmazza.
- 8.6. Amennyiben Felhasználó a hőmennyiségmérő zavarát észleli, Szolgáltató felé 8 napon belül bejelentésre köteles.
- 8.7. Felhasználó a Szolgáltató üzemeltetésében lévő hőmennyiségmérő ellenőrzését vagy rendkívüli hitelesítését kérheti, írásbeli bejelentés útján. Amennyiben a rendkívüli vizsgálat és újra hitelesítés minden alapot nélkülöz, a költségek Felhasználót terhelik. Nem hibás a mérő, ha ellenőrzéskor az előírásokban foglalt hibahatáron belül mér.
- 8.8. Mérőcserét Szolgáltatónak a Felhasználó aláírásával jegyzőkönyvezni kell, melynek egy példánya csatolandó az 1. sz. mellékletéhez. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell a le- és felszerelt mérő adatait, számlálóállásait és a cserélés időpontját.
- 8.9. Mérési hiányosság, valamint hibás mérő esetén a méretlen időtartam alatt a szolgáltatott, illetve a vételezett távhő mennyiségét – egyéb megállapodás hiányában – az előző év azonos időszakában mért hőmennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményekre történő korrekciójával kell meghatározni. Ilyen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő, vagy a meghibásodás időpontját megelőző, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.
Jelentősebb időjárási különbség esetén azonos külső átlag-hőmérséklet melletti mért fogyasztást kell időegységre visszaszámolni és a méretlen idő-tartamra vonatkoztatni.

9. A fűtési hőenergia szabályozása

- 9.1. Szolgáltató a Felhasználót 30 és 70 C° közötti hőmérsékletű fűtővízzel látja el, amelynek hőmérséklet szabályozása a szolgáltatói hőközpontban, időjárást követő automatikával történik.
- 9.2. A hőközponti hőmérséklet szabályozását Szolgáltató a fűtőmű központi számítógépén ellenőrzi és a hőközpont-hoz tartozó fogyasztói közösség képviselőjének hivatalos kérésének megfelelően beállítja.

- 9.3. Szolgáltató a fűtési vízkörök légtelenítéséről évente egy alkalommal, a fűtés indításakor díjmentesen gondoskodik, a további légtelenítés díjköteles.
- 9.4. Szolgáltató a fűtési rendszer hőmérsékletét olyan rátartással szabályozza, hogy az a legnagyobb teljesítmény igényeket is kielégítse.

10. Egyéb szolgáltatási megállapodások

- 10.1 Az épületen belüli fűtési hálózat a közösség tulajdona, üzemeltetése, karbantartása a tulajdonosi közösség feladata. Felhasználó köteles folyamatosan gondoskodni arról, hogy a tulajdonában lévő fűtési berendezések mindig alkalmasak legyenek a hőenergia fogadására. Alkalmatlansági és üzemeltetési hiányosságokból eredő károk a Felhasználót terhelik.
- 10.2 Felhasználó saját tulajdonú berendezéseinek átalakítást, bővítést csak műszaki technológiai tervek alapján a Szolgáltató és a lakóközösség képviselőjének jóváhagyásával végezhet. A munkák kezdési és befejezési idejét Szolgáltató felé be kell jelenteni.
- 10.3 Társaságunk felé történő – az épületen belüli fűtési rendszerre vonatkozó - műszaki hibabejelentéseket fogadjuk, de beavatkozni akkor van lehetőségünk, ha az épület közössége társaságunkkal átalánydíjas vállalkozási szerződést kötött, vagy a munkát a társasház térítés ellenében megrendeli.

10.4 Tulajdoni határok a hőfogadóban:

- 10.4.1 **Szolgáltatói tulajdon:** a fűtőrendszer elosztás előtti utolsó szerelvényét megelőző csővezeték, mérő, szabályozó és egyéb szakaszoló elem. A szolgáltató tulajdona a hőmennyiségmérő felhasználó felőli csatlakozó elem síkjáig tart.
- 10.4.2 **Felhasználói tulajdon:** a fenti szerelvény Felhasználó oldali karimasíkja után elrendezett hőelosztó, ágankénti lezáró, leszabályozó, valamint cső és hőleadó berendezés.
- 10.5 Felhasználó a Társasház/Lakásfenntartó Szövetkezet tulajdonában lévő berendezéseket köteles karbantartani, tisztítani, a javíthatatlan elemeket újra cserélni, rendszerét időszakosan átmosatni.
- 10.6 Felhasználó a Szolgáltató megbízott dolgozóinak, vállalkozóinak mindenkor bejárását köteles biztosítani a Társasház hőfogadójába.
- 10.7 Felhasználó a hőfogadó szolgáltatói tulajdont képező szerelvényeinek, mérőinek és szabályozóinak hozzáférését mindenkor biztosítani köteles.
- 10.8 Felhasználó gondoskodik a leosztott ágak, strangok beállításának, vagy szabályozásának szükségéről. A beállítatlanság és szabályozhatatlanság nem lehet Felhasználói panasz alapja.
- 10.9 A Szolgáltató által a Felhasználó oldalán észlelt hiányosságokat szóban vagy írásban be kell jelenteni.

10.10 A Felhasználói tulajdonú berendezések javítása, tisztítása vagy a lakások belső tata-rozása érdekében Szolgáltató a Felhasználó közös képviselőjének kérésére évente egy alkalommal díjmentesen leüríti a fűtési rendszert, illetve a munkálatok befejezését követően feltölti. Ezt követően az üritési kérelmek teljesítésének munkadíját és vízdíját a kérelmezőnek a Szolgáltató felé, számla ellenében meg kell fizetni.

11 Vételezés

Fűtési időszak a szeptember 15. és május 15. napja közötti időszak. A fűtési idény október 15. és április 15. közötti időszak.

A fűtési időszakban a Szolgáltatónak rendelkezésre állási kötelezettsége van, ezen belül a fűtési idényben fűtési kötelezettsége van.

Szeptember 15 – október 15. és április 15 – május 15. között a távhőszolgáltató azokat a hőközpontokat helyezi üzembe vagy működteti tovább, ahol a felhasználók legalább 50%-a közös képviselőjén keresztül hőfogyasztási igényét a távhőszolgáltatónak írásban bejelenti.

A felhasználói közösséggel kötött eltérő tartalmú megállapodás hiányában távhőszolgáltató kérés nélkül akkor indíthatja el a fűtési szolgáltatást, ha a külső hőmérséklet három napon keresztül a +12 °C vagy egy napon a +10 °C napi átlagot nem haladja meg. Kérés nélkül megszünteti a fűtési szolgáltatást, ha a külső hőmérséklet napi átlaga a +15 °C-ot meghaladja.

12 Szolgáltatási díj és számlázási rend

A lakossági felhasználónak nyújtott távhőszolgáltatás díját – mint legmagasabb hatósági árat – a hatósági ár szerkezetét és alkalmazási feltételeit a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal javaslatának figyelembevételével a miniszter rendeletben állapítja meg. (Tsz. 57/D. § (1) bekezdés).

A távhőszolgáltató által a lakossági felhasználóval kötött közszolgáltatási szerződésben a hatósági árnál magasabb árat érvényesen kikötni nem lehet.

A hatósági árnak a közszolgáltatási szerződés megkötése után bekövetkező változása esetén a megváltozott hatósági ár az érvényes közszolgáltatási szerződés részévé válik, a felek azonban az új ártól lefelé – közös megegyezéssel – eltérhetnek.

A hatósági ármegállapítással kapcsolatos eljárási szabályokról a Tsz. 57/D, E, F §-ai rendelkeznek.

A távhőszolgáltatás díját a díj épületrészek (hővételezési helyek) közötti szétosztása útján a díj-fizetők **külön-külön fizetik**.

Díjfizetők: az egyes épületrészeknek (lakások, nem lakás céljára szolgáló helyiségek) a Felhasználó által a szerződés 2. sz. mellékletében megjelölt tulajdonosai, bérlői.

12.1 Felhasználó közösség a mérés által meghatározott hőmennyiségből fűtött lakástérfogatuk arányában részesülnek. A hőmennyiséget elszámolási időszakonként a Szolgáltató osztja le.

12.2 A Felhasználó gondoskodhat a lakáson belüli hőleadók szabályozásának és költségosztásának kialakításáról és kérheti Szolgáltatótól ennek leosztási módját.

12.3 Felhasználó közösség a fűtött hónapokban az épület előző havi ténylegesen mért hőfelhasználásának megfelelő hődíjat fizet, a felhasználási helyek fűtött légtérfogatának arányában felosztva. Számlakészítés, fizetési kötelezettség havonta történik és áll fenn.

12.4 DÍJTÉTELEK

A Felhasználó díjtételei:

A felhasználónak a közös tulajdonú és közösen használt helyiségek távhőszolgáltatásáért:

- fűtési alapidíjat

kell fizetnie.

Díjfizetők díjtételei:

A díjfizetőknek a saját tulajdonú épületrészek távhőszolgáltatásáért:

- fűtési alapidíjat
- fűtési hődíjat

kell fizetniük

12.4.1 Alapidíj

A **távhőszolgáltatás alapidíja**, a tüzelőanyag költségén kívüli összes olyan költség fedezete, mely a távhőszolgáltatói és távhőtermelői tevékenység érdekében merül fel. Az alapidíj a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetőségéért és a távhőszolgáltatás igénybevételéért fizetendő egy légköbméterre megállapított éves díj, melyet a Felhasználó 1/12-ed részben, havonta fizet. Mértéke: Ft/lm³/év

Fűtés alapidíj: Felhasználó a közös tulajdonú és közösen használt fűtött helyiségek légtér fogata után fizeti meg.

Díjfizető a saját tulajdonában lévő épületrész fűtött légtér fogata után fizeti meg.

12.4.2 Hődíj

A hődíj a felhasználó által vételezett (felhasznált) és mérés szerint meghatározott, egységnyi hőmennyiség (1 GJ) mindenkor díjtétele alapján megállapított érték.

A közösség által felhasznált fűtési hőmennyiséget Szolgáltató a díjfizetők között az elszámolási időszakban légtér fogatarányosan megosztja.

A közös használatú helyiségek **fűtési hődíja** az elszámolás alkalmával légtér fogat arányosan a lakókra osztódik.

12.4.3 Távhőszolgáltatással kapcsolatos egyéb díjak:

- **Pótdíj:**

A felhasználó vagy a díjfizető Várpalota város Önkormányzata Képviselő-testületének rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat köteles fizetni, ha:

- a lekötött csúcsteljesítmény alapján alapidíjat fizető felhasználó a szerződésben lekötött hőteljesítményt folyamatosan 30 percnél hosszabb időtartamon keresztül túllépi,
- a Tszt. 49. § (2) bekezdésének c), d), f) és g) pontjaiban szabályozott szerződésszegést valósít meg.

- **Díjvisszatérítés:**

A távhőszolgáltató köteles a felhasználó, vagy díjfizető részére a szerződésben meghatározott alapidíj – szüneteltetés időtartamával arányos részét – visszatéríteni, ha felróható magatartása folytán a fűtésszolgáltatás 3 napot meghaladó időtartamban – kivéve a terv szerinti karbantartás időtartamát – folyamatosan szünetel.

13 Szerződésszegés

a.) Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről:

Szerződésszegést követ el a távhőszolgáltató, ha

- a hőenergia szolgáltatást a közszolgáltatási szerződés szerinti időpontban nem kezdi meg;
- a hőenergiát nem a közszolgáltatási szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja;
- a távhő Felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi;
- a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a Felhasználót az üzletszabályzatban vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti;
- felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tszt. 40-41. §-okban foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza;
- a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

b.) Szerződésszegés a Felhasználó, Díjfizető részéről:

Szerződésszegést követ el a Felhasználó, illetőleg Díjfizető, ha:

- a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;
- a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet vagy plombát 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 – ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is – 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 Tszt. 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.

c.) A közszolgáltatási szerződés megszegésének következményei:

- díjvisszatérítés, illetőleg pótdíjfizetés;
- kötbér;
- kártérítés;
- csökkentett mértékű szolgáltatás;
- távhőszolgáltatás felfüggesztése;
- közszolgáltatási szerződés felmondása.

A pótdíj mértékét és a díjvisszatérítésre vonatkozó rendelkezéseket a távhőszolgáltatásra vonatkozó önkormányzati díjrendelet tartalmazza.

A díjvisszatérítés, a pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól.

14 A távhőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

- 14.1 A Szolgáltató jogosult az élet-, egészség- vagy a vagyónbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák elvégzéséhez a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni.

Az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkát az év május 16. napja és szeptember 14. napja között kell elvégezni. A munkálatokról, azok megkezdésének és várható befejezésének időpontjáról a felek kötelesek egymást nyolc (8) nappal korábban írásban (épületekben kifüggesztett hirdetményben, helyi médiában) tájékoztatni. Eltérő megállapodás hiányában a Szolgáltató a munkát köteles 8 napon belül befejezni.

A váratlan meghibásodás miatt szükséges munkát a felek – egymás egyidejű írásbeli értesítése mellett – a lehető legrövidebb időn belül végzik el. A felek a munkálatok lehető legrövidebb időn belüli elvégzése érdekében minden tőlük elvárható együttműködést, információt és segítséget megadnak egymásnak.

- 14.2 A Szolgáltató jogosult Várpalota Város Önkormányzatának távhőszolgáltatásról szóló rendeletében foglaltak szerint

- országos tüzelőanyag-hiány miatti termeléskiesés esetén, vagy
- környezetvédelmi érdekből

a szolgáltatást korlátozni.

A korlátozás bevezetéséről és annak okairól a Szolgáltató Várpalota Város Önkormányzatát köteles tájékoztatni.

- 14.3 Lakossági felhasználó korlátozására akkor kerülhet sor, ha az egyéb felhasználó korlátozása után az még szükséges.

- 14.4 Korlátozás esetén a Szolgáltató köteles a hírközlő eszközökön keresztül a Felhasználókat tájékoztatni a korlátozás szükségességéről és várható időtartamáról.

15 Az általános közszolgáltatási szerződés módosítása

- 15.1 **Szerződés módosítása épületrész távhő igénybevételének megszüntetése céljából:**

Abban az esetben, 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 közszolgáltatási szerződés módosítását, ha együttes feltételként az alábbiak teljesülnek:

- A távhőszolgáltatás megszüntetéséhez a távhővel ellátott épület tulajdonosi közösségének valamennyi tagja hozzájárul és ezt írásban nyilatkozza.
- Az épületrészben a távhőellátással azonos komfortfokozatú hőellátást valósítanak meg, amely az épület távhőellátását biztosító felhasználói berendezéstől függetlenül üzemeltethető.

- A megszüntetés nem okoz jelentős kárt az épület többi tulajdonosa számára és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói és bérlői jogait.
- A kezdeményezők viselik azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szolgáltatás igénybevételének megszüntetésével összefüggésben szükséges műszaki átalakításával merülnek fel.
- A szolgáltatás igénybevételének megszüntetését a meglévő rendszer lehetővé teszi és az nem ütközik egyéb jogszabályba.

Amennyiben a felhasználó a távhővel ellátott épületben lévő, közös tulajdonban és közös használatban lévő épületrész fűtését meg kívánja szüntetni, és ez a közszolgáltatási szerződés módosítását teszi szükségessé, a szerződés módosítására vonatkozó igényt a távhőszolgáltató nem utasíthatja el.

A szerződés módosítása iránti igény bejelentése esetén a Szolgáltató 15 napon belül köteles a módosítás feltételeiről, az előírt eljárásról a Felhasználót írásban tájékoztatni.

15.2 A szerződés felmondása

A szerződést mindkét fél írásbeli bejelentés alapján mondhatja fel:

15.2.1 Szerződés felmondása a Felhasználó részéről:

Az általános közszolgáltatási szerződést a felhasználó 30 napos felmondási határidőre, írásban jogosult felmondani.

A szerződés felmondásának szándékát az esedékesség időpontja előtt 6 hónappal kell a Szolgáltató felé bejelenteni. A Szolgáltató 15 napon belül írásban köteles a felmondás feltételeiről, az előírt eljárásról a Felhasználót tájékoztatni.

A szerződés megszüntetésének alábbi együttes feltételei vannak:

- A távhőszolgáltatás megszüntetéséhez a távhővel ellátott épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább négyötödös szavazattöbbségű határozatával hozzájárul és ezt írásban nyilatkozza.
- Az épületben vagy épületrészben a távhőellátással azonos komfortfokozatú hőellátást valósítanak meg.
- A szerződés felmondása nem okoz jelentős kárt az épület többi tulajdonosa számára és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói és bérlői jogait.
- A távhőszolgáltatást megszüntető felhasználó viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szolgáltatás igénybevételének megszüntetésével összefüggésben szükséges, műszaki átalakításával merülnek fel.
- A szolgáltatás megszüntetését a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi és az nem ütközik egyéb jogszabályba.

A műszaki feltételeket a felmondás elfogadásával egy időben állapítja meg a szolgáltató.

15.2.2 Szerződés felmondása a távhőszolgáltató részéről:

A szerződést a távhőszolgáltató a következő esetekben mondhatja fel:

- tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses viszonyban álló felhasználó a távhő vételezését a felhasználói helyen megszüntette. Ez azonban nem mentesíti a felhasználót a tárgyévi alapidj megfizetésétől;

- ha a felhasználó, illetőleg díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződészerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;
- a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg.

A közszolgáltatási szerződés felmondását írásban kell közölni. A közszolgáltatási szerződésnek a távhőszolgáltató által a Tszt. 49. § (2) bekezdés b) és e) pontjaiban meghatározott szerződésszegésen alapuló felmondása esetén a távhőszolgáltató értesíti a felhasználót, a díjfizetőt és a távhővel ellátott ingatlan tulajdonosát.

15.2.3 A szerződés felmondása és a szerződés módosítása esetén a Felhasználó vagy Díjfizető díjfizetési kötelezettsége abban az időpontban szűnik meg, amikor a Felhasználó a jogszabályi feltételeket teljesített, a távhő bármilyen módon való igénybevételét megszüntette, továbbá épületrész leválása esetén a hődíj szétosztására vonatkozóan a szerződés módosítása megtörtént.

16 Ügyfélszolgálat

Ügyfélszolgálati helyek, ügyfélfogadási idők

A várpalotai és inotai fűtőmű vonatkozásában a diszpécsterszolgálat elérhetősége:

Telefon: +36 88/479-018 (naponta 0 – 24 óráig)

E-mail: vezenylo@vpkozuzem.hu

Telephely címe: 8100 Várpalota, Hétvezér u. 6.

Ügyfélszolgálati iroda:

- Címe: Várpalotai Közütemi Kft. Várpalota, Fehérvári út 7.
- Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 88/592-113, 88/592-114
- Ügyfélfogadás: Hétfő, kedd, csütörtök, péntek: 7:00 – 15:00 óráig
Szerda: 7:00 – 19:00 óráig

Pénztár:

Nyitva tartás: Hétfő, kedd, csütörtök, péntek: 6:00 – 14:00 óráig
Szerda: 6:00 – 19:00 óráig

Telefonszám: +36 88/479-017

17 A közszolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdések, jogszabályváltozások, tájékoztatás

E közszolgáltatási szerződésben használt fogalmi meghatározásokra és a benne nem szabályozott kérdésekben a Távhőszolgáltató Üzletszabályzata, valamint az alábbi jogszabályok előírásai irányadóak:

- a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény,
- a távhőszolgáltatásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet,
- Várpalota Város Önkormányzati Képviselő-testületének 3/2015. (II. 24.) önkormányzati rendelete a távhőszolgáltatásról,
- a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény,
- a lakásszövetkezetekről szóló 2004. évi CXV. törvény,
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény.

Amennyiben a szerződés érvényességének ideje alatt az előbbi a.) – f.) pontokban felsorolt jogszabályok módosulnak, a Szolgáltató jogosult a szerződésben foglaltak helyett az új jogszabályi rendelkezéseket alkalmazni.

A Felhasználó képviselője a jelen közszolgáltatási szerződést az egyes pontok tartalmára vonatkozó részletes felvilágosítás után, a tulajdonosi közösség felhatalmazása, valamint a közösségre vonatkozó jogszabályok és belső szabályok betartásával meghozott döntés alapján köti meg és írja alá.

Ezen szerződés 2 példányban készült, melyből 1 példány a Felhasználót, 1 példány a Szolgáltatót illet meg.

Ezen szerződés a csatolt 1. sz. melléklettel együtt érvényes, melyet felek aláírásukkal láttak el.

Várpalota,

.....
Szolgáltató

.....
Felhasználó

A Várpalotai Közüzeti Kft. és a

.....

Felhasználó

..... számú Általános Közszolgáltatási Szerződéséhez

Az elszámolás alapját szolgáló hőmennyiségmérő adatai:

1. Beépítés helye:
2. Típusa:
3. Teljesítmény:
4. Gyártási száma:
5. Hitelesítési év:
6. Beszerelés időpontja:
7. Induló állás:

Hitelesség érvényes:

Várpalota,

.....

Szolgáltató

.....

Felhasználó

A Várpalotai Közüzemi Kft. és a

.....
Felhasználó
..... számú Általános Közzolgáltatási Szerződéséhez

**A távhőszolgáltatási díj számlázásának feltételei
épületrészenkénti díjfizetés esetén**

I.rész

- 1.1. A távhőszolgáltatási díj alkalmazásának és számlázásának általános feltételeit, szabályait az általános közzolgáltatási szerződés és Várpalota Város Önkormányzati Képviselő-testületének a távhőszolgáltatásról szóló 3/2015. (II. 24.) önkormányzati rendelete állapítja meg.
- 1.2. A távhőszolgáltatás díját – annak épületrészek közötti szétosztása útján – jelen melléklet II. részében felsorolt Díjfizetők (épületrész tulajdonosok vagy bérlők) külön-külön fizetik.
- 1.3. Szolgáltató az éves alapidíj 1/12-ed részét jelen melléklet II. részében felsorolt Díjfizetőknek épületrészükhöz fűtött légtérfogata után számlázza.
- 1.4. Felhasználó képviselője kijelenti, valamint elismeri, hogy:
 - a jelen melléklet II. részében az egyes épületrészek és Díjfizetők felsorolása hiánytalan és jelenleg fennálló tulajdoni viszonyoknak teljes mértékben megfelel,
 - a Díjfizetőket a fizetési feltételekről és a Díjfizetők személyében, adataiban bekövetkezett változásokkal kapcsolatos bejelentési kötelezettségekről tájékoztatta,
 - és az általa közölt fogyasztási adatok és az ebből származó díjszétosztási arányok helyességét a Díjfizető a Szolgáltatóval szemben nem kifogásolhatja.
- 1.5. Fizetési késedelem esetén a Szolgáltató a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szerinti mindenkor hatályos késedelmi kamatot külön értesítés nélkül felszámíthatja.

II. rész

2.1 A felhasználói épület (Felhasználó) azonosító adatai (épületazonosító cím, szám):
(felsorolás)

2.2 Az egyes épületrészek Díjfizetőire (Díjfizető) vonatkozó adatok:

- Név
- Cím
- Természetes személyazonosító adatok

(felsorolás)

2.3 A felhasznált hőmennyiség elosztásának arányai:
(felsorolás)

Várpalota,

.....

Szolgáltató

.....

Felhasználó

25.4 4. sz. melléklet Általános közszolgáltatási szerződés háztartási célú felhasználó fűtés- és használati melegvíz ellátására, költségosztós elszámolásra

..... számú

ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

hőközponti (hőfogyasztó) mérés szerinti távhőszolgáltatásra,
(fűtési- és használati melegvíz-szolgáltatás)
költségosztás alapján történő elszámolásra

amely a szám alatti, helyrajzi
számú lakóépület, illetőleg vegyes célra használt épület (a továbbiakban együtt: épület), mint felhasználási hely hőközponti mérés szerinti távhőellátására jött létre a

Cég neve: **Várpalotai Közülemi Kft.**
Székhelye: 8100 Várpalota, Fehérvári út 7.
Cégjegyzék száma: 19-09-505188
Képviselője: Horváth Tamás József ügyvezető
KSH száma: 11943972-3530-113-19
Adószáma: 11943972-2-19
Szolgáltatást végző szervezeti egység neve, címe:
Városi Fűtőmű.....

mint szolgáltató (a továbbiakban: **Szolgáltató**), és az épület tulajdonosi közössége (továbbiakban: Felhasználó), együtt: Felek között.

1. A Felhasználó:

Neve (cégneve):
Székhelye:
cégjegyzékszám:
adószáma:
statisztikai azonosítója:

2. A Felhasználó képviselője:

Neve (cégneve):
Címe (székhelye):
Értesítési címe:
Telefonszáma:

3. A szerződés tárgya:

A Szolgáltató kötelezettséget vállal, hogy a szerződésben foglalt feltételekkel a Felhasználó számára folyamatosan és biztonságosan olyan mennyiségű hőenergiát (távhőt) szolgáltat, amennyi a felhasználói berendezések üzemképes és biztonságos állapota mellett a Felhasználói igények kielégítéséhez szükséges.

A Felhasználó/Díjfizető arra vállal kötelezettséget, hogy a távhőenergiát a szerződésben foglaltak szerint vételezi és annak ellenértékét a szerződésben meghatározott ütemezés szerint rendszeresen megfizeti.

A távhőellátást a Szolgáltató a sz. alatti épületben lévő szolgáltatói hőközponttal, az épület hőfogadó állomásán keresztül az igénybevétel napjától biztosítja.

A távhőszolgáltatás és vételezésének kezdő időpontja:.....

4. A távhőellátás módja

A Szolgáltató hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatást végez, mely esetben a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói vezetékhálózat hőhordozó közegét felmelegítve adja át a Felhasználónak.

A Szolgáltató a szolgáltatott távhő hőközpontban történő átalakításával az épület ellátásaként **fűtési- és használati melegvíz-szolgáltatási célú** távhőszolgáltatást teljesít.

4.1. E közszolgáltatási szerződéssel a Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy legalább akkora hőteljesítményt biztosít az átadási ponton, amennyi a fenti szolgáltatás teljesítéséhez az épület ellátásához szükséges. Biztosítja a tulajdonában lévő berendezések és hőközpontok megfelelő, biztonságos üzemeltetését, fenntartását.

4.2. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató előbbi kötelezettségének csak megfelelő állapotban lévő felhasználói berendezésekkel tud eleget tenni.

5. A szerződés hatálya:

A szerződés hatályba lépése:.....

A szerződés határozatlan időre szól.

6. Felhasználási hely műszaki adatai:

- a. Felhasználási hely azonosítója:
- b. A felhasználási hely összes légtérfogata: lm^3
- c. Csúcsteljesítmény-igény: kW
- d. Hőhordozó közeg: változó tömegáramú forróvíz
- e. Közműműves ivóvizet rendelkezésre bocsátó vízszolgáltató neve:
Bakonykartsz Zrt.

7. Hőközpont adatai:

- a. A felhasználási helyet ellátó hőközpont címe, száma, jele:

.....

- b. Hőközpont üzemeltetője:
- c. Hőhordozó közeg: változó tömegáramú forróvíz
- d. Maximális hőteljesítmény: kW

8. A fűtési hőenergia mérése, elszámolása

A szolgáltatott távhő mennyiségének mérése a hőfogadó állomáson lévő, a Szolgáltató tulajdonát képező, a Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatóság által hitelesített hőmennyiségmérővel történik. A hiteles hőmennyiségmérő felhasználó felőli oldala a távhőszolgáltatás átadás-átvételi helye (teljesítési hely). A mért mennyiség a meghatalmazásban szereplő lakóközösséget érinti. A fogyasztói közösség tagjainak személyében bekövetkező változások az épület egészére történő elszámolást nem érinti. Felhasználó jelen szerződéssel kijelenti, hogy legfőbb szerve, azaz a társasház közgyűlése a fűtési költségmegosztók alkalmazásával történő elszámolási módot választotta. Az elszámolás módján kizárólag csak a Társasház jogosult – közgyűlési határozat alapján – változtatni.

8.1. Szolgáltató a hőmennyiségmérőt havonta leolvassa és ellenőrzi, valamint meggyőződik zavartalan működéséről.

A szerződő felek rögzítik, hogy a tárgyi elszámolási időszakban a szolgáltató havonta fűtési hődíj előleget (részfizetést) számláz a díjfizetők részére.

Amennyiben a Társasház/Lakásszövetkezet még nem rendelkezik az előző teljes elszámolási időszak költségmegosztók alapján történő hőfelosztásával, az előleg értékek meghatározása a korábbi, légköbméter arányos bázison történik.

Amennyiben a Társasház/Lakásszövetkezet már rendelkezik az előző teljes elszámolási időszak költségmegosztók alapján történő hőfelosztásával, az előleg értékek meghatározása a költségmegosztók szerinti hőelosztás arányai szerint történik. A költségosztók arányai alapján megállapított hődíjelőleg következő időszaki meghatározására az elszámolási időszak záró elszámolását követően és annak figyelembevételével kerül sor.

8.2. A Társasház által felhasznált fűtési hőmennyiség elszámolása évente egyszer történik a költségosztása alapján. Az elszámolási időszak május 1. és április 30. közötti. A költségosztást végző társasággal kötött szerződés egy példányát a Felhasználó képviselője elküldi a Szolgáltatónak.

8.3. A hőmennyiségmérő elszámolás céljából történő leolvasása minden év április 30-án esedékes. A számláló állását a Felhasználó megbízott lakóképviselője ellenőrzi.

8.4. Szolgáltató a fűtési idényben szolgáltatott, szétosztandó hőmennyiség értékét a Lakásfenntartó Szövetkezetnek/Társasháznak és a költségosztást végző cégnek:.....legkésőbb május 15-ig megküldi.

8.5. Felhasználó képviselője gondoskodik arról, hogy a felhasználói közösséggel szerződött vállalkozó a költségmegosztók által mutatott adatokat a 8.2. pont szerinti elszámolási időszak végén valamennyi épületrészben leolvassa. A leolvasott adatok alapján az egyes épületrészekre eső költségmegosztási arányokat, - amelyek összességének 100%-ot kell kitennie – valamint a költségosztás eredményeképp előállt korrekciós díjakat – melyek összességének 0 Ft-ot kell kitennie – meghatározza, majd megküldi a Szolgáltató és – szerződés szerinti ellenőrzés céljából – a közös képviselő részére.

8.6. A Felhasználó képviselője a 8.5. pontban foglaltak teljesítésével egyidejűleg írásban benyújtva jóváhagyja az osztás eredményét, valamint nyilatkozik, hogy az elszámolási időszak alatt a költségmegosztók valamennyi épületrészben a 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet 17/C. §-ában foglaltak betartásával, szabályosan működtek, a költségmegosztási arányok a vonatkozó jogszabályok betartásával, a tulajdonosi közösség döntésének megfelelően kerültek meghatározásra és a Díjfizetők a 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet 17/D. § (1) bekezdés szerinti tájékoztatást megkapták.

- 8.7. A Szolgáltató az osztás elektronikus benyújtása, valamint a jóváhagyó nyilatkozat beérkezését követő 30 napon belül köteles az elszámolási időszakban Díjfizetőként nyilvántartottak részére az elszámoló számlákat elkészíteni és a díjkülönbözetet visszatéríteni (jóváírni) vagy érvényesíteni. Nem terheli kamatfizetési kötelezettség a Díjfizetőt, ha a díjkülönbözet befizetési kötelezettségét a számlán feltüntetett fizetési határidő lejártáig teljesíti.
Amennyiben a jóváírásra jogosult Díjfizetőnek távhőszolgáltatási díjhátraléka van, a Szolgáltató jogosult a jóváírás összegét a Díjfizető tartozásába beszámítani.
- 8.8. Amennyiben a költségmegosztó felszerelését, leolvasását és adatainak kiértékelését végző megbízott személlyel vagy gazdálkodóval a Felhasználó nem módosította a 157/2005. (VIII. 15.) Kormányrendelet mindenkor hatályos rendelkezései alapján a kiértékelésre vonatkozó szerződését, és ennek következtében a megosztás nem felel meg a hivatkozott rendeletnek, valamint a Felhasználó képviselőjének nem megfelelő a nyilatkozata, úgy a Szolgáltató a megosztás alapján a 8.7. pontban vállalt számlázást nem végzi el, a számolt visszatérítéseket nem teljesíti, a pótbefizetési kötelezettség pénzügyi teljesítését nem követeli. Az elszámolást az épületrészek fűtött légtérfogata alapján végzi el.
- 8.9. A Szolgáltató a Felhasználó képviselője által jóváhagyott költségmegosztási arányokat nem vizsgálja, ezekért a felelősség a Felhasználót terheli. Ha a Szolgáltató az elszámolást a Felhasználó által igazolt költségmegosztási arányoknak és az igazolt kimutatásnak megfelelően hajtotta végre, a Díjfizetők kötelesek a részükre megállapított jóváírás illetőleg a terhelés összegét elfogadni, a díjkülönbözetet a Szolgáltató részére megfizetni. Az elszámolással kapcsolatos valamennyi vitás kérdés rendezése ebben az esetben kizárólag a Felhasználó (a tulajdonosi közösség) és a Díjfizetők egymás közötti feladata. Minden költségosztással kapcsolatos konkrét kérdésre a közös képviselő, illetve a költségosztásra szerződött cég tud felvilágosítást adni.
- 8.10. Ha a 8.5. és 8.6. pontok szerinti valamely iratot a Felhasználó a szerződésben meghatározott határidő elteltét követően sem adja át a Szolgáltatónak, akkor az érintett időszakra vonatkozó fűtési költségmegosztók alapján történő elszámolást végleg meghíusultnak kell tekinteni. Ez esetben az elszámolást a Szolgáltató az épületrészek fűtött légtérfogata alapján végzi el. Amennyiben két egymást követő elszámolási időszakban az elszámolás az előzők miatt meghíusul, a költségosztók elszámolásra kötött szerződés a Felek között megszűnik.

8.11. A hőmennyiségmérővel kapcsolatos feladatok, kötelezettségek

- a.) A hőmennyiségmérő karbantartása és hitelesítése Szolgáltatót terheli, a hibát a Felhasználónak bejelenti.
- b.) A hőmennyiségmérő adatait az 1. sz. melléklet tartalmazza.
- c.) Amennyiben Felhasználó a hőmennyiségmérő zavarát észleli, Szolgáltató felé 8 napon belül bejelentésre köteles.
- d.) Felhasználó a Szolgáltató üzemeltetésében lévő hőmennyiségmérő ellenőrzését vagy rendkívüli hitelesítését kérheti írásbeli bejelentés útján. Amennyiben a rendkívüli vizsgálat és újra hitelesítés minden alapot nélkülöz, a költségek Felhaszná-

lót terhelik. Nem hibás a mérő, ha ellenőrzéskor az előírásokban foglalt hibahatáron belül mér.

- e.) Mérőcserét Szolgáltatónak a Felhasználó aláírásával jegyzőkönyvezni kell, melynek egy példánya csatolandó az 1. sz. melléklethez. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell a le- és felszerelt mérő adatait, számlálóállásait és a cserélés időpontját.
- f.) Mérési hiányosság, valamint hibás mérő esetén a méretlen időtartam alatt a szolgáltatott, illetve a vételezett távhő mennyiségét – egyéb megállapodás hiányában – az előző év azonos időszakában mért hőmennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményekre történő korrekciójával kell meghatározni. Ilyen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő, vagy a meghibásodás időpontját megelőző, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját. Jelentősebb időjárási különbség esetén azonos külső átlag-hőmérséklet melletti mért fogyasztást kell időegységre visszaszámolni és a méretlen időtartamra vonatkoztatni.

9. Használati melegvíz szolgáltatás

- 9.1. A használati melegvíz vízmennyiségének elszámolása a lakások melegvíz mérőinek április, augusztus és december hó végén leolvasott számláló állásainak figyelembe vételével történik. Elszámolási időszakon belül eső hónapokra részszámlák kerülnek kiadásra, amelyek részteljesítési vízmennyiségeket tartalmaznak.
- 9.2. A mérővel nem rendelkező lakások fogyasztása a helyi önkormányzati rendelet 1.sz. mellékletében a lakásnagyság alapján meghatározott vízmennyiség alapján kerül meghatározásra.
- 9.3. A használati melegvíz készítéshez felhasznált hőmennyiség elszámolása évente egy alkalommal, hőközponti körzetenként történik és a május havi számlákban realizálódik. A használati melegvíz készítéshez felhasznált hőmennyiség felhasználókra történő leosztása az elszámolási időszakban felhasznált melegvíz mennyiségi aránya szerint történhet.
- 9.4. Az épületrészek vízmennyiségének (m^3) és hőtartalmának (GJ) megállapítása a hőközponti használati melegvíz készítéséhez felhasznált vízmennyiség és a víz felmelegítéséhez felhasznált hőmennyiséget mérő berendezésekkel történik. A lakásokban lévő melegvízmérő órák a költségmegosztást szolgálják. Az arányosítás az épületrészekben felszerelt melegvízmérőkön mért fogyasztás arányában történik. Ha az épületrészekben felszerelt melegvízmérőknek fogyasztásarányos megosztási szerepük van, akkor azok üzemeltetéséről, karbantartásáról és hitelesítéséről a Szolgáltató nem gondoskodik.
- 9.5. Szolgáltató a melegvízkészítéshez felhasznált hidegvíz mennyiségét és csatornadíját is elszámolja és számlázza Felhasználó részére.
- 9.6. Amennyiben a Felhasználó távleolvasható melegvíz mérővel rendelkezik, akkor a távhőszolgáltató jogosult a melegvíz fogyasztást havonta, az előző hónap végén leolvasott óraállások alapján elszámolni.

10. A fűtési- és használati melegvíz hőenergia szabályozása

- 10.1 Szolgáltató a Felhasználót 30 és 70 C° közötti hőmérsékletű fűtővízzel látja el, amelynek hőmérséklet szabályozása a szolgáltatói hőközpontban, időjárást követő automatikával történik.

- 10.2. A hőközponti hőmérséklet szabályozását Szolgáltató a fűtőmű központi számítógépén ellenőrzi és a hőközpontához tartozó fogyasztói közösség képviselőjének hivatalos kérésének megfelelően beállítja.
- 10.3. Szolgáltató a használati melegvízkészítést értéktartó módon szabályozza és előzőek szerint ellenőrzi. A hmv. ellátás a távhőszolgáltató által folyamatosan üzemeltetett cirkuláció fenntartásával a városi vezetékes ivóvíz felhasználásával történik, melyet a Szolgáltató biztosít. Amennyiben a használati melegvíz hőmérséklete az átadási pontnál a $+45\text{ }^{\circ}\text{C}$ -ot eléri ($\pm 5\text{ }^{\circ}\text{C}$), akkor a szolgáltatás teljesítettnek minősül.
- 10.4. Szolgáltató a fűtési vízkörök légtelenítéséről évente egy alkalommal, a fűtés indításakor díjmentesen gondoskodik, a további légtelenítés díjköteles.
- 10.5. Szolgáltató a fűtési rendszer hőmérsékletét olyan rátartással szabályozza, hogy az a legnagyobb teljesítmény igényeket is kielégítse.

11. Egyéb szolgáltatási megállapodások

- 11.1 Az épületen belüli fűtési és melegvízhálózat a közösség tulajdona, üzemeltetése, karbantartása a tulajdonosi közösség feladata. Felhasználó köteles folyamatosan gondoskodni arról, hogy a tulajdonában lévő fűtési- és használati melegvíz berendezések mindig alkalmasak legyenek a hőenergia fogadására. Alkalmatlansági és üzemeltetési hiányosságokból eredő károk a Felhasználót terhelik.
- 11.2 Felhasználó saját tulajdonú berendezéseinek átalakítást, bővítést csak műszaki technológiai tervek alapján a Szolgáltató és a lakóközösség képviselőjének jóváhagyásával végezhet. A munkák kezdési és befejezési idejét Szolgáltató felé be kell jelenteni.

11.3 Tulajdoni határok a hőfogadóban:

- 11.3.1 Szolgáltatói tulajdon: a fűtő- és használati melegvíz rendszer elosztás előtti utolsó szerelvényét megelőző csővezeték, mérő, szabályozó és egyéb szakaszoló elem. A Szolgáltató tulajdona a hőmennyiségmérő Felhasználó felőli csatlakozó elem síkjáig tart.
- 11.3.2 Felhasználói tulajdon: a fenti szerelvény Felhasználó oldali karimasíkja után elrendezett hőelosztó, ágankénti lezáró, leszabályozó, valamint cső és hőleadó berendezés.
- 11.4 Felhasználó a Lakásfenntartó Szövetkezet/Társasház tulajdonában lévő berendezéseket köteles karbantartani, tisztítani, a javíthatatlan elemeket újra cserélni, rendszerét időszakosan átmosatni.
- 11.5 Felhasználó a Szolgáltató megbízott dolgozóinak, vállalkozóinak mindenkor bejárását köteles biztosítani a Társasház hőfogadójába.
- 11.6 Felhasználó a hőfogadó szolgáltatói tulajdont képező szerelvényeinek, mérőinek és szabályozóinak hozzáférését mindenkor biztosítani köteles.

- 11.7 Felhasználó gondoskodik a leosztott ágak, strangok beállításának, vagy szabályozásának szükségéről. A beállítatlanság és szabályozhatatlanság nem lehet Felhasználói panasz alapja.
- 11.8 A Szolgáltató által a Felhasználó oldalán észlelt hiányosságokat szóban vagy írásban be kell jelenteni.
- 11.9 A Felhasználói tulajdonú berendezések javítása, tisztítása vagy a lakások belső tatarozása érdekében Szolgáltató a Felhasználó közös képviselőjének kérésére évente egy alkalommal díjmentesen leüríti a fűtési rendszert, illetve a munkálatok befejezését követően feltölti. Ezt követően az ürítési kérelmek teljesítésének munkadíját és vízdíját a kérelmezőnek a Szolgáltató felé, számla ellenében meg kell fizetni.

12. Vételezés

Fűtési időszak a szeptember 15. és május 15. napja közötti időszak. A fűtési idény október 15. és április 15. közötti időszak.

A fűtési időszakban a Szolgáltatónak rendelkezésre állási kötelezettsége van, ezen belül a fűtési idényben fűtési kötelezettsége van.

Szeptember 15 – október 15. és április 15 – május 15. között a távhőszolgáltató azokat a hőközpontokat helyezi üzembe vagy működteti tovább, ahol a felhasználók legalább 50%-a közös képviselőjén keresztül hőfogyasztási igényét a távhőszolgáltatónak írásban bejelenti. A felhasználói közösséggel kötött eltérő tartalmú megállapodás hiányában távhőszolgáltató kérés nélkül akkor indíthatja el a fűtési szolgáltatást, ha a külső hőmérséklet három napon keresztül a +12 °C vagy egy napon a +10 °C napi átlagot nem haladja meg. Kérés nélkül megszünteti a fűtési szolgáltatást, ha a külső hőmérséklet napi átlaga a +15 °C-ot meghaladja.

13. Szolgáltatási díj és számlázási rend

A lakossági felhasználónak nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját – mint legmagasabb hatósági árat – a hatósági ár szerkezetét és alkalmazási feltételeit a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal javaslatának figyelembevételével a miniszter rendeletben állapítja meg. (Tszt. 57/D. § (1) bekezdés).

A távhőszolgáltató által a lakossági felhasználóval kötött közszolgáltatási szerződésben a hatósági árnál magasabb árat érvényesen kikötni nem lehet.

A hatósági árnak a közszolgáltatási szerződés megkötése után bekövetkező változása esetén a megváltozott hatósági ár az érvényes közszolgáltatási szerződés részévé válik, a felek azonban az új ártól lefelé – közös megegyezéssel – eltérhetnek.

A hatósági ármegállapítással kapcsolatos eljárási szabályokról a Tszt. 57/D, E, F §-ai rendelkeznek.

A távhőszolgáltatás díját a díj épületrészek (hővételezési helyek) közötti szétosztása útján a díjfizetők **külön-külön fizetik**.

Díjfizetők: az egyes épületrészeknek (lakások, nem lakás céljára szolgáló helyiségek) a Felhasználó által a szerződés 2. sz. mellékletében megjelölt tulajdonosai, bérlői.

- 13.1 Számlakészítés, fizetési kötelezettség havonta történik és áll fenn.

- 13.2 Felhasználó közösség a fűtött hónapokban a lakóépület előző havi ténylegesen mért hőfelhasználásából a 8.1 pontban meghatározott módon fűtési hődíj előleget (részfizetést) teljesít. Az elszámolási hónapban a költségosztókon leolvasott értékek után korrigált, fogyasztott hőmennyiségnek megfelelő hődíjat fizet. A mérés korrekciója a által megküldött felosztás után következő havi számlában kerül elszámolásra.

13.3 DÍJTÉTELEK

A Felhasználók díjtételei:

A felhasználónak a közös tulajdonú és közösen használt helyiségek távhőszolgáltatásáért:

- fűtési alapidíjat
- használati melegvíz alapidíjat
- használati melegvíz hődíjat
- használati melegvíz készítéshez felhasznált hidegvíz- és csatornadíj

kell fizetnie.

Díjfizetők díjtételei:

A díjfizetőknek a saját tulajdonú épületrészek távhőszolgáltatásáért:

- fűtési alapidíjat, illetve teljesítménydíjat
- fűtési hődíjat
- használati melegvíz alapidíjat
- használati melegvíz hődíjat
- használati melegvíz készítéshez felhasznált hidegvíz- és csatornadíj

kell fizetnie.

13.3.1. Alapidíj

A **távhőszolgáltatás alapidíja**, a tüzelőanyag költségén kívüli összes olyan költség fedezete, mely a távhőszolgáltatói és távhőtermelői tevékenység érdekében merül fel. Az alapidíj a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetőségéért és a távhőszolgáltatás igénybevételéért fizetendő egy légköbméterre megállapított éves díj, melyet minden felhasználó 1/12-ed részben, havonta fizet. Mértéke: Ft/lm³/év

Fűtés alapidíj: Felhasználó a közös tulajdonú és közösen használt fűtött helyiségek légtérfogata után fizeti meg.

Díjfizető: a saját tulajdonában lévő épületrész fűtött légtérfogata után fizeti meg.

Használati melegvíz alapidíj: Előző költségek használati melegvíz készítésre eső havi hányada.

Felhasználó a közös tulajdonú és közösen használt melegvízvételre alkalmas helyiségek légtérfogata után melegvíz alapidíjat fizet.

Díjfizető a melegvíz alapidíjat a saját tulajdonában lévő épületrész fűtött légtérfogata után fizeti meg.

13.3.2. A hődíj

A hődíj a felhasználó által vételezett (felhasznált) és mérés szerint meghatározott, egységnyi hőmennyiség (1 GJ) mindenkorai díjtétele alapján megállapított érték. A társasház által felhasznált fűtési hőmennyiség díjának számlázása díjfizetők között a fűtési költ-

ségmegosztók alkalmazásával, épületrészenkénti fűtési hőmennyiség számlázásával történik.

A közös használatú helyiségek és a méretlen csövek fűtési hődíja a fűtési költségmegosztók alkalmazására figyelemmel az elszámolás alkalmával a Felhasználó és a költségosztásra szakosodott társaság szerződésében foglalt arányok és korrekciók szerint légtér-fogat arányosan a lakókra osztódik.

A melegvíz hődíját a díjfizetők az épületrészekben mért vízmennyiség után havonta fizetik.

A használati melegvíz készítéshez felhasznált hőmennyiség elszámolása évente egy alkalommal, hőközponti körzetenként történik és a május havi számlákban realizálódik. A használati melegvíz készítéshez felhasznált hőmennyiség díjfizetőkre történő leosztása az elszámolási időszakban felhasznált melegvíz mennyiségi arány szerint történhet.

Ha a Felhasználó/Díjfizető egyedi melegvízmérővel nem rendelkezik, akkor a havi HMV vízfelmelegítési díj megállapításakor a vonatkozó önkormányzati rendelet előírása szerint meghatározott vízmennyiséget kell figyelembe venni.

13.3.3. Távhőszolgáltatással kapcsolatos egyéb díjak:

- **Víz- és csatornadíj:**

A használati melegvíz előállításához felhasznált hálózati hidegvíz díja a Bakonykarszt Zrt. vízszolgáltató hatályos díjai alapján, csatorna-használattal együtt kerül megállapításra. A melegvízfelhasználás utáni víz- és csatornadíjat a távhőszolgáltató a felhasználók felé tovább számlázza.

- **Pótdíj:**

A felhasználó vagy a díjfizető Várpalota város Önkormányzata Képviselő-testületének rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat köteles fizetni, ha:

- a lekötött csúcsteljesítmény alapján alapdíjat fizető felhasználó a szerződésben lekötött hőtéljesítményt folyamatosan 30 percnél hosszabb időtartamon keresztül túllépi,
- a Tszt. 49. § (2) bekezdésének c), d), f) és g) pontjaiban szabályozott szerződésszegést valósít meg.

- **Díjvisszatérítés:**

A távhőszolgáltató köteles a felhasználó, vagy díjfizető részére a szerződésben meghatározott alapdíj – szüneteltetés időtartamával arányos részét – visszatéríteni, ha felróható magatartása folytán a fűtés- vagy melegvíz-szolgáltatás 3 napot meghaladó időtartamban – kivéve a terv szerinti karbantartás időtartamát – folyamatosan szünetel.

14. Szerződésszegés

a.) Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről:

Szerződésszegést követ el a távhőszolgáltató, ha

- a hőenergia szolgáltatást a közszolgáltatási szerződés szerinti időpontban nem kezdi meg;
- a hőenergiát nem a közszolgáltatási szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja;
- a távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi;

- a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót az üzletszabályzatban vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti;
- felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tszt. 40-41 §-okban foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza;
- a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

b.) Szerződésszegés a Felhasználó, Díjfizető részéről:

Szerződésszegést követ el a Felhasználó, illetőleg Díjfizető, ha:

- a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;
- a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet vagy plombát 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 – ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is – 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 Tszt. 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.

c.) A közszolgáltatási szerződés megszegésének következményei:

- díjvisszatérítés, illetőleg pótdíjfizetés;
- kötbér;
- kártérítés;
- csökkentett mértékű szolgáltatás;
- távhőszolgáltatás felfüggesztése;
- közszolgáltatási szerződés felmondása.

A pótdíj mértékét és a díjvisszatérítésre vonatkozó rendelkezéseket a távhőszolgáltatásra vonatkozó önkormányzati díjrendelet tartalmazza.

A díjvisszatérítés, a pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól.

15. A távhőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

- 15.1 A Szolgáltató jogosult az élet-, egészség- vagy a vagyonbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák elvégzéséhez a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni.

Az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkát az év május 16. napja és szeptember 14. napja között kell elvégezni. A munkálatokról, azok megkezdésének és várható befejezésének időpontjáról a felek kötelesek egymást nyolc (8) nappal korábban írásban (épületekben kifüggesztett hirdetményben, helyi médiában) tájékoztatni. Eltérő megállapodás hiányában a Szolgáltató a munkát köteles 8 napon belül befejezni.

A váratlan meghibásodás miatt szükséges munkát a felek – egymás egyidejű írásbeli értesítése mellett – a lehető legrövidebb időn belül végzik el. A felek a munkála-

tok lehető legrövidebb időn belüli elvégzése érdekében minden tőlük elvárható együttműködést, információt és segítséget megadnak egymásnak.

15.2 A Szolgáltató jogosult Várpalota város Önkormányzatának távhőszolgáltatásról szóló rendeletében foglaltak szerint

- országos tüzelőanyag-hiány miatti termeléskiesés esetén, vagy
- környezetvédelmi érdekből

a szolgáltatást korlátozni.

A korlátozás bevezetéséről és annak okairól a Szolgáltató Várpalota város Önkormányzatát köteles tájékoztatni.

- Lakossági felhasználó korlátozására akkor kerülhet sor, ha az egyéb Felhasználó korlátozása után az még szükséges.
- Korlátozás esetén a Szolgáltató köteles a hírközlő eszközökön keresztül a Felhasználókat tájékoztatni a korlátozás szükségességéről és várható időtartamáról.

16. Az általános közszolgáltatási szerződés módosítása

16.1 Szerződés módosítása épületrész távhő igénybevételének megszüntetése céljából:

Abban az esetben, 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 közszolgáltatási szerződés módosítását, ha együttes feltételként az alábbiak teljesülnek:

- A távhőszolgáltatás megszüntetéséhez a távhővel ellátott épület tulajdonosi közösségének valamennyi tagja hozzájárul és ezt írásban nyilatkozza.
- Az épületrészben a távhőellátással azonos komfortfokozatú hőellátást valósítanak meg, amely az épület távhőellátását biztosító felhasználói berendezéstől függetlenül üzemeltethető.
- A megszüntetés nem okoz jelentős kárt az épület többi tulajdonosa számára és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói és bérleti jogait.
- A kezdeményezők viselik azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szolgáltatás igénybevételének megszüntetésével összefüggésben szükséges műszaki átalakításával merülnek fel.
- A szolgáltatás igénybevételének megszüntetését a meglévő rendszer lehetővé teszi és az nem ütközik egyéb jogszabályba.

Amennyiben a felhasználó a távhővel ellátott épületben lévő, közös tulajdonban és közös használatban lévő épületrész fűtését meg kívánja szüntetni, és ez a közszolgáltatási szerződés módosítását teszi szükségessé, a szerződés módosítására vonatkozó igényt a távhőszolgáltató nem utasíthatja el.

A szerződés módosítása iránti igény bejelentése esetén a Szolgáltató 15 napon belül köteles a módosítás feltételeiről, az előírt eljárásról a Felhasználót írásban tájékoztatni.

16.2 A szerződés felmondása

A szerződést mindkét fél írásbeli bejelentés alapján mondhatja fel:

16.2.1 Szerződés felmondása a Felhasználó részéről:

Az általános közszolgáltatási szerződést a felhasználó 30 napos felmondási határidőre, írásban jogosult felmondani.

A szerződés felmondásának szándékát az esedékesség időpontja előtt 6 hónappal kell a Szolgáltató felé bejelenteni. A Szolgáltató 15 napon belül írásban köteles a felmondás feltételeiről, az előírt eljárásról a Felhasználót tájékoztatni.

A szerződés megszüntetésének alábbi együttes feltételei vannak:

- A távhőszolgáltatás megszüntetéséhez a távhővel ellátott épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább négyötödös szavazattöbbségű határozatával hozzájárul és ezt írásban nyilatkozza.
- Az épületben vagy épületrészben a távhőellátással azonos komfortfokozatú hőellátást valósítanak meg.
- A szerződés felmondása nem okoz jelentős kárt az épület többi tulajdonosa számára és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói és bérleti jogait.
- A távhőszolgáltatást megszüntető felhasználó viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szolgáltatás igénybevételének megszüntetésével összefüggésben szükséges, műszaki átalakításával merülnek fel.
- A szolgáltatás megszüntetését a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi és az nem ütközik egyéb jogszabályba.

A műszaki feltételeket a felmondás elfogadásával egy időben állapítja meg a szolgáltató.

16.2.2 Szerződés felmondása a távhőszolgáltató részéről:

A szerződést a távhőszolgáltató a következő esetekben mondhatja fel:

- tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses viszonyban álló felhasználó a távhő vételezését a felhasználói helyen megszüntette. Ez azonban nem mentesíti a felhasználót a tárgyévi alapidő megfizetésétől;
- ha a felhasználó, illetőleg díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződészerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;
- a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg.

A közszolgáltatási szerződés felmondását írásban kell közölni. A közszolgáltatási szerződésnek a távhőszolgáltató által a Tszt. 49. § (2) bekezdés b) és e) pontjaiban meghatározott szerződésszegésen alapuló felmondása esetén a távhőszolgáltató értesíti a felhasználót, a díjfizetőt és a távhővel ellátott ingatlan tulajdonosát.

16.2.3 A szerződés felmondása és a szerződés módosítása esetén a Felhasználó vagy Díjfizető díjfizetési kötelezettsége abban az időpontban szűnik meg, amikor a Felhasználó a jogszabályi feltételeket teljesített, a távhő bármilyen módon való igénybevételét megszüntette, továbbá épületrész leválása esetén a hődíj szétosztására vonatkozóan a szerződés módosítása megtörtént.

17. Ügyfélszolgálat

Ügyfélfogadási helyek, ügyfélfogadási idők

A várapalotai és inotai fűtőmű vonatkozásában a diszpécsterszolgálat elérhetősége:

Telefon: +36 88/479-018 (naponta 0 – 24 óráig)

E-mail: vezenylo@vpkozuzem.hu

Telephely címe: 8100 Várpalota, Hétvezér u. 6.

Ügyfélszolgálati iroda:

- Címe: Várpalotai Közülemi Kft. Várpalota, Fehérvári út 7.
- Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 88/592-113, 88/592-114
- Ügyfélfogadás: Hétfő, kedd, csütörtök, péntek: 7:00 – 15:00 óráig
Szerda: 7:00 – 19:00 óráig

Pénztár:

Nyitva tartás: Hétfő, kedd, csütörtök, péntek: 6:00 – 14:00 óráig
Szerda: 6:00 – 19:00 óráig

Telefonszám: +36 88/479-017

18. A közszolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdések, jogszabály-változások, tájékoztatás

E közszolgáltatási szerződésben használt fogalmi meghatározásokra és a benne nem szabályozott kérdésekben a Távhőszolgáltató Üzletszabályzata, valamint az alábbi jogszabályok előírásai irányadóak:

- a.) távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény,
- b.) a távhőszolgáltatásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet,
- c.) Várpalota Város Önkormányzati Képviselő-testületének 3/2015. (II. 24.) önkormányzati rendelete a távhőszolgáltatásról,
- d.) a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény,
- e.) a lakásszövetkezetekről szóló 2004. évi CXV. törvény,
- f.) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény.

Amennyiben a szerződés érvényességének ideje alatt az előbbi a.) – f.) pontokban felsorolt jogszabályok módosulnak, a Szolgáltató jogosult a szerződésben foglaltak helyett az új jogszabályi rendelkezéseket alkalmazni.

A Felhasználó képviselője a jelen közszolgáltatási szerződést az egyes pontok tartalmára vonatkozó részletes felvilágosítás után, a tulajdonosi közösség felhatalmazása, valamint a közösségre vonatkozó jogszabályok és belső szabályok betartásával meghozott döntés alapján köti meg és írja alá.

Ezen szerződés 2 példányban készült, melyből 1 példány a Felhasználót, 1 példány a Szolgáltatót illet meg.

Ezen szerződés a csatolt 1. és 2. sz. mellékletekkel együtt érvényes, melyeket felek aláírásukkal láttak el.

Várpalota,

.....
Szolgáltató

.....
Felhasználó

A Várpalotai Közüzeti Kft. és a

.....

Felhasználó

..... számú Általános Közszolgáltatási Szerződéséhez

Az elszámolás alapját szolgáló hőmennyiségmérő adatai:

1. Beépítés helye:

2. Típusa:

3. Teljesítmény:

4. Gyártási száma:

5. Hitelesítési év:

6. Beszerelés időpontja:

7. Induló állás:

Hitelesség érvényes:

Várpalota,

.....

Szolgáltató

.....

Felhasználó

A Várpalotai Közülemi Kft. és a

.....
Felhasználó
..... számú Általános Közzolgáltatási Szerződéséhez

**A távhőszolgáltatási díj számlázásának feltételei
épületrészenkénti díjfizetés esetén**

1. rész

- 1.1. A távhőszolgáltatási díj alkalmazásának és számlázásának általános feltételeit, szabályait az általános közzolgáltatási szerződés és Várpalota Város Önkormányzati Képviselő-testületének a távhőszolgáltatásról szóló 3/2015. (II. 24.) önkormányzati rendelete állapítja meg.
- 1.2. A távhőszolgáltatás díját – annak épületrészek közötti szétosztása útján – jelen melléklet II. részében felsorolt Díjfizetők (épületrész tulajdonosok vagy bérlők) külön-külön fizetik.
- 1.3. Szolgáltató az éves alapidíj 1/12-ed részét jelen melléklet II. részében felsorolt Díjfizetőknek épületrészüik fűtött légtérfogata után számlázza.
- 1.4. Felhasználó képviselője kijelenti, valamint elismeri, hogy:
 - a jelen melléklet II. részében az egyes épületrészek és Díjfizetők felsorolása hiánytalan és jelenleg fennálló tulajdoni viszonyoknak teljes mértékben megfelel,
 - a Díjfizetőket a fizetési feltételekről és a Díjfizetők személyében, adataiban bekövetkezett változásokkal kapcsolatos bejelentési kötelezettségekről tájékoztatta,
 - és az általa közölt fogyasztási adatok és az ebből származó díjszétosztási arányok helyességét a Díjfizető a Szolgáltatóval szemben nem kifogásolhatja.
- 1.5. Fizetési késedelem esetén a Szolgáltató a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szerinti mindenkor hatályos késedelmi kamatot külön értesítés nélkül felszámíthatja.

2. rész

- 2.1 A felhasználói épület (Felhasználó) azonosító adatai (épületazonosító cím, szám):
(felsorolás)
- 2.2 Az egyes épületrészek Díjfizetőire (Díjfizető) vonatkozó adatok:
 - Név
 - Cím

- Természetes személyazonosító adatok
(felsorolás)

2.3 A felhasznált hőmennyiség elosztásának arányai: (felsorolás)

Várpalota,

.....

Szolgáltató

.....

Felhasználó

25.5 **5. sz. melléklet Általános közszolgáltatási szerződés háztartási célú felhasználó fűtés- és használati melegvíz ellátására, légköbméteres elszámolásra**

..... számú

ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

hőközponti (hőfogyasztó) mérés szerinti távhőszolgáltatásra,
(fűtési- és használati melegvízszolgáltatás)
légköbméter alapján történő elszámolására

amely a szám alatti, helyrajzi
számú lakóépület, illetőleg vegyes célra használt épület (a továbbiakban együtt: épület), mint felhasználási hely hőközponti mérés szerinti távhőellátására jött létre a

Cég neve: **Várpalotai Közülemi Kft.**
Székhelye: 8100 Várpalota, Fehérvári út 7.
Cégjegyzék száma: 19-09-505188
Képviselője: Horváth Tamás József ügyvezető
KSH száma: 11943972-3530-113-19
Adószáma: 11943972-2-19
Szolgáltatást végző szervezeti egység neve, címe:
Városi Fűtőmű

mint szolgáltató (a továbbiakban: **Szolgáltató**), és az épület tulajdonosi közössége (továbbiakban: Felhasználó), együtt: Felek között.

1. A Felhasználó:

Neve (cégneve):
Székhelye:
cégjegyzékszám:
adószáma:
statisztikai azonosítója:

2. A Felhasználó képviselője:

Neve (cégneve):
Címe (székhelye):
Értesítési címe:
Telefonszáma:

3. A szerződés tárgya:

A Szolgáltató kötelezettséget vállal, hogy a szerződésben foglalt feltételekkel a Felhasználó számára folyamatosan és biztonságosan olyan mennyiségű hőenergiát (távhőt) szolgáltat,

amennyi a felhasználói berendezések üzemképes és biztonságos állapota mellett a Felhasználói kielégítéséhez szükséges.

A Felhasználó/Díjfizető arra vállal kötelezettséget, hogy a távhőenergiát a szerződésben foglaltak szerint vételezi és annak ellenértékét a szerződésben meghatározott ütemezés szerint rendszeresen megfizeti.

A távhőellátást a Szolgáltató a sz. alatti épületben lévő szolgáltatói hőközponttal, az épület hőfogadó állomásán keresztül az igénybevétel napjától biztosítja.

A távhőszolgáltatás és vételezésének kezdő időpontja:.....

4. A távhőellátás módja

A Szolgáltató hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatást végez, mely esetben a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói vezetékhálózat hőhordozó közegét felmelegítve adja át a Felhasználónak.

A Szolgáltató a szolgáltatott távhő hőközpontban történő átalakításával az épület ellátásaként **fűtési- és használati melegvíz-szolgáltatási célú** távhőszolgáltatást teljesít.

4.1. E közszolgáltatási szerződéssel a Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy legalább akkora hőteljesítményt biztosít az átadási ponton, amennyi a fenti szolgáltatás teljesítéséhez az épület ellátásához szükséges. Biztosítja a tulajdonában lévő berendezések és hőközpontok megfelelő biztonságos üzemeltetését, fenntartását.

4.2. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató előbbi kötelezettségének csak megfelelő állapotban lévő felhasználói berendezésekkel tud eleget tenni.

5. A szerződés hatálya:

A szerződés hatályba lépése:.....

A szerződés határozatlan időre szól.

6. Felhasználási hely műszaki adatai:

- a. Felhasználási hely azonosítója:
- b. A felhasználási hely összes légtérfogata: lm^3
- c. Csústeljesítmény-igény: kW
- d. Hőhordozó közeg: változó tömegáramú forróvíz
- e. Közműműves ivóvizet rendelkezésre bocsátó vízszolgáltató neve:
Bakonykartsz Zrt.

7. Hőközpont adatai:

- a. A felhasználási helyet ellátó hőközpont címe, száma, jele:

.....

- b. Hőközpont üzemeltetője:
- c. Hőhordozó közeg: változó tömegáramú forróvíz
- d. Maximális hőteljesítmény: kW

8. A fűtési hőenergia mérése, elszámolása

A szolgáltatott távhő mennyiségének mérése a hőfogadó állomáson lévő, a Szolgáltató tulajdonát képező, a Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatóság által hitelesített hőmennyiségmérővel történik. A hiteles hőmennyiségmérő felhasználó felőli oldala a távhőszolgáltatás átadás-átvételi helye (teljesítési hely). A mért mennyiség a meghatalmazásban szereplő lakóközösséget érinti.

- 8.1. Szolgáltató a hőmennyiségmérőt havonta leolvassa és ellenőrzi, valamint meggyőződik zavartalan működéséről.
- 8.2. Szolgáltatói hőközpontból ellátott lakossági célú felhasznált fűtési hőenergia elszámolása légtérfogat arányos elosztás esetén havonta történik, az épületek hőfogadóiban felszerelt hitelesített hőmennyiségmérőknek a hónap utolsó 5 napjában leolvasott számláló állása alapján.
- 8.3. Az elszámolási célból történő leolvasást Felhasználó is ellenőrizheti.
- 8.4. A hőmennyiségmérő karbantartása és hitelesítése Szolgáltatót terheli, a hibát a Felhasználónak bejelenti.
- 8.5. A hőmennyiségmérő adatait az 1. sz. melléklet tartalmazza.
- 8.6. Amennyiben Felhasználó a hőmennyiségmérő zavarát észleli, Szolgáltató felé 8 napon belül bejelentésre köteles.
- 8.7. Felhasználó a Szolgáltató üzemeltetésében lévő hőmennyiségmérő ellenőrzését vagy rendkívüli hitelesítését kérheti, írásbeli bejelentés útján. Amennyiben a rendkívüli vizsgálat és újra hitelesítés minden alapot nélkülöz, a költségek Felhasználót terhelik. Nem hibás a mérő, ha ellenőrzéskor az előírásokban foglalt hibahatáron belül mér.
- 8.8. Mérőcserét Szolgáltatónak a Felhasználó aláírásával jegyzőkönyvezni kell, melynek egy példánya csatolandó az 1. sz. mellékletéhez. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell a le- és felszerelt mérő adatait, számlálóállásait és a cserélés időpontját.
- 8.9. Mérési hiányosság, valamint hibás mérő esetén a méretlen időtartam alatt a szolgáltatott, illetve a vételezett távhő mennyiségét – egyéb megállapodás hiányában – az előző év azonos időszakában mért hőmennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményekre történő korrekciójával kell meghatározni. Ilyen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő, vagy a meghibásodás időpontját megelőző, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.
Jelentősebb időjárási különbség esetén azonos külső átlag-hőmérséklet melletti mért fogyasztást kell időegységre visszaszámolni és a méretlen idő-tartamra vonatkoztatni.

9. Használati melegvíz szolgáltatás

- 9.1. A használati melegvíz vízmennyiségének elszámolása a lakások melegvíz mérőinek április, augusztus és december hó végén leolvasott számláló állásainak figyelembe vételével történik. Elszámolási időszakon belül eső hónapokra részszámlák kerülnek kiadásra, amelyek részteljesítési vízmennyiségeket tartalmaznak.
- 9.2. A mérővel nem rendelkező lakások fogyasztása a helyi önkormányzati rendelet 1.sz. mellékletében a lakásnagyság alapján meghatározott vízmennyiség alapján kerül meghatározásra.
- 9.3. A használati melegvíz készítéshez felhasznált hőmennyiség elszámolása évente egy alkalommal, hőközponti körzetenként történik és a május havi számlákban realizálódik. A használati melegvíz készítéshez felhasznált hőmennyiség felhasználókra történő leosztása az elszámolási időszakban felhasznált melegvíz mennyiségi aránya szerint történhet.
- 9.4. Az épületrészek vízmennyiségének (m^3) és hőtartalmának (GJ) megállapítása a hőközponti használati melegvíz készítéséhez felhasznált vízmennyiség és a víz felmelegítéséhez felhasznált hőmennyiséget mérő berendezésekkel történik. A lakásokban lévő melegvízmérő órák a költségmegosztást szolgálják. Az arányosítás az épületrészekben felszerelt melegvízmérőkön mért fogyasztás arányában történik. Ha az épületrészekben felszerelt melegvízmérőknek fogyasztásarányos megosztási szerepük van, akkor azok üzemeltetéséről, karbantartásáról és hitelesítéséről a Szolgáltató nem gondoskodik.
- 9.5. Szolgáltató a melegvízkészítéshez felhasznált hidegvíz mennyiségét és csatornadíját is elszámolja és számlázza Felhasználó részére.
- 9.6. Amennyiben a Felhasználó távleolvasható melegvíz mérővel rendelkezik, akkor a távhőszolgáltató jogosult a melegvíz fogyasztást havonta, az előző hónap végén leolvasott óraállások alapján elszámolni.

10. A fűtési- és használati melegvíz hőenergia szabályozása

- 10.1. Szolgáltató a Felhasználót 30 és 70 C° közötti hőmérsékletű fűtővízzel látja el, amelynek hőmérséklet szabályozása a szolgáltatói hőközpontban, időjárást követő automatikával történik.
- 10.2. A hőközponti hőmérséklet szabályozását Szolgáltató a fűtőmű központi számítógépén ellenőrzi és a hőközponthoz tartozó fogyasztói közösség képviselőjének hivatalos kérésének megfelelően beállítja.
- 10.3. Szolgáltató a használati melegvízkészítést értéktartó módon szabályozza és előzőek szerint ellenőrzi. A hmv. ellátás a távhőszolgáltató által folyamatosan üzemeltetett keringés fenntartásával a városi vezetékes ivóvíz felhasználásával történik, melyet a Szolgáltató biztosít. Amennyiben a használati melegvíz hőmérséklete az átadási pontnál a +45 C°-ot eléri (+/- 5 C°), akkor a szolgáltatás teljesítettnek minősül.
- 10.4. Szolgáltató a fűtési vízkörök légtelenítéséről évente egy alkalommal, a fűtés indításakor díjmentesen gondoskodik, a további légtelenítés díjköteles.
- 10.5. Szolgáltató a fűtési rendszer hőmérsékletét olyan rátartással szabályozza, hogy az a legnagyobb teljesítmény igényeket is kielégítse.

11. Egyéb szolgáltatási megállapodások

- 11.1 Az épületen belüli fűtési és melegvízhálózat a közösség tulajdona, üzemeltetése, karbantartása a tulajdonosi közösség feladata. Felhasználó köteles folyamatosan gondoskodni arról, hogy a tulajdonában lévő fűtési- és használati melegvíz berendezések mindig alkalmasak legyenek a hőenergia fogadására. Alkalmatlansági és üzemeltetési hiányosságokból eredő károk a Felhasználót terhelik.
- 11.2 Felhasználó saját tulajdonú berendezéseinek átalakítást, bővítést csak műszaki technológiai tervek alapján a Szolgáltató és a lakóközösség képviselőjének jóváhagyásával végezhet. A munkák kezdési és befejezési idejét Szolgáltató felé be kell jelenteni.
- 11.3 Társaságunk felé történő – az épületen belüli fűtési rendszerre vonatkozó - műszaki hibabejelentéseket fogadjuk, de beavatkozni akkor van lehetőségünk, ha az épület közössége társaságunkkal átalánydíjas vállalkozási szerződést kötött, vagy a munkát a társasház térítés ellenében megrendeli.

11.4 Tulajdoni határok a hőfogadóban:

- 11.4.1 **Szolgáltatói tulajdon:** a fűtő- és használati melegvíz rendszer elosztás előtti utolsó szerelvényét megelőző csővezeték, mérő, szabályozó és egyéb szakaszoló elem. A szolgáltató tulajdona a hőmennyiségmérő felhasználó felőli csatlakozó elem síkjáig tart.
- 11.4.2 **Felhasználói tulajdon:** a fenti szerelvény Felhasználó oldali karimasíkja után elrendezett hőelosztó, ágankénti lezáró, leszabályozó, valamint cső és hőleadó berendezés.
- 11.5 Felhasználó a Társasház/Lakásfenntartó Szövetkezet tulajdonában lévő berendezéseket köteles karbantartani, tisztítani, a javíthatatlan elemeket újra cserélni, rendszerét időszakosan átmosatni.
- 11.6 Felhasználó a Szolgáltató megbízott dolgozóinak, vállalkozóinak mindenkor bejárását köteles biztosítani a Társasház hőfogadójába.
- 11.7 Felhasználó a hőfogadó szolgáltatói tulajdont képező szerelvényeinek, mérőinek és szabályozóinak hozzáférését mindenkor biztosítani köteles.
- 11.8 Felhasználó gondoskodik a leosztott ágak, strangok beállításának, vagy szabályozásának szükségéről. A beállítatlanság és szabályozhatatlanság nem lehet Felhasználói panasza alapja.
- 11.9 A Szolgáltató által a Felhasználó oldalán észlelt hiányosságokat szóban vagy írásban be kell jelenteni.
- 11.10 A Felhasználói tulajdonú berendezések javítása, tisztítása vagy a lakások belső tatarozása érdekében Szolgáltató a Felhasználó közös képviselőjének kérésére évente egy alkalommal díjmentesen leüríti a fűtési rendszert, illetve a munkálatok befejezését követően feltölti. Ezt követően az ürítési kérelmek teljesítésének munkadíját és vízdíját a kérelmezőnek a Szolgáltató felé, számla ellenében meg kell fizetni.

12. Vételezés

Fűtési időszak a szeptember 15. és május 15. napja közötti időszak. A fűtési idény október 15. és április 15. közötti időszak.

A fűtési időszakban a Szolgáltatónak rendelkezésre állási kötelezettsége van, ezen belül a fűtési idényben fűtési kötelezettsége van.

Szeptember 15 – október 15. és április 15 – május 15. között a távhőszolgáltató azokat a hőközpontokat helyezi üzembe vagy működteti tovább, ahol a felhasználók legalább 50%-a közös képviselőjén keresztül hőfogyasztási igényét a távhőszolgáltatónak írásban bejelenti.

A felhasználói közösséggel kötött eltérő tartalmú megállapodás hiányában távhőszolgáltató kérés nélkül akkor indíthatja el a fűtési szolgáltatást, ha a külső hőmérséklet három napon keresztül a +12 °C vagy egy napon a +10 °C napi átlagot nem haladja meg. Kérés nélkül megszünteti a fűtési szolgáltatást, ha a külső hőmérséklet napi átlaga a +15 °C-ot meghaladja.

13. Szolgáltatási díj és számlázási rend

A lakossági felhasználónak nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját – mint legmagasabb hatósági árat – a hatósági ár szerkezetét és alkalmazási feltételeit a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal javaslatának figyelembevételével a miniszter rendeletben állapítja meg. (Tszt. 57/D. § (1) bekezdés).

A távhőszolgáltató által a lakossági felhasználóval kötött közszolgáltatási szerződésben a hatósági árnál magasabb árat érvényesen kikötni nem lehet.

A hatósági árnak a közszolgáltatási szerződés megkötése után bekövetkező változása esetén a megváltozott hatósági ár az érvényes közszolgáltatási szerződés részévé válik, a felek azonban az új ártól lefelé – közös megegyezéssel – eltérhetnek.

A hatósági ármegállapítással kapcsolatos eljárási szabályokról a Tszt. 57/D, E, F §-ai rendelkeznek.

A távhőszolgáltatás díját a díj épületrészek (hővételezési helyek) közötti szétosztása útján a díjfizetők **külön-külön fizetik**.

Díjfizetők: az egyes épületrészeknek (lakások, nem lakás céljára szolgáló helyiségek) a Felhasználó által a szerződés 2. sz. mellékletében megjelölt tulajdonosai, bérlői.

- 13.1 Felhasználó közösség a mérés által meghatározott hőmennyiségből fűtött lakástérfogatuk arányában részesülnek. A hőmennyiséget elszámolási időszakonként a Szolgáltató osztja le.
- 13.2 A Felhasználó gondoskodhat a lakáson belüli hőleadók szabályozásának és költségosztásának kialakításáról és kérheti Szolgáltatótól ennek leosztási módját.
- 13.3 Felhasználó közösség a fűtött hónapokban az épület előző havi ténylegesen mért hőfelhasználásának megfelelő hődíjat fizet, a felhasználási helyek fűtött légtérfogatának arányában felosztva. Számlakészítés, fizetési kötelezettség havonta történik és áll fenn.

13.4 DÍJTÉTELEK

A Felhasználó díjtételei:

A felhasználónak a közös tulajdonú és közösen használt helyiségek távhőszolgáltatásáért:

- fűtési alapdíjat
- használati melegvíz alapdíjat
- használati melegvíz hődíjat
- használati melegvíz készítéshez felhasznált hidegvíz- és csatornadíj

kell fizetnie.

Díjfizetők díjtételei:

A díjfizetőknek a saját tulajdonú épületrészek távhőszolgáltatásáért:

- fűtési alapdíjat
- fűtési hődíjat
- használati melegvíz alapdíjat
- használati melegvíz hődíjat
- használati melegvíz készítéshez felhasznált hidegvíz- és csatornadíj

kell fizetniük

13.4.1. Alapdíj

A **távhőszolgáltatás alapdíja**, a tüzelőanyag költségén kívüli összes olyan költség fedezete, mely a távhőszolgáltatói és távhőtermelői tevékenység érdekében merül fel. Az alapdíj a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetőségéért és a távhőszolgáltatás igénybevételéért fizetendő egy légköbméterre megállapított éves díj, melyet a Felhasználó 1/12-ed részben, havonta fizet. Mértéke: Ft/lm³/év

Fűtés alapdíj: Felhasználó a közös tulajdonú és közösen használt fűtött helyiségek légtérfogata után fizeti meg.

Díjfizető a saját tulajdonában lévő épületrész fűtött légtérfogata után fizeti meg.

Használati melegvíz alapdíj: Előző költségek használati melegvíz készítésre eső havi hányada.

Felhasználó a közös tulajdonú és közösen használt melegvízvételre alkalmas helyiségek légtérfogata után melegvíz alapdíjat fizet.

Díjfizető a melegvíz alapdíjat a saját tulajdonában lévő épületrész fűtött légtérfogata után fizeti meg.

13.4.2 Hődíj

A hődíj a felhasználó által vételezett (felhasznált) és mérés szerint meghatározott, egységnyi hőmennyiség (1 GJ) mindenkor díjtétele alapján megállapított érték.

A közösség által felhasznált fűtési hőmennyiséget Szolgáltató a díjfizetők között az elszámolási időszakban légtérfogatarányosan megosztja.

A közös használatú helyiségek **fűtési hődíja** az elszámolás alkalmával légtérfogat arányosan a lakókra osztódik.

A **melegvíz hődíját** a díjfizetők az épületrészekben mért vízmennyiség után havonta fizetik.

A használati melegvíz készítéshez felhasznált hőmennyiség elszámolása évente egy alkalommal hőközponti körzetenként történik és a május havi számlákban realizálódik. A használati melegvíz készítéshez felhasznált hőmennyiség díjfizetőkre történő leosztása az elszámolási időszakban felhasznált melegvíz mennyiségi aránya szerint történhet.

Ha a Felhasználó/Díjfizető egyedi melegvíz-mérővel nem rendelkezik, akkor a havi HMV vízfelmelegítési díj megállapításakor a vonatkozó önkormányzati rendelet előírása szerint meghatározott vízmennyiséget kell figyelembe venni.

13.4.3 Távhőszolgáltatással kapcsolatos egyéb díjak:

- **Víz- és csatornadíj:**

A használati melegvíz előállításához felhasznált hálózati hidegvíz díja a Bakonykarszt Zrt. vízszolgáltató hatályos díjai alapján, csatorna-használattal együtt kerül megállapításra. A melegvízfelhasználás utáni víz- és csatornadíjat a távhőszolgáltató a felhasználók felé tovább számlázza.

- **Pótdíj:**

A felhasználó vagy a díjfizető Várpalota város Önkormányzata Képviselő-testületének rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat köteles fizetni, ha:

- a lekötött csúcsteljesítmény alapján alapdíjat fizető felhasználó a szerződésben lekötött hőtéljesítményt folyamatosan 30 percnél hosszabb időtartamon keresztül túllépi,
- a Tszt. 49. § (2) bekezdésének c), d), f) és g) pontjaiban szabályozott szerződésszegést valósít meg.

- **Díjvisszatérítés:**

A távhőszolgáltató köteles a felhasználó, vagy díjfizető részére a szerződésben meghatározott alapdíj – szüneteltetés időtartamával arányos részét – visszatéríteni, ha felróható magatartása folytán a fűtés- vagy melegvíz-szolgáltatás 3 napot meghaladó időtartamban – kivéve a terv szerinti karbantartás időtartamát – folyamatosan szünetel.

14. Szerződésszegés

a.) Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről:

Szerződésszegést követ el a távhőszolgáltató, ha

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

b.) Szerződésszegés a Felhasználó, Díjfizető részéről:

Szerződésszegést követ el a Felhasználó, illetőleg Díjfizető, ha:

- a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;
- a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet vagy plombát megrongálja, eltávolítja vagy – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhe-

- lyezve, amelybe a fogyasztó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be;
- a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is – 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 Tszt. 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.

c.) A közszolgáltatási szerződés megszegésének következményei:

- díjvisszatérítés, illetőleg pótdíjfizetés;
- kötbér;
- kártérítés;
- csökkentett mértékű szolgáltatás;
- távhőszolgáltatás felfüggesztése;
- közszolgáltatási szerződés felmondása.

A pótdíj mértékét és a díjvisszatérítésre vonatkozó rendelkezéseket a távhőszolgáltatásra vonatkozó önkormányzati díjrendelet tartalmazza.

A díjvisszatérítés, a pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól.

15. A távhőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

- 15.1 A Szolgáltató jogosult az élet-, egészség- vagy a vagyonbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák elvégzéséhez a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni.

Az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkát az év május 16. napja és szeptember 14. napja között kell elvégezni. A munkálatokról, azok megkezdésének és várható befejezésének időpontjáról a felek kötelesek egymást nyolc (8) nappal korábban írásban (épületekben kifüggesztett hirdetményben, helyi médiában) tájékoztatni. Eltérő megállapodás hiányában a Szolgáltató a munkát köteles 8 napon belül befejezni.

A váratlan meghibásodás miatt szükséges munkát a felek – egymás egyidejű írásbeli értesítése mellett – a lehető legrövidebb időn belül végzik el. A felek a munkálatok lehető legrövidebb időn belüli elvégzése érdekében minden tőlük elvárható együttműködést, információt és segítséget megadnak egymásnak.

- 15.2 A Szolgáltató jogosult Várpalota Város Önkormányzatának távhőszolgáltatásról szóló rendeletében foglaltak szerint

- országos tüzelőanyag-hiány miatti termelés kiesés esetén, vagy
- környezetvédelmi érdekből

a szolgáltatást korlátozni.

A korlátozás bevezetéséről és annak okairól a Szolgáltató Várpalota Város Önkormányzatát köteles tájékoztatni.

- 15.3 Lakossági felhasználó korlátozására akkor kerülhet sor, ha az egyéb felhasználó korlátozása után az még szükséges.
- 15.4 Korlátozás esetén a Szolgáltató köteles a hírközlő eszközökön keresztül a Felhasználókat tájékoztatni a korlátozás szükségességéről és várható időtartamáról.

16. Az általános közszolgáltatási szerződés módosítása

16.1 Szerződés módosítása épületrész távhő igénybevételének megszüntetése céljából:

Abban az esetben, 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 közszolgáltatási szerződés módosítását, ha együttes feltételként az alábbiak teljesülnek:

- A távhőszolgáltatás megszüntetéséhez a távhővel ellátott épület tulajdonosi közösségének valamennyi tagja hozzájárul és ezt írásban nyilatkozza.
- Az épületrészben a távhőellátással azonos komfortfokozatú hőellátást valósítanak meg, amely az épület távhőellátását biztosító felhasználói berendezéstől függetlenül üzemeltethető.
- A megszüntetés nem okoz jelentős kárt az épület többi tulajdonosa számára és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói és bérlői jogait.
- A kezdeményezők viselik azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szolgáltatás igénybevételének megszüntetésével összefüggésben szükséges műszaki átalakításával merülnek fel.
- A szolgáltatás igénybevételének megszüntetését a meglévő rendszer lehetővé teszi és az nem ütközik egyéb jogszabályba.

Amennyiben a felhasználó a távhővel ellátott épületben lévő, közös tulajdonban és közös használatban lévő épületrész fűtését meg kívánja szüntetni, és ez a közszolgáltatási szerződés módosítását teszi szükségessé, a szerződés módosítására vonatkozó igényt a távhőszolgáltató nem utasíthatja el.

A szerződés módosítása iránti igény bejelentése esetén a Szolgáltató 15 napon belül köteles a módosítás feltételeiről, az előírt eljárásról a Felhasználót írásban tájékoztatni.

16.2 A szerződés felmondása

A szerződést mindkét fél írásbeli bejelentés alapján mondhatja fel:

16.2.1 Szerződés felmondása a Felhasználó részéről:

Az általános közszolgáltatási szerződést a felhasználó 30 napos felmondási határidőre, írásban jogosult felmondani.

A szerződés felmondásának szándékát az esedékesség időpontja előtt 6 hónappal kell a Szolgáltató felé bejelenteni. A Szolgáltató 15 napon belül írásban köteles a felmondás feltételeiről, az előírt eljárásról a Felhasználót tájékoztatni.

A szerződés megszüntetésének alábbi együttes feltételei vannak:

- A távhőszolgáltatás megszüntetéséhez a távhővel ellátott épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább négyötödös szavazattöbbségű határozatával hozzájárul és ezt írásban nyilatkozza.
- Az épületben vagy épületrészben a távhőellátással azonos komfortfokozatú hőellátást valósítanak meg.
- A szerződés felmondása nem okoz jelentős kárt az épület többi tulajdonosa számára és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói és bérlői jogait.
- A távhőszolgáltatást megszüntető felhasználó viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szolgáltatás igénybevételének megszüntetésével összefüggésben szükséges, műszaki átalakításával merülnek fel.
- A szolgáltatás megszüntetését a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi és az nem ütközik egyéb jogszabályba.

A műszaki feltételeket a felmondás elfogadásával egy időben állapítja meg a szolgáltató.

16.2.2 Szerződés felmondása a távhőszolgáltató részéről:

A szerződést a távhőszolgáltató a következő esetekben mondhatja fel:

- tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses viszonyban álló felhasználó a távhő vételezését a felhasználói helyen megszüntette. Ez azonban nem mentesíti a felhasználót a tárgyévi alapidő megfizetésétől;
- ha a felhasználó, illetőleg díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;
- a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg.

A közszolgáltatási szerződés felmondását írásban kell közölni. A közszolgáltatási szerződésnek a távhőszolgáltató által a Tszt. 49. § (2) bekezdés b) és e) pontjaiban meghatározott szerződésszegésen alapuló felmondása esetén a távhőszolgáltató értesíti a felhasználót, a díjfizetőt és a távhővel ellátott ingatlan tulajdonosát.

16.2.3 A szerződés felmondása és a szerződés módosítása esetén a Felhasználó vagy Díjfizető díjfizetési kötelezettsége abban az időpontban szűnik meg, amikor a Felhasználó a jogszabályi feltételeket teljesített, a távhő bármilyen módon való igénybevételét megszüntette, továbbá épületrész leválása esetén a hődíj szétosztására vonatkozóan a szerződés módosítása megtörtént.

17. Ügyfélszolgálat

Ügyfélszolgálati helyek, ügyfélfogadási idők

A várpalotai és inotai fűtőmű vonatkozásában a diszpécsterszolgálat elérhetősége:

Telefon: +36 88/479-018 (naponta 0 – 24 óráig)
E-mail: vezenylo@vpkozuzem.hu
Telephely címe: 8100 Várpalota, Hétvezér u. 6.

Ügyfélszolgálati iroda:

- Címe: Várpalotai Közülemi Kft. Várpalota, Fehérvári út 7.
- Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 88/592-113, 88/592-114
- Ügyfélfogadás: Hétfő, kedd, csütörtök, péntek: 7:00 – 15:00 óráig

Szerda: 7:00 – 19:00 óráig

Pénztár:

Nyitva tartás: Hétfő, kedd, csütörtök, péntek: 6:00 – 14:00 óráig
Szerda: 6:00 – 19:00 óráig
Telefonszám: +36 88/479-017

18. A közszolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdések, jogszabályváltozások, tájékoztatás

E közszolgáltatási szerződésben használt fogalmi meghatározásokra és a benne nem szabályozott kérdésekben a Távhőszolgáltató Üzletszabályzata, valamint az alábbi jogszabályok előírásai irányadóak:

- a.) a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény,
- b.) a távhőszolgáltatásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet,
- c.) Várpalota Város Önkormányzati Képviselő-testületének 3/2015. (II. 24.) önkormányzati rendelete a távhőszolgáltatásról,
- d.) a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény,
- e.) a lakásszövetkezetekről szóló 2004. évi CXV. törvény,
- f.) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény.

Amennyiben a szerződés érvényességének ideje alatt az előbbi a.) – f.) pontokban felsorolt jogszabályok módosulnak, a Szolgáltató jogosult a szerződésben foglaltak helyett az új jogszabályi rendelkezéseket alkalmazni.

A Felhasználó képviselője a jelen közszolgáltatási szerződést az egyes pontok tartalmára vonatkozó részletes felvilágosítás után, a tulajdonosi közösség felhatalmazása, valamint a közösségre vonatkozó jogszabályok és belső szabályok betartásával meghozott döntés alapján köti meg és írja alá.

Ezen szerződés 2 példányban készült, melyből 1 példány a Felhasználót, 1 példány a Szolgáltatót illet meg.

Ezen szerződés a csatolt 1. sz. és 2. sz. melléklettel együtt érvényes, melyeket felek aláírásukkal láttak el.

Várpalota,

.....
Szolgáltató

.....
Felhasználó

A Várpalotai Közüzeti Kft. és a

.....

Felhasználó

..... számú Általános Közszolgáltatási Szerződéséhez

Az elszámolás alapját szolgáló hőmennyiségmérő adatai:

1. Beépítés helye:
2. Típusa:
3. Teljesítmény:
4. Gyártási száma:
5. Hitelesítési év:
6. Beszerelés időpontja:
7. Induló állás:

Hitelesség érvényes:

Várpalota,

.....

Szolgáltató

.....

Felhasználó

A Várpalotai Közülemi Kft. és a

.....
Felhasználó
..... számú Általános Közzolgáltatási Szerződéséhez

**A távhőszolgáltatási díj számlázásának feltételei
épületrészenkénti díjfizetés esetén**

I. rész

- 1.1 A távhőszolgáltatási díj alkalmazásának és számlázásának általános feltételeit, szabályait az általános közzolgáltatási szerződés és Várpalota Város Önkormányzati Képviselő-testületének a távhőszolgáltatásról szóló 3/2015. (II. 24.) önkormányzati rendelete állapítja meg.
- 1.2 A távhőszolgáltatás díját – annak épületrészek közötti szétosztása útján – jelen melléklet II. részében felsorolt Díjfizetők (épületrész tulajdonosok vagy bérlők) külön-külön fizetik.
- 1.3 Szolgáltató az éves alapdíj 1/12-ed részét jelen melléklet II. részében felsorolt Díjfizetőknek épületrészüik fűtött légtérfogata után számlázza.
- 1.4 Felhasználó képviselője kijelenti, valamint elismeri, hogy:
 - a jelen melléklet II. részében az egyes épületrészek és Díjfizetők felsorolása hiánytalan és jelenleg fennálló tulajdoni viszonyoknak teljes mértékben megfelel,
 - a Díjfizetőket a fizetési feltételekről és a Díjfizetők személyében, adataiban bekövetkezett változásokkal kapcsolatos bejelentési kötelezettségekről tájékoztatta,
 - és az általa közölt fogyasztási adatok és az ebből származó díjszétosztási arányok helyességét a Díjfizető a Szolgáltatóval szemben nem kifogásolhatja.
- 1.5 Fizetési késedelem esetén a Szolgáltató a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szerinti mindenkor hatályos késedelmi kamatot külön értesítés nélkül felszámíthatja.

II. rész

- 2.1 A felhasználói épület (Felhasználó) azonosító adatai (épületazonosító cím, szám):
(felsorolás)
- 2.2 Az egyes épületrészek Díjfizetőire (Díjfizető) vonatkozó adatok:
 - Név
 - Cím
 - Természetes személyazonosító adatok(felsorolás)

2.3 A felhasznált hőmennyiség elosztásának arányai:
(felsorolás)

Várpalota,

.....

Szolgáltató

.....

Felhasználó

25.6 **6. sz. melléklet Közzolgáltatási szerződés háztartási célú felhasználóval, használati melegvíz szolgáltatására**

..... számú

KÖZZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS
háztartási célú felhasználó használati melegvíz szolgáltatására

amely létrejött egyrészről:

Cég neve: **Várpalotai Közülemi Kft.**
Székhelye: 8100 Várpalota, Fehérvári út 7.
Cégjegyzék száma: 19-09-505188
Képviselője: Horváth Tamás József ügyvezető
KSH száma: 11943972-3530-113-19
Adószáma: 11943972-2-19

Szolgáltatást végző szervezeti egység neve, címe:

Városi Fűtőmű ,

mint szolgáltató (a továbbiakban: **Szolgáltató**), másrészről:

Név:

Anyja neve:

Születési hely:

Születési idő:

Lakcím:

mint felhasználó (továbbiakban: **Felhasználó**), együtt: Felek között.

1. A szerződés tárgya:

A Szolgáltató kötelezettséget vállal, hogy a szerződésben foglalt feltételekkel a Felhasználó számára folyamatosan és biztonságosan olyan minőségű használati melegvizet szolgáltat, amely a felhasználói berendezések üzemképes és biztonságos állapota mellett a Felhasználói igények kielégítéséhez szükséges.

A Felhasználó/Díjfizető arra vállal kötelezettséget, hogy a használati melegvizet a szerződésben foglaltak szerint vételezi és annak ellenértékét a szerződésben meghatározott ütemezés szerint rendszeresen megfizeti.

A használati melegvíz ellátást a Szolgáltató a sz. alatti épületben lévő szolgáltatói hőközponttal, az épület hőfogadó állomásán keresztül az igénybevétel napjától biztosítja a felhasználási helyen.

A használati melegvíz szolgáltatásának és vételezésének kezdő időpontja:

.....

2. A távhőellátás módja

A Szolgáltató a szolgáltatott távhő hőközpontban történő átalakításával a felhasználási hely ellátásaként **használati melegvíz-szolgáltatási célú** távhőszolgáltatást teljesít.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató előbbi kötelezettségének csak megfelelő állapotban lévő felhasználói berendezésekkel tud eleget tenni.

3. A szerződés hatálya:

A szerződés hatályba lépése:

A szerződés határozatlan időre szól.

4. Felhasználási hely adatai:

a.) Felhasználási hely címe:

b.) A felhasználási hely összes légtérfogata: lm^3

c.) Közműműves ivóvizet rendelkezésre bocsátó vízszolgáltató neve:

Bakonykartsz Zrt.

4.1. A szerződés alapját képezi, hogy a Felhasználó tulajdonában, illetve kezelésében lévő 4.a. pontban szereplő létesítményben a Felhasználó megrendelése alapján a Szolgáltató napján vízórá(t) (vízórákat) szerelt fel.

A vízóra(k) jelenlegi adatai az alábbiak:

Méret: NA13

Gyári szám: Gyári szám:

Típus: Típus:

Vipak száma: Vipak száma:

Óraállítás: Óraállítás:

5. Hőközpont adatai:

a. A felhasználási helyet ellátó hőközpont címe, száma, jele:

.....

b. Hőközpont üzemeltetője:

c. Hőhordozó közeg: változó tömegáramú forróvíz

d. Maximális hőteljesítmény: kW

6. Használati melegvíz-szolgáltatás

A szerződés alapján a Szolgáltató kötelezettsége a tárgyi létesítmény használati melegvíz-ellátásának biztosítására az átadási pontig terjed ki. A létesítmény belső vezetékhálózata nem tartozik a Szolgáltató felelősségi körébe. Ebből adódóan a belső vezetékhálózat fenntartása nem a Szolgáltató feladata, s így a vezetékhálózat meghibásodásából adódó vízszolgáltatási zavarért (szünetért) továbbá a meghibásodásból eredő károkért a Szolgáltató nem felel.

7. Egyéb szolgáltatási megállapodások

- 7.1 Az épületen belüli melegvízhálózat a közösség tulajdona, üzemeltetése, karbantartása a tulajdonosi közösség feladata. Felhasználó köteles folyamatosan gondoskodni arról, hogy a tulajdonában lévő használati melegvíz berendezések mindig alkalmasak legyenek a melegvíz fogadására. Alkalmatlansági és üzemeltetési hiányosságokból eredő károk a Felhasználót terhelik.
- 7.2 Felhasználó saját tulajdonú berendezéseinek átalakítást, bővítést csak műszaki technológiai tervek alapján a Szolgáltató és a lakóközösség képviselőjének jóváhagyásával végezhet. A munkák kezdési és befejezési idejét Szolgáltató felé be kell jelenteni.
- 7.3 A használati melegvízmérő készülékek a kifolyási pontokon vannak elhelyezve, a mérőhely kiépítése a Felhasználó feladata. A Szolgáltató által történt átvételét követően üzemeltetésük, karbantartásuk és hitelesíttetésük a Szolgáltató feladata.
- 7.4 A Felhasználó és a Szolgáltató kérheti a melegvízmérő rendkívüli mérésügyi felülvizsgálatát, amennyiben kifogásolja a mért vízmennyiséget. Amennyiben a mérőeszköz felülvizsgálata indokolt volt, annak költsége a tulajdonost terheli, ellenkező esetben a költségeket a felülvizsgálatot kérelmező köteles viselni.
- 7.5 Méretlen időszakra vonatkozó fogyasztást -amennyiben a fogyasztó a mérő meghibásodásában megállapíthatóan vétlen volt, ill. a bejelentést a lehető legrövidebb időn alatt tette meg- az előző mért időszak napi átlagának figyelembevételével kell meghatározni. Szolgáltató köteles a hibás mérőórát haladéktalanul kicserélni.
- 7.6 **Tulajdoni határok a hőfogadóban:**
 - 7.6.1 **Szolgáltatói tulajdon:** a használati melegvíz rendszer elosztás előtti utolsó szerelvényét megelőző csővezeték, mérő, szabályozó és egyéb szakaszoló elem. A szolgáltató tulajdona a hőmennyiségmérő felhasználó felőli csatlakozó elem síkjáig tart.
 - 7.6.2 **Felhasználói tulajdon:** a fenti szerelvény Felhasználó oldali karimasíkja után elrendezett hőelosztó, ágankénti lezáró, leszabályozó, valamint cső és hőleadó berendezés.

7.7 A Szolgáltató kötelezettségei

- a. a létesítmény folyamatos használati melegvíz ellátásának biztosítása;
- b. Szolgáltató a használati melegvizet értéktartó módon szabályozza és azt a fűtőmű központi számítógépén ellenőrzi. A hmv. ellátás a távhőszolgáltató által folyamatosan üzemeltetett cirkuláció fenntartásával a városi vezetékes ivóvíz felhasználásával történik, melyet a Szolgáltató biztosít. Amennyiben a használati melegvíz hőmérséklete az átadási pontnál a $+45\text{ }^{\circ}\text{C}$ -ot eléri ($\pm 5\text{ }^{\circ}\text{C}$), akkor a szolgáltatás teljesítettnek minősül;
- c. a melegvízmérők üzemeltetése, időszakos cseréje, hitelesítése;
- d. energiahordozó hiány, vagy üzemzavar esetén a Felhasználó tájékoztatásával egyidejűleg a szolgáltatást csökkentheti, köteles azonban a csökkentést a legrövidebb időn belül megszüntetni;

- e. A lakásban elhelyezett használati melegvízórák elszámolás céljából történő 4 havonkénti leolvasása.
- f. A melegvízmérők működőképességének és a plomba sértetlenségének ellenőrzése meghatározott rendszerességgel, de legalább évente egy alkalommal megtörténik.
- g. a melegvízmérők VIPAK zárógyűrűvel való ellátása.

7.8 A Felhasználó kötelezettségei:

- a. a melegvízmérők ellenőrzése, leolvasása, karbantartása és cseréje céljából biztosítja a Szolgáltatónak a lakásba való bejutást, valamint a mérőórához történő hozzáférést;
- b. rendszeresen ellenőrzi a melegvízmérők működését és a fémpecsétek sértetlenségét, amennyiben hibát észlel, (pld. plomba sérülése, vízszivárgás, mérőhiba, stb.) azt a Szolgáltató felé haladéktalanul jelzi;
- c. a melegvízmérők megóvásának kötelezettsége a Felhasználót terheli: amennyiben a vízmérő külső mechanikai hatás következtében sérül meg, illetve mozdul el, a kiömlő vízből eredő kár viselésének felelőssége, valamint a hiba helyreállításának költsége a Felhasználót terheli;
- d. a melegvízmérők, vagy kötéseknek a meghibásodásából adódó vízfolyás észlelésekor – a további károk elkerülése céljából – a Felhasználó köteles a mérők előtti elzáró szerelvényt elzárni.
- e. A Felhasználó személyében bekövetkezett változást a régi és az új Felhasználó írásban, a Szolgáltató Ügyfélszolgálatát által biztosított díjfizető változás bejelentő nyomtatványon a melegvízóra állásának megadásával köteles a változástól számított 15 napon belül bejelenteni. A változás-jelentés elmulasztása esetén, amennyiben az új Felhasználó az első melegvízszámla mennyiségét vitatja, a vitatott mennyiség díját a régi Felhasználó köteles megtéríteni.

8 Szolgáltatási díj és számlázási rend

A lakossági felhasználónak nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját – mint legmagasabb hatósági árat – a hatósági ár szerkezetét és alkalmazási feltételeit a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal javaslatának figyelembevételével a miniszter rendeletben állapítja meg. (Tszt. 57/D. § (1) bekezdés).

A távhőszolgáltató által a lakossági felhasználóval kötött közszolgáltatási szerződésben a hatósági árnál magasabb árat érvényesen kikötni nem lehet.

A hatósági árnak a közszolgáltatási szerződés megkötése után bekövetkező változása esetén a megváltozott hatósági ár az érvényes közszolgáltatási szerződés részévé válik, a felek azonban az új ártól lefelé – közös megegyezéssel – eltérhetnek.

A hatósági ármegállapítással kapcsolatos eljárási szabályokról a Tszt. 57/D, E, F §-ai rendelkeznek.

A Felhasználó a benyújtott számla ellen a fizetési határidőt követő 15 napon belül kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére nincs halasztó hatálya, ha a számla összege az előző év azonos időszakára vetített díj kétszeresét nem haladja meg. A távhőszolgáltató köteles a kifogást megvizsgálni és ennek eredményéről a Felhasználót a reklamációtól számított 15 napon belül szóban vagy írásban értesíteni. Ha a Felhasználót visszatérítés illeti meg, a távhőszolgáltató a díjkülönbözetet az értesítést követően, az elbírálás utáni számlában köteles jóváírni. Ha a Szolgáltatónak felróható okból téves vagy elmaradt számlázás történt

és emiatt a Szolgáltatót díjkülönbözet illeti meg, a távhőszolgáltatás díját a helyesbítő számlán feltüntetett fizetési határidőig vagy fizetési megállapodásban részletezett módon egyenlítheti ki a Díjfizető.

Díjfizető: a tárgyi létesítmény tulajdonosa/bérlője.

8.1 HASZNÁLATI MELEGVÍZ SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS DÍJTÉTELEK

Díjfizető díjtételei:

- használati melegvíz alapidíj
- használati melegvíz hődíj
- használati melegvíz készítéshez felhasznált hidegvíz- és csatornadíj

8.1.1. Alapidíj

A **távhőszolgáltatás alapidíja**, a tüzelőanyag költségén kívüli összes olyan költség fedezete, mely a távhőszolgáltatói és távhőtermelői tevékenység érdekében merül fel. Az alapidíj a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetőségéért és a távhőszolgáltatás igénybevételéért fizetendő egy légköbméterre megállapított éves díj, melyet a Felhasználó 1/12-ed részben, havonta fizet. Mértéke: Ft/lm³/év

Használati melegvíz alapidíj: Előző költségek használati melegvíz készítésre eső havi hányada. A melegvíz alapidíját Felhasználó havonta, a szolgáltatás hónapjában számla ellenében fizeti.

Díjfizető a melegvíz alapidíjat a saját tulajdonában lévő épületrész fűtött légtérfogata után fizeti meg.

A melegvíz alapidíj számlázásának alapja:lm³

8.1.2. Hődíj

A hődíj a Felhasználó által vételezett (felhasznált) és mérés szerint meghatározott, egységnyi hőmennyiség (1 GJ) mindenkor díjtétele alapján megállapított érték.

A használati melegvízkészítés céljára felhasznált hőmennyiség felhasználónkénti meghatározása az egyes hőközpontokban 1 m³ közműves ivóvíz felmelegítéséhez szükséges hőmennyiség, illetőleg a távhőszolgáltatónál 1 m³ közműves ivóvíz felmelegítéséhez átlagosan szükséges hőmennyiség és a mérőórán mért víz m³ szorzata alapján történik. A részfizetési hónapokban a használati melegvíz hőmennyiségét Várpalota város Önkormányzatának távhőszolgáltatásról szóló rendeletében meghatározott szorzóval GJ mennyiségben kell kimutatni és Ft/GJ díjjal kell számlázni.

Elszámolási időszakon belül eső hónapokra részszámlák kerülnek kiadásra, amelyek részteljesítési vízmennyiségeket tartalmaznak. A részteljesítési vízmennyiségek a felhasználás előző elszámolási időszakának átlagos havi mennyisége alapján kerülnek meghatározásra, illetve a Felhasználó kérésére egyedileg is meghatározható.

Szolgáltató a Felhasználó felé történő külön bejelentés nélkül jogosult évente egy alkalommal a melegvíz-szolgáltatás hőközponti elszámolásának alkalmazására. A használati melegvíz készítéshez felhasznált hőmennyiség felhasználókra történő leosztása az elszámolási időszakban felhasznált melegvíz mennyiségi aránya szerint történhet.

8.1.3. Távhőszolgáltatással kapcsolatos egyéb díjak:

- **Víz- és csatornadíj:**

A használati melegvíz készítéséhez felhasznált közműves ivóvíz mennyiségének elszámolása a lakások melegvíz mérőinek április, augusztus és december hó végén leolvasott számláló állásainak figyelembe vételével történik. Az elszámolás a májusi, a szeptemberi és a januári számlákban realizálódik.

A használati melegvíz előállításához felhasznált hálózati hidegvíz díja a Bakonykarszt Zrt. vízszolgáltató hatályos díjai alapján, csatorna-használattal együtt kerül megállapításra. A melegvíz-felhasználás utáni víz- és csatornadíjat a távhőszolgáltató a felhasználók felé tovább számlázza.

- **Pótdíj:**

A felhasználó vagy a díjfizető Várpalota város Önkormányzata Képviselő-testületének rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat köteles fizetni, ha:

- a Tszt. 49. § (2) bekezdésének c), d), f) és g) pontjaiban szabályozott szerződésszegést valósít meg.

- **Díjvisszatérítés:**

A távhőszolgáltató köteles a felhasználó, vagy díjfizető részére a szerződésben meghatározott alapdíj – szüneteltetés időtartamával arányos részét – visszatéríteni, ha felróható magatartása folytán a melegvíz-szolgáltatás 3 napot meghaladó időtartamban – kivéve a terv szerinti karbantartás időtartamát – folyamatosan szünetel.

9 Szerződésszegés

9.1. Szolgáltató részéről:

Szerződésszegést követ el a távhőszolgáltató, ha

- a melegvíz szolgáltatást a közszolgáltatási szerződés szerinti időpontban nem kezdi meg;
- a használati melegvizet nem a közszolgáltatási szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja;
- a használati melegvíz Felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi;
- a használati melegvíz előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a Felhasználót az Üzletszabályzatban vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti;
- felróható magatartása folytán a melegvíz-szolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tszt. 40-41. §-okban foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza;
- a melegvíz-szolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a Felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

9.2. Szerződésszegés a Felhasználó részéről:

Szerződésszegést követ el a Felhasználó, ha:

- a használati melegvíz folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű melegvíz vételezését zavarja vagy veszélyezteti;

- b. a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet vagy plombát megrongálja, eltávolítja vagy ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak haladéktalanul nem jelenti be;
- c. a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is – melegvizet vételez;
- d. a melegvíz díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg;
- e. a melegvízmérő óra leolvasását, karbantartását, javítását, cseréjét akadályozza;
- f. a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget;

9.3. A közszolgáltatási szerződés megszegésének következményei:

- díjvisszatérítés, illetőleg pótdíjfizetés;
 - kötbér;
 - kártérítés;
 - csökkentett mértékű szolgáltatás;
 - távhőszolgáltatás felfüggesztése;
 - közszolgáltatási szerződés felmondása.
- a. Ha a Felhasználó/Díjfizető a Tszt. 49. § (2) bekezdésének c), d), f) és g) pontjaiban szabályozott szerződésszegést, vagy egyéb módon szabálytalan vételezést valósít meg, a szolgáltatás díján felül pótdíjat köteles fizetni, valamint részére a helyi önkormányzati rendelet 1. sz. mellékletében szereplő lakásnagyság szerint meghatározott átalánynak megfelelő melegvíz-felhasználást kell számlázni.
 - b. A pótdíj mértékét és a díjvisszatérítésre vonatkozó rendelkezéseket a távhőszolgáltatásra vonatkozó önkormányzati díjrendelet tartalmazza.
 - c. A díjvisszatérítés, a pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól.
 - d. A Felhasználó az általa üzemeltetett berendezésének minden olyan hibájából, amely a melegvíz kiáramlását, vagy a szolgáltatás biztonságát, folyamatosságát veszélyezteti, a hiba elhárításáig a melegvíz vételezésből kizárható.
 - e. Kizárási feltétel lehet az is, ha a Felhasználó a szolgáltatás díját a Szolgáltató többszöri felszólítására sem egyenlíti ki. Ebben az esetben a használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatás teljes mértékben megszüntethető.
 - f. A melegvíz-szolgáltatás felfüggesztésével, valamint a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeket a Szolgáltató jogosult a szerződésszegés elkövetőjére áthárítani.
 - g. Ha a Felhasználó, illetőleg a Díjfizető a melegvíz-szolgáltatás felfüggesztése okának megszüntetéséről a Szolgáltatót írásban értesítette, az értesítés kézhezvételét követő munkanapon a melegvíz-szolgáltatást meg kell kezdeni.
 - h. A Szolgáltató köteles a Felhasználó/Díjfizető részére a melegvíz alapdíjának arányos részét visszatéríteni, ha a melegvíz-szolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a Felhasználó részére a melegvíz-szolgáltatást nem kezdi meg.

10 A távhőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

- 10.1 A Szolgáltató jogosult az élet-, egészség- vagy a vagyónbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák elvégzéséhez a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni.

Az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkát az év május 16. napja és szeptember 14. napja között kell elvégezni. A munkálatokról, azok megkezdésének és várható befejezésének időpontjáról a felek kötelesek egymást nyolc (8) nappal korábban írásban (épületekben kifüggesztett hirdetőményben, helyi médiában) tájékoztatni. Eltérő megállapodás hiányában a Szolgáltató a munkát köteles 8 napon belül befejezni.

A váratlan meghibásodás miatt szükséges munkát a felek – egymás egyidejű írásbeli értesítése mellett – a lehető legrövidebb időn belül végzik el. A felek a munkálatok lehető legrövidebb időn belüli elvégzése érdekében minden tőlük elvárható együttműködést, információt és segítséget megadnak egymásnak.

- 10.2 A Szolgáltató jogosult Várpalota Város Önkormányzatának távhőszolgáltatásról szóló rendeletében foglaltak szerint

- országos tüzelőanyag-hiány miatti termelés kiesés esetén, vagy
- környezetvédelmi érdekből

a szolgáltatást korlátozni.

A korlátozás bevezetéséről és annak okairól a Szolgáltató Várpalota Város Önkormányzatát köteles tájékoztatni.

- 10.3 Lakossági felhasználó korlátozására akkor kerülhet sor, ha az egyéb felhasználó korlátozása után az még szükséges.

- 10.4 Korlátozás esetén a Szolgáltató köteles a hírközlő eszközökön keresztül a Felhasználókat tájékoztatni a korlátozás szükségességéről és várható időtartamáról.

11 Az általános közszolgáltatási szerződés módosítása, felmondása

A közszolgáltatási szerződést a Felek közös megegyezéssel bármikor módosíthatják és felmondhatják.

11.1 Szerződés felmondása a Felhasználó részéről:

A közszolgáltatási szerződést a felhasználó 30 napos felmondási határidőre, írásban jogosult felmondani.

A szerződés felmondásának szándékát az esedékesség időpontja előtt 6 hónappal kell a Szolgáltató felé bejelenteni. A Szolgáltató 15 napon belül írásban köteles a felmondás feltételeiről, az előírt eljárásról a Felhasználót tájékoztatni.

A szerződés megszüntetésének alábbi együttes feltételei vannak:

- A melegvíz-szolgáltatás megszüntetéséhez a távhővel ellátott épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább négyötödös szavazattöbbségű határozatával hozzájárul és ezt írásban nyilatkozza.

- Az épületben vagy épületrészben a távhőellátással azonos komfortfokozatú hőellátást valósítanak meg.
- A szerződés felmondása nem okoz jelentős kárt az épület többi tulajdonosa számára és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói és bérlői jogait.
- A melegvíz-szolgáltatást megszüntető Felhasználó viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szolgáltatás igénybevételének megszüntetésével összefüggésben szükséges, műszaki átalakításával merülnek fel.
- A szolgáltatás megszüntetését a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi és az nem ütközik egyéb jogszabályba.

A műszaki feltételeket a felmondás elfogadásával egy időben állapítja meg a szolgáltató.

11.2 Szerződés felmondása a távhőszolgáltató részéről:

A szerződést a távhőszolgáltató a következő esetekben mondhatja fel:

- tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses viszonyban álló Felhasználó a távhő vételezését a felhasználói helyen megszüntette. Ez azonban nem mentesíti a Felhasználót a tárgyévi alapidő megfizetésétől;
- ha a Felhasználó, illetőleg Díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződés szerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;
- a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg.

A közszolgáltatási szerződés felmondását írásban kell közölni. A közszolgáltatási szerződésnek a távhőszolgáltató által a Tszt. 49. § (2) bekezdés b) és e) pontjaiban meghatározott szerződésszegésen alapuló felmondása esetén a távhőszolgáltató értesíti a felhasználót, a díjfizetőt és a távhővel ellátott ingatlan tulajdonosát.

- 11.3 A szerződés felmondása és a szerződés módosítása esetén a Felhasználó vagy Díjfizető díjfizetési kötelezettsége abban az időpontban szűnik meg, amikor a Felhasználó a jogszabályi feltételeket teljesítette, a távhő bármilyen módon való igénybevételét megszüntette.

12 Ügyfélszolgálat

Ügyfélszolgálati helyek, ügyfélfogadási idők

A váraplotai és inotai fűtőmű vonatkozásában a diszpécsterszolgálat elérhetősége:

Telefon: +36 88/479-018 (naponta 0 – 24 óráig)

E-mail: vezenylo@vpkozuzem.hu

Telephely címe: 8100 Várpalota, Hétvezér u. 6.

Ügyfélszolgálati iroda:

- Címe: Várpalotai Közülemi Kft. Várpalota, Fehérvári út 7.

- Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 88/592-113, 88/592-114

- Ügyfélfogadás: Hétfő, kedd, csütörtök, péntek: 7:00 – 15:00 óráig
Szerda: 7:00 – 19:00 óráig

Pénztár:

Nyitva tartás: Hétfő, kedd, csütörtök, péntek: 6:00 – 14:00 óráig
 Szerda: 6:00 – 19:00 óráig
 Telefonszám: +36 88/479-017

13 A közszolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdések, jogszabályváltozások, tájékoztatás

E közszolgáltatási szerződésben használt fogalmi meghatározásokra és a benne nem szabályozott kérdésekben a Távhőszolgáltató Üzletszabályzata, valamint az alábbi jogszabályok előírásai irányadóak:

1. a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény,
2. a távhőszolgáltatásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet,
3. Várpalota Város Önkormányzati Képviselő-testületének 3/2015. (II. 24.) önkormányzati rendelete a távhőszolgáltatásról,
4. a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény,
5. a lakásszövetkezetekről szóló 2004. évi CXV. törvény,
6. a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény.

Amennyiben a szerződés érvényességének ideje alatt az előbbi 1. – 6. pontokban felsorolt jogszabályok módosulnak, a Szolgáltató jogosult a szerződésben foglaltak helyett az új jogszabályi rendelkezéseket alkalmazni.

Ezen szerződés 2 példányban készült, melyből 1 példány a Felhasználót, 1 példány a Szolgáltatót illet meg.

Várpalota,

.....

Szolgáltató

.....

Felhasználó

25.7 7. sz. melléklet Egyedi közszolgáltatási szerződés egyéb célú felhasználóval fűtő-
szolgáltatás esetén

.....számú

EGYEDI KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS
távfűtési szolgáltatásra

(Nem háztartási fogyasztóknál történő elszámolás esetén)

1. Amely létrejött egyrészről:

- **Várpalotai Közülemi Kft.**
- székhelye: 8100 Várpalota, Fehérvári út 7.
- Cégjegyzék száma: 19-09-505188
- KSH száma: 11943972-3530-113-19
- Adószáma: 11943972-2-19
- Képviseli: Horváth Tamás József ügyvezető, mint **Szolgáltató** (továbbiakban: Szol-
gáltató)

másrészről:

-
- cím: (székhelye):.....
- KSH száma:.....
- Adószáma:.....
- Képviseli:

mint **Felhasználó** és Fizető (továbbiakban: Felhasználó)

között, az alulírt helyen és napon az alábbi feltételek szerint:

2. **A szerződés tárgya:**

A Szolgáltató kötelezettséget vállal, hogy a szerződésben foglalt feltételekkel a Felhasználó számára folyamatosan és biztonságosan olyan mennyiségű hőenergiát szolgáltat, amennyi a felhasználói berendezések üzemképes és biztonságos állapota mellett a Felhasználó igényé-
nek – a közszolgáltatási szerződésben rögzített legnagyobb lekötött hőtéljesítmény mértéké-
ig – megfelel. A Felhasználó arra vállal kötelezettséget, hogy a távhőenergiát a szerződésben
foglaltak szerint vételezi és annak ellenértékét a szerződésben meghatározott ütemezés sze-
rint rendszeresen megfizeti.

A szolgáltatás és vételezés megkezdésének időpontja:.....

3. A felhasználási hely (az épület vagy épületrész, amelynek távhővel történő ellátására e szer-
ződést a felek megkötik) megnevezése és címe, helyrajzi száma:

.....
.....

A díjfizető neve:

A díjfizető címe:

4. A távhőellátás módja

A Szolgáltató hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatást végez, mely esetben a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói vezetékhálózat hőhordozó közegét felmelegítve adja át a Felhasználónak.

A Szolgáltató a felhasználási hely ellátásaként **fűtési célú** távhőszolgáltatást teljesít.

- 4.1. E közszolgáltatási szerződéssel a Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy akkora hőtéljesítményt biztosít az átadási ponton, amennyi a fenti szolgáltatás teljesítéséhez a felhasználási hely ellátásához szükséges. Biztosítja a tulajdonában lévő berendezések és hőközpontok megfelelő, biztonságos üzemeltetését, fenntartását.
- 4.2. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató előbbi kötelezettségének csak megfelelő állapotban lévő felhasználói berendezésekkel tud eleget tenni.

5. Felhasználási hely műszaki adatai:

- a. Felhasználási hely azonosítója:
- b. A felhasználási hely összes légtérfogata: lm^3
- c. Összes lekötött órai csúcsteljesítmény igény: kW
- d. Hőhordozó közeg: változó tömegáramú forróvíz

6. Hőközpont adatai:

- a. A felhasználási helyet ellátó hőközpont megnevezése, címe:.....
.....
- b. A hőközpont tulajdonosa:.....
- c. A hőközpont üzemeltetője:
- d. Hőhordozó közeg: változó tömegáramú forróvíz
- e. A távhőszolgáltató által biztosított legnagyobb hőtéljesítmény: kW
- f. Éves hőmennyiség: GJ

7. A fűtési hőenergia mérése

A szolgáltatott, illetve vételezett hő mennyiségét Szolgáltató a hőfogadóban elhelyezett, MKEH által hitelesített hőmennyiségmérővel méri, melynek adatait az 1. sz. melléklet tartalmazza. A hiteles hőmennyiségmérő felhasználó felőli oldala a távhőszolgáltatás átadás-átvételi helye. A mérőberendezés bontatlanságát biztosító plombák épségéről, valamint a mérőberendezések állagmegóvásáról a Felhasználó köteles gondoskodni.

- 7.1. Szolgáltató a hőmennyiségmérőt havonta leolvassa és ellenőrzi, valamint meggyőződik zavartalan működéséről.
- 7.2. Szolgáltatói hőközpontból ellátott egyéb célú felhasználók fűtési hőenergia elszámolása havonta történik, az épületek hőfogadóiban felszerelt hitelesített hőmennyiségmérőknek a hónap utolsó 5 napjában leolvasott számláló állása alapján.
- 7.3. Felhasználói hőközpontból ellátott egyéb célú felhasználók hőenergia elszámolása havonta történik a hőközpont primerkörü hitelesített hőmennyiség-mérőjének a hónap utolsó 5 napjában leolvasott számláló állása alapján.

- 7.4. A hőmennyiségmérő adatait az 1. sz. melléklet tartalmazza.
- 7.5. Mérési hiányosság, valamint hibás mérő esetén a méretlen időtartam alatt a szolgáltatott, illetve a vételezett távhő mennyiségét – egyéb megállapodás hiányában – az előző év azonos időszakában mért hőmennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményekre történő korrekciójával kell meghatározni. Ilyen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő, vagy a meghibásodás időpontját megelőző, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját. Jelentősebb időjárási különbség esetén azonos külső átlag-hőmérséklet melletti mért fogyasztást kell időegységre viszsza számolni és a méretlen időtartamra vonatkoztatni.

8. Mérőműszer ellenőrzése

- 8.1. Szolgáltató a felszerelt hőmennyiségmérőt a jogszabályban előírt időszakonként hitelesíti. Az elszámolási számlálóállás leolvasása a tárgyhoz végén a Felhasználó és a Szolgáltató képviselőjével közösen történik.
- 8.2. Felhasználó a Szolgáltató üzemeltetésében lévő mérő ellenőrzését írásban bármikor kérheti. Ha a Felhasználó által ellenőrizni kért mérő hibás, a felmerülő költség a Szolgáltatót, ellenkező esetben a Felhasználót terheli. Nem hibás a mérő, ha az ellenőrzéskor az előírásokban foglalt hibahatáron belül mér.
- 8.3. Amennyiben Felhasználó a hőmennyiségmérő zavarát észleli, Szolgáltató felé 8 napon belül bejelentésre köteles. A hőmennyiségmérő karbantartása és hitelesítése Szolgáltató terheli, az általa észlelt hibát a Felhasználónak bejelenti.
- 8.4. A mérőcserét Szolgáltatónak a Felhasználó aláírásával jegyzőkönyvezni kell, melynek egy példánya csatolandó az 1. sz. melléklethez. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell a le- és felszerelt mérő adatait, számlálóállásait és a cserélés időpontját.

9. A szolgáltatás átadás – átvételi helye: a csatlakozási pont

10. Üzemvitellel kapcsolatos megállapodások:

- 10.1 A Szolgáltató hozzájárul, hogy a Felhasználó a rendelkezésre álló műszaki adottságokon belül a hőfogyasztást szabályozza.
- 10.2 A Szolgáltató jogosult a Felhasználó vételezését a felhasználói berendezés állapotát a felhasználási helyen ellenőrizni. Az ellenőrzés során tett megállapításról a felek bármelyikének kérésére közös jegyzőkönyvet kell felvenni.
- 10.3 A Felhasználó tulajdonában lévő berendezéseken átalakítási, bővítési munkát csak a Szolgáltató által műszaki, biztonságtechnikai szempontból felülvizsgált tervek alapján végezhet. A munkák megkezdését Felhasználó köteles Szolgáltatónak előzetesen írásban bejelenteni.
- 10.4 A Felhasználó köteles folyamatosan gondoskodni arról, hogy a tulajdonában lévő berendezések alkalmasak legyenek a hőenergia fogadására. Az alkalmassági-, vagy üzemeltetési hiányosságokból eredő károkat Felhasználó viseli.
Ha a Felhasználó kezelésében lévő berendezések műszaki állapota és színvonala a biztonságos és gazdaságos üzemeltetést veszélyezteti, a többi fogyasztó érdekében Szolgáltató a hiányosságok megszüntetésére szólítja fel Felhasználót. Amennyiben a felhívást követően Felhasználó határidőre a szükséges intézkedések megtételét elmulasztja, a fogyasztásból – a hiányosságok megszüntetéséig – kizárható.

- 10.5 A Szolgáltató feladata, hogy a tulajdonában lévő berendezések üzemképes állapotban tartásáról (felújításáról, karbantartásáról) és működéséről folyamatosan gondoskodjon, a szolgáltatás teljesítését akadályozó és tudomására jutott hiba elhárítását vagyont, vagy életet veszélyeztető esetben azonnal, egyéb esetekben 4 órán belül megkezdje és azt a lehető legrövidebb időn belül befejezze.
- 10.6 Felhasználó a hőfogadó szolgáltatói tulajdont képező szerelvényeinek, mérőinek és szabályozóinak hozzáférését mindenkor biztosítani köteles, hogy saját tulajdonú berendezéseiket ellenőrizhessék, azokon karbantartást, esetleg cseréjét elvégezzék.
- 10.7 Felhasználó gondoskodik a leosztott ágak, strangok beállításának, vagy szabályozásának szükségéről. A beállítatlanság és szabályozhatatlanság nem lehet Felhasználói panasz alapja.
- 10.8 Az épület (épületrészek) fűtési és melegvíz hálózatának ürítése és töltése a Szolgáltató kizárólagos joga, amelyet a felhasználói berendezések élet-, vagy vagyonbiztonságot veszélyeztető meghibásodása esetén az épületrész tulajdonosa (Díjfizető), vagy a Felhasználó képviselője, vagy a jelen szerződés szerinti Megbízott a Távhőszolgáltató diszpécsterszolgálatán a 88 479-018 telefonszámon jelenthet be. Az ürítés és visszatöltés térítésköteles.
- 10.9 Egyéb esetekben az épület (épületrészek) ürítését az épületrész tulajdonosa (Díjfizető) és a Felhasználó képviselője, vagy a jelen szerződés szerinti Megbízott együttesen, írásban rendelheti meg a Távhőszolgáltatótól. Az ürítés és visszatöltés térítésköteles, a Szolgáltató által közzétett mindenkor érvényes díj alkalmazásával. A Szolgáltató a díj megváltoztatásának jogát fenntartja. A szolgáltatás díját a szolgáltatást megrendelő a Szolgáltatónak köteles megtéríteni.
- 10.10 A szolgáltatás teljesítése során a Szolgáltató feladata a megfelelő tömörségű szivárgásmentes épületfűtési hálózat üzemeltetéséhez szükséges feltöltöttség biztosítása és a központi légtelenítés elvégzése. Központi légtelenítő az a berendezés, mely legalább egy felszálló vezeték légtelenítését szolgálja, az épület közös területén van és közvetlen hozzáférhetősége mindenkor biztosított.

11. Tulajdoni határok a hőfogadóban:

- 11.1 A Felhasználó hőfelhasználási építményében **Szolgáltatói tulajdon** képez az előremenő és visszatérő közös fűtővezeték az osztókon lévő alap elzárókig bezárólag, valamint a hőmennyiségmérő és tartozékai, melyeket szolgáltató hitelesített és cserél.

Felhasználói tulajdon: fenti elzárószerelvények fogyasztó felé eső oldala. E szerelvényektől kezdve az épületen belüli fűtési és használati melegvíz rendszer.

Tételesen:

- a hőfogadók csatlakozási pont utáni szerelvényei
- fűtési csővezeték hálózat
- fűtőtest az elzáró és szabályozó szerelvényekkel együtt
- használati melegvíz- és cirkulációs hálózat
- kifolyók és ehhez kapcsolódó szerelvények
- a fűtési költségmegosztók
- légtelenítők

A felhasználói berendezések üzemeltetése, karbantartása, felújítása a felhasználók feladata.

12. Vételezés

Fűtési időszak a szeptember 15. és május 15. napja közötti időszak. A fűtési idény október 15. és április 15. közötti időszak.

A fűtési időszakban a Szolgáltatónak rendelkezésre állási kötelezettsége van, ezen belül a fűtési idényben fűtési kötelezettsége van.

Szeptember 15 – október 15. és április 15 – május 15. között a Szolgáltató abban az esetben indítja el, illetve állítja le a fűtésszolgáltatást, amennyiben a Felhasználó képviselője, vagy a jelen szerződésben megnevezett Megbízott azt írásban a távhőszolgáltatónak bejelenti. A Felhasználóval kötött eltérő tartalmú megállapodás hiányában a Szolgáltató kérés nélkül akkor indíthatja el a fűtési szolgáltatást, ha a külső hőmérséklet három napon keresztül a +12 °C, vagy egy napon a +10 °C napi átlagot nem haladja meg. Kérés nélkül megszünteti a fűtési szolgáltatást, ha a külső hőmérséklet napi átlaga a +15 °C-ot meghaladja.

13. Szolgáltatási díj és számlázási rend

Számlakészítés, fizetési kötelezettség havonta történik és áll fenn.

A külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás díját – mint legmagasabb hatósági árat – a hatósági ár szerkezetét és alkalmazási feltételeit a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal javaslatának figyelembevételével a miniszter rendeletben állapítja meg. (Tszt. 57/D. § (1) bekezdés).

A távhőszolgáltató által a külön kezelt intézménnyel kötött közszolgáltatási szerződésben a hatósági árnál magasabb árat érvényesen kikötni nem lehet.

A hatósági árnak a közszolgáltatási szerződés megkötése után bekövetkező változása esetén a megváltozott hatósági ár az érvényes közszolgáltatási szerződés részévé válik, a felek azonban az új ártól lefelé – közös megegyezéssel – eltérhetnek.

A hatósági ármegállapítással kapcsolatos eljárási szabályokról a Tszt. 57/D, E, F §-ai rendelkeznek.

Az egyéb célú felhasználó hődíját a rászámított tüzelőanyag-költség, valamint az értékesített hő hányadosa adja meg. Mértéke: Ft/GJ.

Az egyéb célú felhasználók módosított díjtételeit távhőszolgáltató az önkormányzat képviselő-testületének tájékoztatóként bemutatja.

A távhőszolgáltató a megváltoztatott távhőszolgáltatási díjakat hatályba lépésük előtt a helyi információs kiadványban, saját honlapján és a kiküldött számlalevélben köteles közzé tenni.

13.1 Díjtételek

Alapdíj:

A távhőszolgáltatás alapdíja a tüzelőanyag költségén kívüli összes olyan költség fedezete, mely a távhőszolgáltatói és távhőtermelői tevékenység érdekében merül fel. Az alapdíj, illetve teljesítménydíj a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetőségéért és a távhőszolgáltatás igénybevételéért fizetendő egy légköbméterre, illetve 1 kW egységre megállapított éves díj, melyet a Felhasználó 1/12-ed részben, havonta előre fizet.

Külön kezelt intézményeknek alapdíj költségét az alapdíj és a fűtött légtérfogatok szorzataként vagy az alapdíj és a szerződött legnagyobb teljesítmény szorzataként kell meghatározni. Mértéke: Ft/lm³/év vagy Ft/kW/év.

Az egyéb célú felhasználóknak alapdíj költségét az alapdíj és a fűtött légtérfogatok szorzataként vagy az alapdíj és a szerződött legnagyobb teljesítmény szorzataként kell meghatározni. Mértéke: Ft/lm³/év vagy Ft/kW/év.

A Felhasználó a jelen szerződésben lekötött hőtelijsítménynek, vagy a felhasználási hely légtérfogatának megfelelő éves alapdíját akkor is köteles a távhőszolgáltató részére megfizetni, ha távhőt nem vételezett. Meg kell fizetni az alapdíjat akkor is, ha a távhőszolgáltató a Tsz. 51. § (3) bekezdésének a) és b) pontjaiban szabályozott jogaival élve a távhőszolgáltatást felfüggesztette, továbbá a szerződés megszűnéséig abban az esetben is, ha a távhőszolgáltató a szerződést a Tsz. 38. § (7) bekezdése alapján felmondta.

Hődíj

A hődíj a felhasználó által vételezett (felhasznált) és mérés szerint meghatározott, egységnyi hőmennyiség (1 GJ) mindenkorí díjtétele alapján megállapított érték.

A felhasznált hőenergia díjának elszámolása és beszedése számla alapján havonta történik, közös számláló leolvasás útján és a teljesítést követően.

Fizetési feltétel: Díjfizető a számlákat az azon feltüntetett határidőig, tárgyhónapban köteles kiegyenlíteni. Késedelmes teljesítés esetén a Szolgáltató a mindenkorí jegybanki alapkamatot, mint késedelmi kamatot jogosult felszámítani. Nemfizetés esetén a fogyasztói helyen a szolgáltatás felfüggeszthető.

Pótdíj

A Felhasználó vagy a Díjfizető Várpalota város Önkormányzata Képviselő-testületének rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat köteles fizetni, ha:

- a lekötött csúcsteljesítményt folyamatosan 30 percnél hosszabb időtartamon keresztül túllépi,
- a Tsz. 49. § (2) bekezdésének c), d), f) és g) pontjaiban szabályozott szerződésszegést valósít meg.

Díjvisszatérítés:

A Szolgáltató köteles a Felhasználó vagy Díjfizető részére a szerződésben meghatározott alapdíj – szüneteltetés időtartamával arányos részét – visszatéríteni, ha felróható magatartása folytán a fűtés- vagy melegvíz-szolgáltatás 3 napot meghaladó időtartamban – kivéve a terv szerinti karbantartás időtartamát – folyamatosan szünetel.

14. Szerződésszegés

a.) Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről:

Szerződésszegést követ el a távhőszolgáltató, ha

- a hőenergia szolgáltatást a közszolgáltatási szerződés szerinti időpontban nem kezdi meg;

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

b.) Szerződésszegés a Felhasználó, Díjfizető részéről:

Szerződésszegést követ el a Felhasználó, illetőleg Díjfizető, ha:

- a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi;
- a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;
- a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet vagy plombát 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 – ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is – 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 Tszt. 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.

c.) A közszolgáltatási szerződés megszegésének következményei:

- díjvisszatérítés, illetőleg pótdíjfizetés;
- kötbér;
- kártérítés;
- csökkentett mértékű szolgáltatás;
- távhőszolgáltatás felfüggesztése;
- közszolgáltatási szerződés felmondása.

A pótdíj mértékét és a díjvisszatérítésre vonatkozó rendelkezéseket a távhőszolgáltatásra vonatkozó önkormányzati díjrendelet tartalmazza.

A díjvisszatérítés, a pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól.

15. A távhőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

15.1 A Szolgáltató jogosult az élet-, egészség- vagy a vagyonbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák elvégzéséhez a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni.

15.2 Az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkát az év május 16. napja és

szeptember 14. napja között kell elvégezni. A munkálatokról, azok megkezdésének és várható befejezésének időpontjáról a felek kötelesek egymást nyolc (8) nappal korábban írásban (épületekben kifüggesztett hirdetményben, helyi médiában) tájékoztatni. Eltérő megállapodás hiányában a Szolgáltató a munkát köteles 8 napon belül befejezni.

A váratlan meghibásodás miatt szükséges munkát a felek – egymás egyidejű írásbeli értesítése mellett – a lehető legrövidebb időn belül végzik el. A felek a munkálatok lehető legrövidebb időn belüli elvégzés érdekében minden tőlük elvárható együttműködést, információt és segítséget megadnak egymásnak.

15.3 A Szolgáltató jogosult Várpalota Város Önkormányzatának távhőszolgáltatásról szóló rendeletében foglaltak szerint

- országos tüzelőanyag-hiány miatti termeléskiesés esetén, vagy
- környezetvédelmi érdekből

a szolgáltatást korlátozni.

A korlátozás bevezetéséről és annak okairól a Szolgáltató Várpalota Város Önkormányzatát köteles tájékoztatni.

15.4 Korlátozás esetén a Szolgáltató köteles a hírközlő eszközökön keresztül a Felhasználókat tájékoztatni a korlátozás szükségességéről és várható időtartamáról.

15.5 A távhőszolgáltatás korlátozásához a felhasználói korlátozási sorrendet Várpalota város Önkormányzatának távhőszolgáltatásról szóló rendelete tartalmazza, mely szerint Felhasználó besorolása:

.....

15.6 A távhő vételezését korlátozó eszközök, berendezések beszerzése, felszerelése, üzemeltetése, karbantartása és ellenőrzése, az ezekkel kapcsolatos költségek viselése a távhőszolgáltató kötelessége. (Tsz. 17. §)

16. Az egyedi közszolgáltatási szerződés módosítása

Jelen szerződés módosítását bármely fél a tárgyévet megelőző évben szeptember 15-ig kezdeményezhet. Szolgáltató által készített módosított szerződés tervezetét Felhasználó a kézhezvételtől számított 15 napon belül visszaküldi.

Amennyiben a szerződés érvényességi ideje alatt a távhőszolgáltatási tevékenység jogi szabályozása, illetőleg az ár alkalmazás jogszabályi feltételei megváltoznak, a szerződés változással érintett részei helyébe az új jogszabály rendelkezései lépnek.

17. Szerződés hatálya, megszüntetése

17.1. Ezen szerződésnapjától érvényes és ideig tart.

17.2. A határozott időtartamú egyedi közszolgáltatási szerződést csak rendkívüli felmondással (súlyos szerződésszegés), illetve közös megegyezéssel lehet felmondani.

17.3. A határozatlan időtartamú szerződést felek az év szeptember 30. napjára 6 (hat) hónapi felmondási idővel mondhatják fel a vonatkozó jogszabályokban foglaltak betartásával.

17.4. Szerződő felek közös megegyezéssel a szerződést bármikor megszüntethetik.

- 17.5. A műszaki feltételeket a felmondás elfogadásával egy időben állapítja meg a Szolgáltató.
- 17.6. A közszolgáltatási szerződés felmondását írásban kell közölni. A közszolgáltatási szerződésnek a távhőszolgáltató által a Tszt. 49. § (2) bekezdés b) és e) pontjaiban meghatározott szerződésszegésen alapuló felmondása esetén a távhőszolgáltató értesíti a felhasználót, a díjfizetőt és a távhővel ellátott ingatlan tulajdonosát.
- 17.7. A szerződés felmondása és a szerződés módosítása esetén a Felhasználó vagy Díjfizető díjfizetési kötelezettsége abban az időpontban szűnik meg, amikor a Felhasználó a jogszabályi feltételeket teljesítette, a távhő bármilyen módon való igénybevételét megszüntette, továbbá épületrész leválása esetén a hődíj szétosztására vonatkozóan a szerződés módosítása megtörtént.

18. Ügyfélszolgálat

Ügyfélszolgálati helyek, ügyfélfogadási idők

A várpalotai és inotai fűtőmű vonatkozásában a diszpécsterszolgálat elérhetősége:

Telefon: +36 88/479-018 (naponta 0 – 24 óráig)
 E-mail: vezenylo@vpkozuzem.hu
 Telephely címe: 8100 Várpalota, Hétvezér u. 6.

Ügyfélszolgálati iroda:

- Címe: Várpalotai Közülemi Kft. Várpalota, Fehérvári út 7.
- Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 88/592-113, 88/592-114
- Ügyfélfogadás: Hétfő, kedd, csütörtök, péntek: 7:00 – 15:00 óráig
 Szerda: 7:00 – 19:00 óráig

Pénztár:

Nyitva tartás: Hétfő, kedd, csütörtök, péntek: 6:00 – 14:00 óráig
 Szerda: 6:00 – 19:00 óráig
 Telefonszám: +36 88/479-017

19. Vegyes rendelkezések

19.1 Üzemzavar esetén intézkedésre jogosult:

- Szolgáltató részéről: területileg illetékes ügyeleti szolgálat (Tel.: 88/479-018)
- Felhasználó részéről:

19.2 Szerződő felek megállapodnak abban, hogy ezen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. általános rendelkezései az irányadók.

20. A közszolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdések, jogszabályváltozások, tájékoztatás

E közszolgáltatási szerződésben használt fogalmi meghatározásokra és a benne nem szabályozott kérdésekben a Távhőszolgáltató Üzletszabályzata, valamint az alábbi jogszabályok előírásai irányadók:

- a.) távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény,
- b.) a távhőszolgáltatásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet,

- c.) Várpalota Város Önkormányzati Képviselő-testületének 3/2015. (II. 24.) önkormányzati rendelete a távhőszolgáltatásról,
- d.) a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény,
- e.) a lakásszövetkezetekről szóló 2004. évi CXV. törvény,
- f.) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény.

Amennyiben a szerződés érvényességének ideje alatt az előbbi a.) – f.) pontokban felsorolt jogszabályok módosulnak, a Szolgáltató jogosult a szerződésben foglaltak helyett az új jogszabályi rendelkezéseket alkalmazni.

Ezen szerződés 2 példányban készült, melyből 1 példány a Felhasználót, 1 példány a Szolgáltatót illet meg.

Ezen szerződés a csatolt 1. sz. melléklettel együtt érvényes, melyet felek aláírásukkal láttak el.

Várpalota,

.....
Szolgáltató

.....
Felhasználó

A Várpalotai Közülemi Kft. és a

.....

Felhasználó

..... számú Egyedi Közzolgáltatási Szerződéséhez

Az elszámolás alapját szolgáló hőmennyiségmérő adatai:

1. Beépítés helye:
2. Típusa:
3. Teljesítmény:
4. Gyártási száma:
5. Hitelesítési év:
6. Beszerelés időpontja:
7. Induló állás:

Hitelesség érvényes:

Hőtéljesítmény igény meghatározása:

Külső hőmérséklet: °C

Belső hőmérséklet: °C

Összes légtérfogat: lm^3

Lekötött teljesítmény: kW

Várpalota,

.....
Szolgáltató

.....
Felhasználó