



**SZÉPHŐ**

**SZÉPHŐ Székesfehérvári Épületfenntartó és Hőszolgáltató  
Zrt.**

**Távhőszolgáltatási  
ÜZLETSZABÁLYZATA**

Székesfehérvár, 2019. április 2. napján

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>Előszó</b>	<b>5</b>
<b>1) Az üzletszabályzat tárgya és hatálya</b>	<b>6</b>
a) <i>Az üzletszabályzat tárgya</i>	6
b) <i>Az üzletszabályzat hatálya</i>	6
c) <i>Az üzletszabályzat hatálybalépésének ideje</i>	6
d) <i>Az üzletszabályzat módosítása</i>	6
e) <i>Az üzletszabályzat érvényessége</i>	6
<b>2) A gazdasági társaság adatai</b>	<b>7</b>
a) <i>A társaság távhőszolgáltatással összefüggő tevékenységi körei</i>	7
b) <i>A társaság irodaépületei, telephelyei</i>	7
c) <i>A társaság szervezeti tagozódása</i>	7
<b>3) Minőségirányítás</b>	<b>8</b>
a) <i>Minőségpolitika</i>	8
b) <i>Környezetvédelem</i>	8
<b>4) Ügyfélszolgálat feladatai</b>	<b>8</b>
a) <i>Az ügyfélszolgálat általános feladatai:</i>	9
b) <i>Az ügyfélszolgálat műszaki feladatai:</i>	9
c) <i>Az ügyfélszolgálat üzemviteli) feladatai:</i>	10
d) <i>Működési rend</i>	11
e) <i>Nyitvatartás</i>	11
<b>5) Panaszügyintézés</b>	<b>11</b>
a) <i>Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezeti egységek</i>	11
b) <i>A panasz bejelentése történhet</i>	12
c) <i>Ügyintézési határidő</i>	12
d) <i>Nyilvántartás</i>	12
e) <i>Kifogás a számla ellen</i>	12
f) <i>Elszámolási mérő meghibásodása</i>	12
g) <i>Minőségi reklamáció</i>	13
<b>6) Fogalommeghatározások</b>	<b>14</b>
<b>7) Igénybejelentés</b>	<b>15</b>
a) <i>Előzetes tájékoztatás</i>	15
b) <i>Igénybejelentés a felhasználó/díjfizető részéről</i>	16
c) <i>Tájékoztatás a Távhőszolgáltató részéről</i>	17
d) <i>Csatlakozási feltételek</i>	18

e)	<i>Fűtési hálózat lakóépületben történő átalakításának szempontjai</i>	19
f)	<i>Közszolgáltatási szerződés felmondása (leválás a távhőrendszerről)</i>	20
<b>8)</b>	<b>A távhőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozás</b>	<b>21</b>
a)	<i>Előre nem tervezhető szüneteltetés</i>	21
b)	<i>Előre tervezhető szüneteltetés</i>	21
a)	<i>Csatlakozási díj</i>	22
b)	<i>Csatlakozási pont</i>	22
c)	<i>Csatlakozások létesítése</i>	22
<b>10)</b>	<b>A távhőszolgáltatás minőségi követelményei</b>	<b>22</b>
<b>11)</b>	<b>Szerződések</b>	<b>24</b>
a)	<i>Közszolgáltatási szerződések</i>	24
b)	<i>Szerződés előkészítése, megkötése</i>	24
c)	<i>A szerződés tartalmi követelményei</i>	24
d)	<i>A szerződések típusai</i>	25
e)	<i>Szerződések időbeli hatálya és módosítása</i>	25
g)	<i>Szerződésszegés és következményei</i>	26
<b>12)</b>	<b>Díjszabás</b>	<b>28</b>
a)	<i>Árak és díjak átláthatósága</i>	28
b)	<i>A díjak, díjrendszerek kialakításának, változtatásának általános elvei</i>	28
<b>13)</b>	<b>Mérés, számlázás, elszámolás</b>	<b>29</b>
a)	<i>Az elszámolás alapjául szolgáló mérőberendezés</i>	29
b)	<i>Elszámolási mérőberendezések leolvasása</i>	29
c)	<i>Hődíjak elszámolása, elszámolási módok</i>	30
d)	<i>Számlázás rendje</i>	32
e)	<i>A számla tartalma</i>	33
f)	<i>Számlaadási kötelezettség és díjfizetési módok</i>	33
h)	<i>Fizetési határidő, késedelmes fizetés, fizetési hátralék behajtása</i>	35
<b>14)</b>	<b>Kapcsolattartás</b>	<b>36</b>
a)	<i>Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel és a felhasználói érdekképviselőkkel</i>	36
b)	<i>Fogyasztóvédelmi szerv</i>	36
c)	<i>Felhasználók társadalmi érdekképviselői</i>	36
<b>15)</b>	<b>Egyebek</b>	<b>38</b>
a)	<i>Energiagazdálkodás, energiatakarékosság</i>	38
b)	<i>A Távhőszolgáltató felülvizsgálati, ellenőrzési jogosultsága</i>	38
c)	<i>A szekunder rendszerek ürítése-töltése</i>	39
d)	<i>Távhőszolgáltatással kapcsolatos kiegészítő tevékenységek</i>	39



## Előszó

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tszt.) előírja, hogy a távhőszolgáltató készítsen üzletszabályzatot, és azt terjessze a működési engedélyt kiadó közigazgatási szerv – jelen esetben Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzat jegyzője – elé jóváhagyásra, illetve a fogyasztóvédelmi hatóság elé véleményezésre. Az üzletszabályzat szabályozza a távhőszolgáltató működését meghatározza kötelezettségeit és jogait, szabályozza a távhőszolgáltató és felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel való együttműködését.

A SZÉPHŐ Székesfehérvári Épületfenntartó és Hőszolgáltató Zrt. (továbbiakban SZÉPHŐ Zrt. vagy távhőszolgáltató) a Tszt., valamint a végrehajtása tárgyában kiadott jogszabályok előírásainak megfelelően készítette el üzletszabályzatát.

Az üzletszabályzat elsődleges feladata:

- a felhasználók és díjfizetők alapvető tájékoztatása;
- a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése;
- jó, korrekt, megbízható kapcsolatrendszer kialakítása a szolgáltató, valamint a felhasználó és a díjfizető között.

Mivel a távhőszolgáltatás helyi közüzemi szolgáltatás, ezért az üzletszabályzat az általános érvényességű összefüggéseken túlmenően figyelembe veszi a helyi adottságokat is.

## **1) Az üzletszabályzat tárgya és hatálya**

### **a) Az üzletszabályzat tárgya**

A Tsz. szerint az üzletszabályzat a helyi sajátosságok figyelembevételével meghatározza a távhőszolgáltatás működését, a SZÉPHŐ Zrt., mint távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a SZÉPHŐ Zrt. és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatóságokkal és a társadalmi érdekképviselői szervezeteivel való együttműködését.

### **b) Az üzletszabályzat hatálya**

Jelen üzletszabályzat hatálya a SZÉPHŐ Zrt. távhőszolgáltatói működési engedélyében meghatározott működési területre, illetve a SZÉPHŐ Zrt.-től hőt vételző, valamint SZÉPHŐ Zrt-vel szerződéses jogviszonyban álló felhasználókra, díjfizetőkre és az általuk megnevezett számlafizetést átvállalókra terjed ki.

Ezen üzletszabályzat hatálybalépésével egyidejűleg a SZÉPHŐ Zrt. – Székesfehérvár Megyei Jogú Város Jegyzője 11682/5/2016. számú határozatával jóváhagyott – üzletszabályzata hatályát veszti.

### **c) Az üzletszabályzat hatálybalépésének ideje**

Az üzletszabályzat Székesfehérvár Megyei Jogú Város jegyzőjének jóváhagyásával lép hatályba, a jóváhagyásban meghatározott feltételekkel.

### **d) Az üzletszabályzat módosítása**

Az üzletszabályzatot a SZÉPHŐ Zrt. legalább évente felülvizsgálja, módosítását a SZÉPHŐ Zrt. kezdeményezheti, a módosítás a c) pont szerint válik hatályossá.

### **e) Az üzletszabályzat érvényessége**

Az üzletszabályzat visszavonásig érvényes, illetve míg jogszabály hatályon kívül nem helyezi.

## 2) A gazdasági társaság adatai

Társaság cégneve:	SZÉPHŐ Székesfehérvári Épületfenntartó és Hőszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Rövidített neve:	SZÉPHŐ Zrt.
Székhelye:	8002 Székesfehérvár, Honvéd u. 1.
Alapítója:	Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzata
Jogelődje:	Székesfehérvári IKV
Cégbejegyzés helye:	Székesfehérvári Törvényszék
Cégbejegyzés ideje:	1993. július 29.
Cégbejegyzés száma:	Cg. 07-10-001064
Működési időtartama:	A társaság határozatlan időre alakult
Működés megkezdésének időpontja:	1993. január 1.
Alapító okirat kelte:	1992. december 23.
Üzleti év kezdete és vége:	január 1. - december 31.

### a) A társaság távhőszolgáltatással összefüggő tevékenységi körei

Hőenergia termelése, vásárlása, elosztása, értékesítése, fűtés- és használati melegvíz-szolgáltatás; hőtermelő, hőelosztó és hőfelhasználó berendezések létesítése, fenntartása, javítása és üzemeltetése, valamint egyéb, a hőenergia értékesítéséhez kapcsolódó szolgáltatások és másodlagos tevékenységek.

### b) A társaság irodaépületei, telephelyei

SZÉPHŐ Zrt., központ  
8002 Székesfehérvár, Honvéd u.1.  
☎: (22)-541-300

Ügyfélszolgálat  
Cím: 8002 Székesfehérvár, Honvéd u. 1.  
☎: (22)-541-300

Üzemviteli Felügyelet (Diszpécserszolgálat) - hibabejelentés  
Cím: 8002 Székesfehérvár, Honvéd u. 1.  
☎: (22)-541-300

### c) A társaság szervezeti tagozódása

*Az Alapító Okirat szerint a társaság szervezete:*

- Alapító
- Igazgatóság
- Vezérigazgató
- Felügyelő Bizottság
- Könyvvizsgáló

Legfőbb döntéshozó szerv

- A társaság közgyűlésének jogköreit Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzata, mint egyedüli részvényes gyakorolja.

### **3) Minőségirányítás**

#### **a) Minőségpolitika**

A SZÉPHŐ Zrt. elkötelezte magát egy olyan minőségügyi rendszer létrehozására, működtetésére és továbbfejlesztésére, amely lehetővé teszi szolgáltatásának minden területén a minőség folyamatos javítását.

A minőségügyi rendszer kiépítése biztosítja a minőségét meghatározó - a Távhőszolgáltató és szolgáltatásai felhasználók általi megítélését befolyásoló folyamatok szabályozott működését, a belső szervezetfejlesztés során a szemléletváltozást, a minőség iránti elkötelezettség kialakulását.

A SZÉPHŐ Zrt. a felhasználók igényeinek lehető legmagasabb szintű kielégítéséhez – a vezetők és alkalmazottak elkötelezettségén túl – nagy segítséget nyújt a minőségügyi rendszer kiépítése.

A minőség értelmezése – ebben a megközelítésben – a Távhőszolgáltató számára nem csak a jogszabályoknak, szabványoknak, előírásoknak való megfelelést jelent, hanem többletvállalkozást is. A felhasználó-központú szolgáltatás része a felhasználó széles körű informálása, az, hogy milyen körülmények között és mennyi idő alatt jut a szolgáltatáshoz, valamint milyen a távhőszolgáltatás biztonsága és környezetre gyakorolt hatása.

A rendszer minden elemének, a felhasználókkal történő szerződéskötéstől a szolgáltatás fenntartását és biztonságát garantáló folyamaton keresztül az alkalmazottak oktatásáig, a megfelelő szabályok szerinti összehangolt működése teszi lehetővé, hogy a szolgáltatás folyamatos, egyenletesen jó minőségű legyen. A Távhőszolgáltató törekszik arra, hogy a távhőszolgáltatáshoz szükséges berendezéseket minőségbiztosítással rendelkező gyártóktól, forgalmazóktól szerezzze be.

#### **b) Környezetvédelem**

A SZÉPHŐ Zrt. elkötelezett a környezetünk védelme iránt mind a saját működése, mind az általa megvásárolt termékek, szolgáltatások területén.

### **4) Ügyfélszolgálat feladatai**

Az ügyfélszolgálati tevékenység ellátása a SZÉPHŐ Zrt. kiemelt feladata. Az ügyfélszolgálati tevékenység magában foglalja mindazon ügyek színvonalas intézését, ami a felhasználói/díjfizetői és közszolgáltatói jogviszonyból adódik.

Az ügyfélszolgálat és az üzemvitelifelügyelet (diszpécsterszolgálat) feladata a felhasználókkal és díjfizetőkkel történő közvetlen kapcsolattartás, valamint a felmerült igények kielégítése és egyéb ügyek színvonalas intézése.

A felhasználók vagy díjfizetők a távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdéseikkel, észrevételeikkel, panaszügyeikkel, számlareklamációval a Távhőszolgáltató ügyfélszolgálatához, fordulhatnak.

A közszolgáltatási tevékenységet folytató Távhőszolgáltató a felhasználói, díjfizetői



bejelentések intézésére, a panaszok kivizsgálására és elhárítására, a felhasználók, díjfizetők tájékoztatására – az ügyfelek részére nyitva álló – ügyfélszolgálatot, , illetve üzemvitelifelügyeletet (diszpécsterszolgálatot) tart fenn.

**a) Az ügyfélszolgálat általános feladatai:**

- hőszolgáltatási számla tartalmának ismertetése;
- felhasználó tájékoztatása a távhő és a használati melegvíz (a továbbiakban: HMV) mérés szerinti elszámolásának körülményeiről;
- felvilágosítás az egyéni melegvízmérő alapján történő elszámolásról;
- melegvízmérők mérőállásainak felvétele, módosítása, megállapodások módosítása, téves elszámolás korrigálása;
- tájékoztatás a fogyasztóvédelmi érdekképviselő és a Tsz.-ben megjelölt hatóság jogköréről, feladatáról, a felhasználó - sérelme orvoslására – rendelkezésére álló lehetőségekről;
- tevékenységi körükbe tartozó valamennyi kérdésről ismertető, tájékoztató anyagok, rendelettervezetek, szerződéstervezetek, utasítások, kimutatások véleményezése, készítése, ill. előkészítése;
- tájékoztatás a közszolgáltatási szerződések típusairól, a távhő és használati meleg víz mérés szerinti elszámolásának lehetőségeiről és feltételeiről;
- tájékoztatás az áralkalmazás feltételeiről, az elszámolási módokról, távhőszolgáltatás díjtételeiről, a számlázás és a díjfizetés rendjéről;
- 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 (felszólítási folyamat, esetlegesen külső megbízott bevonásával történő) ellátásának elősegítése;
- annak elősegítése, hogy a felhasználók, díjfizetők - az általuk meghatározott díjfizetési módnak - megfelelően tudjanak eleget tenni díjfizetési kötelezettségüknek;
- a felhasználók, díjfizetők tájékoztatása a szociális és egyéb támogatások igényléséről, az adósságkezelési programokról, a felhasználókat érintő pályázati lehetőségekről;
- a fűtés és melegvíz-szolgáltatás szüneteltetésével kapcsolatos teljes körű felvilágosítás és ügyintézés;
- tájékoztatás a közszolgáltatási szerződés felmondásával kapcsolatban (épületrész, közös helyiség és terület, közületi helyiségek: garázs stb. fűtésből és/vagy melegvíz-szolgáltatásból történő kikapcsolása);
- fűtésszolgáltatás igénybeviteléről szóló felvilágosítás, reklamációk kivizsgálása, esetleges számlamódosítás;
- az egyéb felhasználók, ill. díjfizetők esetében a tulajdonos- vagy bérlő-változások okozta mérési és elszámolási problémák kivizsgálása, szükséges módosítások végrehajtása;
- tájékoztatás a hőközpontok, hőfogadók használatának jogi szabályozásáról;
- a felhasználók és díjfizetők tájékoztatása a SZÉPHŐ Zrt. honlapján keresztül elektronikus úton intézhető ügyekről.

**b) Az ügyfélszolgálat műszaki feladatai:**

- a felhasználók/díjfizetők tájékoztatása az igénybevitel, a csatlakozás, a

- bővítés, a szüneteltetés és az újraindítás feltételeiről;
- szerződéskötési és módosítási igények ügyintézése;
- szabályozatlan vagy engedély nélküli vételezés, illetve 60 napnál régebbi tartozás esetén a szolgáltatás felfüggesztésének vagy a közszolgáltatási szerződés felmondásának kezdeményezése;
- energetikai tanácsadás;
- a felhasználók, díjfizetők tájékoztatása a távhőszolgáltatást érintő jogszabályokról és ezek összefüggéseiről;
- távhőszolgáltatásba történő bekapcsolódás (lakás, lakrész épületrész, közös helyiség és terület, közületi helyiségek, garázs stb.) feltételei, helyszíni felülvizsgálat, esetenkénti elbírálás, levelezés, esedékesség esetén a számlázás módosíttatása, az ügyvel kapcsolatos teljes ügyintézés, szerződéskötés;
- hőközponti hőmennyiségmérés alapján történő elszámolásra vonatkozó teljes körű tájékoztatás, felvilágosítás a felhasználói rendszer korszerűsítésére vonatkozó műszaki lehetőségekről;
- a távhőszolgáltatást érintő általános kérdések és a tevékenységi körükbe tartozó konkrét kérdések megválaszolása (felhasználóknak, önkormányzatoknak és társcégeknek, szakértőknek stb.);
- fűtési rendszerek átalakítására vonatkozó információ-szolgáltatás;
- költségmegosztó mérőkés költségosztó berendezések beépítésére, elszámolásukra vonatkozó teljes körű ismertetés, felvilágosítás;
- a székesfehérvári távhőellátási hálózattal kapcsolatos közműegyeztetés és helyszíni szakfelügyelet;
- épületkorszerűsítések, felújítások során a fűtési rendszer korszerűsítésére, illetve az egyes hőleadók cseréjére vonatkozó műszaki szaktanácsadás, a benyújtott dokumentációk véleményezése;
- a tevékenységi körbe tartozó valamennyi kérdésről ismertető, tájékoztató anyagok készítése, rendeltetésszerű, szerződésmentes, kimutatások véleményezése, előkészítése, ill. készítése, tájékoztatás a hőközpontok, hőfogadók használatának jogi szabályozásáról.

### **c) Az ügyfélszolgálat üzemviteli feladatai:**

- a szolgáltatás minőségével kapcsolatos tájékoztatás;
- mindennemű a szolgáltatás műszaki problémájával kapcsolatos ügyintézés (fűtés és melegvíz szolgáltatással kapcsolatos panasz, hőközpont karbantartásával kapcsolatos ügyek, kulcsok, törött ablak, rovarirtás stb.);
- 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 ügyfélbejelentések fogadása, a hibabejelentő naplóba való rögzítése, a hibabejelentés alapján szükséges intézkedések megtétele;
- az épületek, n. szekunder fűtési rendszerére vonatkozó általánydíjas hibajavítási szerződésben vállalt munkák, hiba bejelentések felvétele, a hiba kijavításához szükséges intézkedés megtétele;
- felhasználói megrendelések felvétele, tájékoztatás a várható költségekről, a munkavégzés időpontjáról;
- tájékoztatás az üzemvitelre vonatkozó kérdésekben (karbantartási munkák időpontja, várható időtartama stb.);

- az elszámoló mérőkkel kapcsolatos bejelentések (meghibásodás, felülvizsgálat, csere, mérő pontossági vizsgálatának kezdeményezése, mérőállás leolvasása stb.) intézése;
- az ügyfelek tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével összefüggő feladatok ellátása, a megrendelések továbbítása az érintett egység felé;
- a mérőhelyek állapotának és a felhasználók/díjfizetők vételezésének ellenőrzésével kapcsolatos feladatok ellátása, rendellenességre utaló körülmények esetén a felülvizsgálat kezdeményezése;
- hőfogyasztásmérőadatok, üzemviteli adatok közlése a felhasználó kezdeményezésére;
- a szolgáltatással kapcsolatos hibák, panaszok fogadása;
- a szolgáltatás teljesítésével és minőségével kapcsolatos ügyek intézése;

A Távhőszolgáltató ügyfélszolgálatán az üzletszabályzat a felhasználók részére hozzáférhető.

A SZÉPHŐ Zrt. általános szerződési feltételeit jelen üzletszabályzat tartalmazza.

#### **d) Működési rend**

Az ügyfélszolgálati és üzemviteli felügyeleti tevékenységeket ellátó szervezeti egységek részletes feladatait és az ügyintézés menetét belső folyamatok szabályozzák.

#### **e) Nyitvatartás**

Az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó szervezeti egységek mindenkor nyitvatartási ideje megtalálható a SZÉPHŐ Zrt. honlapján ([www.szepho.hu](http://www.szepho.hu)).

### **5) Panaszügyintézés**

A SZÉPHŐ Zrt. – annak érdekében, hogy a távhőszolgáltatással kapcsolatos felhasználói, díjfizetői panaszok rövid határidő alatt, egységes eljárással kivizsgálásra kerüljenek és a panaszok okai megszűnjenek a panaszbejelentések ügyintézésének eljárásrendjét az alábbiak szerint szabályozza.

#### **a) Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezeti egységek**

A felhasználó vagy díjfizető a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszával, észrevételével a SZÉPHŐ Zrt. ügyfélszolgálatához, a szolgáltató illetékes vezetőjéhez, valamint a Távhőszolgáltató tulajdonosához vagy a fogyasztói érdekképviseleti szervekhez fordulhat.

A panasz kivizsgálását első fokon az a szervezeti egység köteles elvégezni, amelyik a panasz elbírálására, a megfelelő minőségű szolgáltatás teljesítésére hatáskörrel rendelkezik.

Ha a felhasználó, díjfizető a panasz bejelentését nem a hatáskör szerinti szervezeti egységnél tette meg, úgy a bejelentést a fogadó szervezet továbbítja a hatáskörrel rendelkező szervezet felé.

Amennyiben a felhasználó vagy díjfizető a panasz bejelentésére kapott válaszzal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, úgy:

- ismételt panaszbejelentéssel élhet a felsőbb szintű szervezeti egységeknél;

- 
- a Tszf.-ben megjelölt hatóságoktól kérheti sérelmének orvoslását;
- polgári peres eljárást kezdeményezhet.

#### **b) A panasz bejelentése történhet**

- személyesen,
- írásban (levél, e-mail, fax),
- telefonon.

#### **c) Ügyintézési határidő**

A panaszbejelentések, illetve a közérdekű bejelentések kivizsgálására és az írásban történő válaszadásra a külön jogszabályokban (a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény) a meghatározott határidők az irányadók.

#### **d) Nyilvántartás**

A SZÉPHŐ Zrt. minden beérkezett, távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszt nyilvántartásba vesz.

#### **e) Kifogás a számla ellen**

A felhasználó vagy a díjfizető a benyújtott számla ellen kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére nincs halasztó hatálya.

A Távhőszolgáltató köteles a kifogást kivizsgálni és ennek eredményéről a felhasználót, díjfizetőt értesíteni a külön jogszabályokban (a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény) foglalt határidőn belül.

Amennyiben a Távhőszolgáltatót – neki felróható okból – téves vagy elmaradt számlázás miatt díj vagy díjkülönbözet illeti meg, a díjfizető azt a téves vagy elmaradt elszámolás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben jogosult és köteles kiegyenlíteni.

A szolgáltató és a díjfizető ettől eltérő módon is megállapodhat.

A fizetési határidőkön túli teljesítés vagy az esedékesség időpontjainak elmulasztása esetén a díjfizető a késedelmi kamatokat, valamint az igazolt költségeket (különösen behajtási, külső megbízotti követeléskezelés) a szolgáltatónak köteles megtéríteni.

#### **f) Elszámolási mérő meghibásodása**

A hőközponti - a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóság által hitelesített, vagy EU-MID bizonylattal rendelkező - hőmennyiségmérő meghibásodása esetén, annak kijavításáig vagy cseréjéig a fogyasztásmérő által az előző év azonos időszakában mért mennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményekre korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni. Ilyen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő, vagy a meghibásodás időpontját megelőző, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.

Amennyiben a hőmennyiségmérő hibájának mértéke és időtartama megállapítható, a mért (rögzített) adatokat az előző időszak fogyasztása alapján – a beállított változások figyelembevételével – kell meghatározni.

Az elszámolás alapul szolgáló mérők a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóság által hitelesítettek, vagy EU-MID bizonylattal kell rendelkezzenek, és ezek időszakos ismétlődő hitelesítéséről, mérésre kész állapotban tartásáról annak tulajdonosa köteles gondoskodni.

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

Hőmennyiségmérő részelem, vagy teljes mérőeszköz cseréjére azonnal intézkedni kell. (javítás, új műszer megrendelése, hitelesítés stb.)

A leszerelt és/vagy cserélt mérőeszközök adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni, amelyet a felhasználó és a szolgáltató képviselőjének aláírással kell ellátni.

Abban az esetben, ha az elszámolási mérő, vagy annak valamely része hibásan működik, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak.

#### **g) 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 – legfeljebb 30 nap - vizsgálja, és indokolt esetben a szükséges intézkedéseket megteszi.

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 karbantartási szerződést vagy általánydíjas hibajavítási 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 az alaptalannak bizonyuló kivizsgálást kérő, illetve kárt okozó felhasználónak kell megtérítenie.

## 6) Fogalommeghatározások

Az üzletszabályzat alkalmazásában irányadó fogalmakat a távhőszolgáltatásról szóló Tsz. 3. §-a, a Tsz. végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.) 3. számú mellékletét képező Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat (a továbbiakban: TKSZ) 2.1. pontja, valamint Székesfehérvár Megyei Jogú Város Közgyűlésének 45/2015 (XI.23.) számú rendelete (a továbbiakban: Ör.) határozza meg. Fenti jogszabályokban meghatározott fogalmakból következően és azon túlmenően a felhasználó és szolgáltató közötti jogviszonyban a következő fogalmak is irányadók:

- **alapidíj:** a távhőszolgáltatás igénybevételének lehetőségéért a szolgáltató állandó költségeinek fedezetéül szolgáló díj, amely a tárgyhót követő hónapban fizetendő, és amely lehet légtérfigatí alapidíj,
- hőtéljesítmény-lekötési alapidíj.

A távhőszolgáltatás módja, ill. célja szerint az alapidíjegységár különböző: csak fűtési célú, vagy csak vízfelmelegítés-szolgáltatási célú, vagy fűtési és melegvíz-szolgáltatási célú alapidíj egységárat kell figyelembe venni a közszolgáltatási szerződésben meghatározott távhőszolgáltatási célnak megfelelően.

**csatlakozási pont:** a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala. A távhőszolgáltató tulajdonát képező hőhordozó közeg a csatlakozási ponton adja át a felhasználó által igényelt hőmennyiséget a felhasználó fűtési rendszerének, a távhő felhasználó általi igénybevétele a csatlakozási ponton történik.

**díjfizető:** épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közszolgáltatási szerződésben megnevezett tulajdonosa, illetve az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója.

**épületrész:** távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlanak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.), mely díjszétosztási és számlázási egységet képez.

**felhasználási hely:** a felhasználó tulajdonában lévő, a közszolgáltatási szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhőfogyasztása önállóan mérhető;

**fűtött légtérfigat:** Fűtött légtérfigat az írásbeli vagy igénybevétel útján létrejött közszolgáltatási szerződéses jogviszonnyal érintett felhasználási hely, vagy annak épületrészeinek a szerkezeti falsíkok által határolt alapterülete és belmagasságának szorzataként számított, légköbméterben kifejezett térfogata, az alábbi rendelkezések értelemszerű alkalmazásával:

- A panel épületek esetén a belméretek meghatározásánál a típusstervek adatait kell alapul venni.
- A fűtött térfogata felmérése során kapott tört számot a kerekítés általános szabályai szerint kell egész számra kerekíteni.
- A lakóépület és vegyes célra használt épület közös használatra szolgáló helyisége légtérfigatának 60 %-a vehető figyelembe.

- A fürdőszoba légterének csak 60 %-a vehető figyelembe, ha az előírt hőmérsékletet - műszaki tervek alapján - kiegészítő fűtéssel (pl. villamos vagy gáz hőszugárzó) biztosítják.
- A garázs légtérfogatának az 50 %-a vehető figyelembe.
- A felhasználási hely, illetve az épületrész légtérfogatába beleszámít a felhasználási helyen vagy épületrészben kialakított álmennyezet és az épület vagy épületrész mennyezete közötti légtérfogat is.
- Nem minősül fűtöttnek az éléskamra, (kamraszekrény) valamint a külső tartózkodó tér jellegű erkély és loggia alapterülete.
- A korábban megállapított fűtött légtérfogatot változatlanoknak kell tekinteni, ha az újabb felméréskor megállapított légtérfogat +/- 2%-nál kisebb mértékben tér el a korábbtól.
- Amennyiben a fűtött légtérfogat a +/- 2%-os eltérést meghaladja, a számítás módosítására a felülvizsgálatot követő hónap 1. napjától kerülhet sor. A módosítás visszamenőleges hatállyal nem lehetséges.
- A fűtött légtérfogat felülvizsgálatát mind a felhasználó, mind a szolgáltató kezdeményezheti. A felülvizsgálatot a szolgáltató végzi a felhasználó vagy megbízottja jelenlétében.

**hődíj:** a felhasználó által vételezett (felhasznált) hőmennyiség után fizetendő díj, amely a felhasznált hőmennyiség (GJ) és a hődíjegységár (Ft/GJ) szorzataként adódó összeg (Ft). A hődíj-egységár lehet lakossági háztartási célú és lakossági nem háztartási célú, illetve egyéb felhasználókra vonatkozó távhőszolgáltatási egységár;

**ügyfél:** a távhőszolgáltatási jogviszony keretében a távhő felhasználó, épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrész tulajdonosa, a felhasználási hely, vagy felhasználási hely épületrészének bérbeadása (nem tulajdonos általi egyéb használata) és a bérlő (egyéb jogcímen használó) részére történő számlázás esetén a számlacímzett.

A felhasználó, az épületrész tulajdonos és a számlacímzett ügyfél jogosultságai és kötelezettségei a tárgykör szerint irányadó jogszabályok, valamint a jelen üzletszabályzat szerint differenciáltak.

## 7) Igénybejelentés

### a) Előzetes tájékoztatás

Az új felhasználási hely létrehozásában vagy a többletteljesítmény lekötésében érdekelt építető vagy megbízottja (tervező, kivitelező; a továbbiakban együtt: érdekelt) a távhőszolgáltatás, illetőleg a többletteljesítmény iránti igény kielégítésének feltételeiről még az igénybejelentés előtt tájékoztatást kérhet a távhőszolgáltatótól.

A távhőszolgáltató együttműködik az érdekelttel a legkedvezőbb vételezési

mód meghatározásában, majd a bejelentéstől számított 30 napon belül az előzetes tájékoztatást írásban a rendelkezésére bocsátja.

A távhőszolgáltatói előzetes tájékoztatásnak tartalmaznia kell az érdekelt előzetes tájékoztatás iránti kérelmében előadott és ahhoz mellékelte iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével a szükséges műszaki-gazdasági követelményeket, a fizetendő közmű-csatlakozási díj összegét, az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségességét és eljárás módját, valamint a tervező kérésére a felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez szükséges adatokat.

Ha a bekötővezeték és a felhasználói berendezés tervezését nem a távhőszolgáltató végzi, a tervező kérésére a távhőszolgáltató köteles a tervezéshez szükséges adatokról a Tsz. 54. §.(2) bekezdésében foglaltak szem előtt tartásával tájékoztatást adni.

A felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez a távhőszolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni.

Ha a felhasználói berendezés létesítéséhez valamely engedély vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, az engedélyeket az igénybejelentő köteles megszerezni.

## **b) Igénybejelentés a felhasználó/díjfizető részéről**

A távhőhálózatra csatlakozni szándékozó új vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő meglévő felhasználási hely tulajdonosa konkrét igényét és az igénylő adatait a távhőszolgáltatóhoz levélben kell, hogy benyújtsa, amelyre a szolgáltató 30 napon belül írásban válaszol.

Az igénybejelentés szükség szerint a következőket tartalmazza:

*Lakossági felhasználó esetén:*

- az igénylő (tulajdonos), vagy a közös képviselő adatai (név, állandó lakcím, levelezési cím,);
- a felhasználási hely adatai (cím, megnevezés);
- fűtési csúcshőigény (kW);
- használati melegvíz készítéséhez szükséges csúcshőigény (kW);
- egyéb célú csúcshőigény (kW);
- összes csúcshőigény (kW);
- felhasználási hely légtérfogata (lm<sup>3</sup>);
- a távhőszolgáltatás jellege;
- az üzembe helyezés igényelt időpontja;
- egyéb adatok, igények.

*Egyéb felhasználó esetén:*

- az igénylő (tulajdonos) adatai (név, cím, levelezési cím);
- cégbírósági vagy nyilvántartási azonosító adatok;



- pénzügyi megnevezése;
- pénzügyi számlaszám;
- adószám;
- a felhasználási hely adatai (cím, megnevezés);
- fűtési csúcshőigény (kW);
- használati meleg-víz készítés csúcshőigény (kW);
- technológiai célú csúcshőigény (kW);
- összes csúcshőigény (kW);
- felhasználási hely légtérfogata (l<sup>m3</sup>);
- a távhőszolgáltatás jellege;
- az üzembe helyezés igényelt időpontja;
- felhasználó neve, címe;
- fizetési mód;
- várható fogyasztás havonként [GJ];
- egyéb adatok, igények.

Bővítés esetén a meglévő és a tervezett csúcshőigényt is fel kell tüntetni.  
A bejelentést a lakossági igénylőnek aláírásával, egyéb igénylőnek céges aláírásával kell ellátnia.

### **c) Tájékoztatás a Távhőszolgáltató részéről**

A konkrét igénybejelentés kézhezvételével a távhőszolgáltatót tájékoztatási (csatlakozási ajánlattételi) kötelezettség terheli.

A felhasználói szándéknyilatkozat és a mellékelt ajánlat a felek jogi kötelezettségvállalását fejezi ki arra vonatkozóan, hogy a szükséges létesítmények elkészülte után a felhasználási helyre vonatkozóan a távhőszolgáltatási közszolgáltatási szerződést egymás között létrehozzák.

A csatlakozási ajánlatot a Távhőszolgáltató a konkrét igénybejelentésre

- előzetes tájékoztatás megléte esetén 15 napon belül,
- annak hiányában 30 napon belül köteles írásban megküldeni.

A csatlakozási ajánlat tartalma:

- a felhasználói konkrét igénybejelentés előzőekben felsorolt adatai;
- a csatlakozási pont megjelölése;
- az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségessége és eljárási módjaik;
- a csatlakozás, illetve a szolgáltatás műszakilag indokolt és jogszabályban előírt pénzügyi feltételei;
- a hálózatfejlesztési hozzájárulás összege;

- a szükséges létesítmények finanszírozási feltételei;
- a szolgáltatás díjára vonatkozó jogszabály megjelölése;
- esetlegesen megegyezésen alapuló egyedi feltételek;
- időpont, ameddig a Távhőszolgáltató az ajánlatban foglaltakhoz kötve van.

#### **d) Csatlakozási feltételek**

Műszaki feltételek:

- A felhasználói berendezéseket úgy kell létesíteni és üzemeltetni, hogy az a távhőrendszer biztonságát, más felhasználó vételezését ne veszélyeztesse. Ennek érdekében a Távhőszolgáltató előírja a felhasználó távhőrendszerre való csatlakoztatásának műszaki feltételeit.
- A szolgáltatói berendezést a felhasználói berendezéssel csak a Távhőszolgáltató kapcsolhatja össze.
- A felhasználói vezetékhálózat szerelését végző szervezet, illetőleg személy a bekapcsolás előtt köteles írásban nyilatkozni, hogy a felhasználói vezetékhálózatot a műszaki előírásokban, kötelezően alkalmazandó szabványokban foglaltaknak megfelelően készítette el.
- A műszaki átadást megelőzően a kivitelezőnek nyomáspróbát, tömörégi vizsgálatot kell végezni, és be kell mutatni a beépített berendezések műbizonylatát is.

Jogi és gazdasági feltételek:

- A felhasználói berendezés létesítése, üzemeltetése és fenntartása – eltérő tartalmú megállapodás hiányában - a felhasználói hely tulajdonosának kötelessége.
- A felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez a Távhőszolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni.
- A lakóépületek és a vegyes célra használt épületek felhasználói hőközpontjának kiviteli tervét a Távhőszolgáltató köteles díjmentesen felülvizsgálni. Az üzembehelyezési eljáráshoz a Távhőszolgáltatót meg kell hívni, abban a Távhőszolgáltató díjmentesen közreműködni köteles.
- Az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel - a csatlakozási szerződésben meghatározott feltételek mellett - csak a Távhőszolgáltató kapcsolhatja össze a távhőfogyasztás elszámolására alkalmas hőközponti mérőeszköz egyidejű felszerelésével.
- A felhasználói vezetékhálózat szerelését végző szervezet, illetőleg személy a bekapcsolás előtt köteles írásban nyilatkozni, hogy a felhasználói vezetékhálózatot a műszaki előírásokban és egyéb kötelezően alkalmazandó szabványokban foglaltaknak megfelelően készítette el.
- A Távhőszolgáltató a szolgáltatói berendezés üzembiztonsága, a va-

gyonbiztonság, valamint az élet- és egészségvédelem érdekében a felhasználói berendezést felülvizsgálhatja, és ha azt állapítja meg, hogy az nem felel meg a műszaki előírásoknak, szabványoknak, a bekapcsolást megtagadhatja, feltételhez kötheti. A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt felhasználó és díjfizető csak a Távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával létesíthet új felhasználói berendezést, helyezhet át, alakíthat át, és - a közszolgáltatási szerződés felmondásának esetét kivéve - szüntethet meg meglévő felhasználói berendezést.

- A szolgáltatói eszközöket, berendezéseket a közszolgáltatási szerződésben foglaltak alapulvételével a Távhőszolgáltató létesíti, üzemelteti és tartja karban.
- Az ingatlan távhőellátását szolgáló bekötő vezeték az adott ingatlanon - tulajdonosi hozzájárulással - vezetékjogi engedély és kártalanítás nélkül létesíthető. A hozzájárulás nem vonható vissza.
- Ha a felhasználói berendezés létesítéséhez valamely engedély, vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, az engedélyeket (ideértve az esetleg szükséges vezetékjogi engedélyt is) az igénybejelentő köteles beszerezni.
- A hőközpontot magában foglaló helyiség használatáért a tulajdonos a Távhőszolgáltatótól térítésre nem tarthat igényt.

#### **e) Fűtési hálózat lakóépületben történő átalakításának szempontjai**

A felhasználóoldali beavatkozás és változtatás csak olyan formában történhet, illetve olyan mértékű lehet, hogy a felhasználói közösség szolgáltatásban érintett tagjait hátrány vagy anyagi károsodás nem érheti.

Amennyiben a felhasználó az épületben olyan építészeti, vagy épületgépészeti átalakítást végez, amely a közszolgáltatási szerződésben rögzített légtérfogatot megváltoztatja, azt köteles a Távhőszolgáltatónak előzetesen írásban bejelenteni és beszerezni a Távhőszolgáltató előzetes hozzájárulását. Ebben az esetben a felhasználó saját költségén, az arra jogosult tervezővel az átalakításról tervet köteles készíttetni és azt a Távhőszolgáltatónak benyújtani. Figyelembe kell venni az ellátó távhőrendszerre érvényes csatlakozási előírásokat és az épületet kiszolgáló hőközpont műszaki adottságait.

Ha az épület meglévő távhőszolgáltatói rendszerének átalakítása egyúttal a távhőigény megváltoztatásával jár, vagy a távhőigény módosulása miatt is szükséges a távhőszolgáltatói rendszer átalakítása, az átalakítás csak az Ör. 20-21.§.-aiban rögzítetteknek megfelelően történhet.

Az átalakítás befejezését be kell jelenteni a Távhőszolgáltatónak, aki azt a helyszínen köteles ellenőrizni és szükség szerint az új légtérfogatot felméréssel megállapítani. Az új légtérfogatnak megfelelően a felek a közszolgáltatási szerződés díjfizetői jegyzékét módosítják.

A fűtési hálózat korszerűsítésének, felújításának alapvető szempontjai:

- radiátortípus-váltás a felhasználó többi tagjának, vagy a felhasználói képviselőnek, illetve a távhőszolgáltató hozzájárulásával lehetséges;
- átfolyós, egycsöves fűtési rendszerbe új, a korábbinál kisebb beömlőnyí-

lású radiátor csak méretezett átkötő szakasz beépítésével engedélyezett, az átkötő szakaszba elzáró vagy szabályozó szelep beépítése tilos;

- radiátorbővítés a felhasználó többi tagjának, vagy a felhasználói képviselőnek a hozzájárulásával egyetértéssel engedhető meg;
- radiátorszelep-csere esetén típust - igény esetén - a szolgáltató javasol;
- kiselállású termosztatikus radiátorszelep alkalmazása javasolt;
- felszálló vezeték és leágazás pótlólagos kiépítése, korszerűsítése csak tervezés alapján lehetséges;
- légtelenítési rendszer módosítása csak szolgáltatói egyetértéssel végezhető;
- termosztatikus radiátorszelepek alkalmazása esetén törekedni kell, hogy a keringető szivattyú fordulatszám-szabályozású legyen;
- egycsöves fűtési rendszer esetén törekedni kell a rendszer átkötő szakaszos átalakítására, hogy szabályozható és költségmegosztóval felszerelhető legyen;
- átkötő-szakasz megszüntetése nem engedélyezhető;
- bővítés csak a hőközponti, vagy a hőfogadói osztógyűjtőről oldható meg;
- szekunder hőfogyasztásmérőt beépíteni csak a távhőszolgáltató jóváhagyásával lehet.

#### **f) Közszolgáltatási szerződés felmondása (leválás a távhőrendszerről)**

A közszolgáltatási szerződés felmondásának feltételeit a Tszt., a Vhr. és az Ör. határozzák meg.

Az Ör. 7. § (5) bekezdés szerint a közszolgáltatási szerződés felmondása, vagy annak a felhasználási hely egyes épületrészeiben történő távhőszolgáltatás megszüntetését célzó módosítása esetén a távhőszolgáltató az alábbi költségei megtérítésére tarthat igényt a leválással feleslegessé váló kapacitások elbontásának illetve a nem elbonthatók fenntartási költségeinek fedezésére:

A Távhőszolgáltató közszolgáltatási tevékenységébe tartozó eszközeinek utolsó lezárt üzleti évkönyvszerinti értéke szorozva a közszolgáltatási szerződés felmondásával, vagy módosításával érintett légtérfogata és a Távhőszolgáltató engedélyezett szolgáltatási területén levő összes felhasználási hely teljes légtérfogatának hányadosával.

Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlésének Székesfehérvár egyes területrészeinek szabályozási tervéről és helyi építési szabályzatára vonatkozó 7/2004. (II.24.) (Székesfehérvár Megyei Jogú Város külterületének valamint egyes belterületi területrészei), 8/2004 (II.24.) (a belváros és tágabb környezete), a 34/2007 (XI.30.) (Ráchegy) rendelete, az Ör., valamint e jogszabályok esetleges hatályon kívül helyezése esetén a tárgykör szerint szabályozó újabb jogszabály értelmében a jelenleg távhővel ellátott létesítmények hőellátását csak a jogszabályokban meghatározott feltételekkel lehet megoldani.

## **8) A távhőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozás**

### **a) Előre nem tervezhető szüneteltetés**

#### **Hibabejelentés**

A távhőszolgáltatás folyamatosságának megszakadását, az észlelt rendellenességeket, hibákat minden nap, 0-24 óra időtartamban a SZÉPHŐ Zrt. Hőszolgáltatási Igazgatóság üzemviteli felügyeletén (diszpécsterszolgálatán) lehet bejelenteni.

#### **Hibaelhárítás rendje**

A Távhőszolgáltató a tulajdonában lévő berendezések meghibásodása esetén, amelyek egyidejűleg több felhasználónál a szolgáltatás megszakadását okozzák, a tudomásszerzést követően haladéktalanul megkezdí a hiba elhárítását.

Több, egyidejű hiba esetén a felhasználók ellátására gyakorolt hatásuk alapján, az élet- és vagyonbiztonság figyelembevételével, fontossági sorrendben történik a hibák elhárítása.

### **b) Előre tervezhető szüneteltetés**

A Távhőszolgáltató az előre tervezhető javítási, felújítási karbantartási munkálatok elvégzéséhez jogosult a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni.

Az előre tervezhető javítási felújítási, karbantartási munkálatok miatti szolgáltatásszüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról a távhőszolgáltató az érintett felhasználókat előre értesíti.

#### **Csoportos értesítés**

Az előre tervezhető, 24 órát meghaladó szolgáltatás szüneteltetés esetén a felhasználókat a helyi sajtóban és/vagy szórólapokon és/vagy faliújságokon és/vagy hirdetőtáblákon és/vagy egyéb tömegkommunikációs eszközökön közzétett közlemény útján, a szüneteltetés előtt legalább 5 nappal értesíti a távhőszolgáltató.

#### **Egyedi értesítés**

Az egyedi közszolgáltatási szerződéssel vételező felhasználó esetén az értesítés időpontjában és módjában a felhasználó és a távhőszolgáltató állapotodnak meg. Amennyiben a felhasználás jellege ezt indokolja, az általános közszolgáltatási szerződéssel vételező felhasználó is kérheti az erre vonatkozó kiegészítő megállapodás megkötését.

#### **Elvárhatóság**

Vitás esetekben, a szolgáltató elvárható magatartásának kérdésében Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzata vagy a Magyar Energetikai és Közműszabályozási Hivatal állásfoglalását kell kérni.

#### **Hatósági korlátozás**

A távhőszolgáltatás korlátozásánál a Tszt. és az Ör. értelmében kell eljárni.

A korlátozásra vagy szüneteltetés feltételeire és végrehajtására e külön jogszabályokban foglaltak az irányadók.

## 9) Csatlakozási díj – csatlakozási pont

### a) Csatlakozási díj

A távhőhálózatra csatlakozni szándékozó új vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő meglévő felhasználási hely tulajdonosának igénybejelentése a Távhőszolgáltató köteles az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről és lehetőségeiről tájékoztatást adni és a legkedvezőbb, leggazdaságosabb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni.

Az Ör. szerint a Távhőszolgáltató az új felhasználási hely tulajdonosától a szükséges közműfejlesztések költségeihez közmű csatlakozási díjat nem kérhet.

### b) Csatlakozási pont

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

### c) Csatlakozások létesítése

Új felhasználói hely a távhőrendszerre csak felhasználói hőközponttal csatlakozhat.

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

A közszolgáltatási szerződés hatálybalépéséig a Távhőszolgáltató és az igénybejelentő köteles elvégezni mindazokat a munkákat, amelyek a távhőszolgáltatásához, illetőleg vételezéséhez szükségesek.

*A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt*

- lakossági felhasználó csak a Távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával
  - létesíthet új felhasználói berendezést,
  - helyezhet át, alakíthat át, és - a szerződés felmondásának esetét kivéve - szüntethet meg meglévő felhasználói berendezést;
- egyéb felhasználó csak a Távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával létesíthet olyan új felhasználói berendezést, amely a hőteljesítmény-igényt módosítja.

## 10) A távhőszolgáltatás minőségi követelményei

A távhőszolgáltatás folyamatos, de nem szünetmentes szolgáltatás.

A távhőrendszeren végzett tervszerű munkák és üzemzavarok esetén a Távhőszolgáltató a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamig a szolgáltatást szüneteltetheti.

A Távhőszolgáltató köteles a felhasználó távhőigényét a közszolgáltatási szerző-

désnek megfelelően kielégíteni, a szerződésben megjelölt hőhordozó közeg, illetve az üzemviteli megállapodás alapján kért egyéb paramétereket a rögzített tűréshatárok között tartani. Ettől való eltérés a Tsz. 49. §-ban meghatározott szerződésszegésnek minősül és jogkövetkezményeként kötbérfizetést von maga után.

A SZÉPHŐ Zrt., mint Távhőszolgáltató arra törekszik, hogy a jogszabályokban meghatározott keretek és követelmények szerint a felhasználók igényeit teljes körűen kielégítse.

Számítógépes felügyeleti rendszerével - az abba bekapcsolt valamennyi hőközpont működését - folyamatosan ellenőrzi, az üzemviteli adatokat folyamatosan rögzíti. A felhasználói rendelkezéseket és a hőközponti beavatkozásokat naplózza.

A felhasználói panaszokat, bejelentéseket, megkereséseket dokumentálja és nyomon követi, az ügyintézési határidőn belül azokat kivizsgálja és a szükséges teendőket megteszi.

## 11) Szerződések

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013.évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) a távhőenergia szolgáltatója és felhasználója közötti jogviszonyt közszolgáltatási jogviszonynak minősíti.

### a) Közszolgáltatási szerződések

A Távhőszolgáltatót törvény szerinti szerződéskötési kötelezettség terheli, melynek megfelelően a polgári jog szabályai szerint a lakossági felhasználóval általános, az egyéb felhasználóval pedig egyedi közszolgáltatási szerződést köt.

A Távhőszolgáltató és a felhasználó közötti közszolgáltatási szerződés a szolgáltatás igénybevételével jogszabályok szerinti, valamint a jelen üzletszabályzat szerinti tartalommal is létrejön.

### b) Szerződés előkészítése, megkötése

Amennyiben a csatlakozni kívánó felhasználó jelzi szerződéskötési, vagy meglévő felhasználó a szerződésmódosítási szándékát, a Távhőszolgáltató az elszámolás feltételeiről - a szerződés mintáját is mellékelve - a felhasználói közösség képviselőjének tájékoztatót küld.

Amennyiben a felhasználó a távhőszolgáltatói tájékoztatóban foglaltakat teljesítette vagy a határozott időtartamú közszolgáltatási szerződésében foglalt határidő lejárt, és a szolgáltatás igénybevétele folytatódik (ideértve azt az esetet, amikor fűtési időnyen kívüli időszakban a felhasználó nem jelzi a szerződés megszüntetésére vonatkozó akaratát, szándékát) a közszolgáltatási szerződés változatlan tartalommal, az abban foglalt időtartammal meghosszabbodik. A Távhőszolgáltató a szerződéskötés kezdeményezésének kézhezvételétől számított 30 napon belül köteles a szerződési ajánlatát elkészíteni, és a másik szerződő fél részére átadni vagy elküldeni. Ha a szerződési ajánlatot kérő az ajánlat elkészítéséhez szükséges adatokat, iratokat, a feltételek teljesítésére vonatkozó igazolást nem bocsátotta a távhőszolgáltató rendelkezésére, hiánypótlási igényéről a távhőszolgáltató 15 napon belül köteles a másik felet tájékoztatni. Ebben az esetben az ajánlattételre előírt határidő a hiánypótlás teljesítésével kezdődik. Megszűnik a szolgáltató ajánlati kötöttsége, ha a jogosult, illetve a felhasználói igénnyel jelentkező a szerződéstervezetet 30 napon belül aláírva nem küldi vissza, vagy arra vonatkozóan nem nyilatkozik.

A felhasználói közösség képviselője képviseleti jogosultságát okirattal igazolni köteles (pl. közgyűlési határozat).

A szerződés megkötése után, a szerződés érvényességének kezdeti napján vagy a szolgáltatás megkezdésekor a felhasználó képviselője és a Távhőszolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel az érintett hőközpont hőfogyasztás-mérőjének induló állásáról. Ezen jegyzőkönyv a szerződés mellékletét képezi.

### c) A szerződés tartalmi követelményei

A közszolgáltatási szerződésekre a Tsz., a Vhr., valamint az Ör. (vagy az ezeket esetlegesen hatályon kívül helyező, ugyanezen tárgykört szabályozó új jogszabály) előírásait kell alkalmazni.



## A szerződés mellékletei

Felhasználói jegyzék

Adatlap

Üzemviteli megállapodás, melynek tartalma:

- az érintett épületek azonosító adatai (objektum szám, cím);
- a felhasználó képviselőjének adatai;
- szolgáltatással kapcsolatos intézkedési körök (pl. hőenergiával történő gazdálkodás), egyéb megállapodások;
- dátum és aláírás.

Díjfizetők jegyzéke

### d) A szerződések típusai

A Távhőszolgáltató a lakossági fogyasztókkal **általános közszolgáltatási szerződést**, az egyéb fogyasztókkal **egyedi közszolgáltatási szerződést** köt.

### e) Szerződések időbeli hatálya és módosítása

Az általános közszolgáltatási szerződések határozatlan időre szólnak. Az egyedi közszolgáltatási szerződések is határozatlan időre szólnak, kivéve ettől eltérő megállapodás esetén, amelyet a felek

- elszámolás-technikai kérdések tekintetében évente egyszer (az új elszámolási időszak kezdetén);
- a „Felhasználói adatlap” adatsorainak tekintetében hó kezdetekor;
- az „Üzemviteli megállapodás” a hőenergiával történő gazdálkodás vonatkozó része tekintetében
- és a „Díjfizetők jegyzéke” tekintetében bármikor

módosíthatnak.

A vételezés szüneteltetése esetén a felhasználó az alapidíjat, mint éves díjat fizetni köteles.

Az elszámolási rendszer változtatására minden év augusztus 31-ig lehet az igényt benyújtani.

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

**f) A felhasználó vagy a díjfizető személyében bekövetkező változások bejelentésének rendje:**

A felhasználó vagy díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új felhasználó illetve díjfizető írásban, mindkettejük által aláírva köteles a Távhőszolgáltatónak a felhasználó személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül bejelenteni. A bejelentésben meg kell jelölni a régi és az új felhasználó vagy a díjfizető személyének azonosításához szükséges adatokat, a felhasználási hely, illetőleg az épületrész pontos megjelölését és a változás időpontját.

A bejelentés akkor minősül szabályszerűnek és közöltnek, ha a fenti alaki és tartalmi követelményeknek megfelel. A nem szabályszerűen bejelentett adatváltozást a Távhőszolgáltató nem köteles átvezetni.

Amennyiben a szabályszerű bejelentés a felhasználó vagy díjfizető személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül nem történik meg, úgy a számlázási adatok módosítását Távhőszolgáltató a bejelentés megfelelő alaki és tartalmi követelményeinek teljesítéséig nem köteles elvégezni.

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

A Távhőszolgáltató jogosult a felhasználó vagy díjfizető személyében bekövetkezett változás igazolására alkalmas okirat bemutatását igényelni.

**g) Szerződésszegés és következményei**

**Szerződésszegést követ el a Távhőszolgáltató, ha:**

- a hőenergia szolgáltatást a szerződés szerinti időpontban nem kezdi meg,
- a hőenergiát saját hibájából nem a szerződésben meghatározott paraméterekkel szolgáltatja,
- felróható magatartása miatt a hőenergiaszolgáltatási kötelezettségének 24 órát meghaladóan nem tesz eleget,
- a szolgáltatás tervszerű munkák miatti szüneteltetéséről a fogyasztót időben nem értesíti.

A szerződésszegéssel okozott és a felhasználó által hitelt érdemlően bizonyított kárt, ha arra a díjvisszatérítés (alapdíj) nem nyújt fedezetet, a Távhőszolgáltató köteles megtéríteni.

**Szerződésszegést követ el a felhasználó, vagy a díjfizető ha:**

- a szerződésben meghatározott hőteljesítményt túllépi;
- a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződészerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti, különösen ha a felhasználói berendezéseken, a Távhőszolgáltató hozzájárulása nélkül átalakítási munkákat végez, vagy a műszaki biztonságtechnikai követelményeknek nem megfelelő berendezést helyez üzembe;
- az elszámolás alapját képező mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy - amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a fogyasztó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított - ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be;
- az elszámolás alapjául szolgáló mérőberendezések ellenőrzését, leolvasását szándékosan megghiúsítja vagy annak bármilyen befolyásolásával vagy megkerülésével vételez;
- a távhőszolgáltatás díját nem vagy késedelmesen fizeti;
- a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget,;
- a távhő vételezését nem a jogszabályokban, illetve jelen üzletszabályzatban foglalt feltételekkel szünteti meg.

A szerződésszegéssel okozott kár pótdíj(ak)at meghaladó részét a felhasználó köteles megtéríteni.

## 12) Díjszabás

### a) Árak és díjak átláthatósága

Az árak és díjak meghatározása a mindenkor jogszabályoknak megfelelően, az abban leírt módon történik.

A jogszabályi előírások betarthatóságára a SZÉPHŐ Zrt. egy átlátható számviteli, elszámolási rendet alakított ki, hogy a költségek fajtáinak szükségessége és mértéke egyszerűen megítélhető legyen. Az elszámolási elv kialakításánál és érvényesítésénél az a cél, hogy az egyes felhasználói csoportok között keresztfinanszírozás ne legyen, mivel a keresztfinanszírozás gátolja az energiateljesítmény tényleges csökkentésére való törekvést.

### b) A díjak, díjrendszerek kialakításának, változtatásának általános elvei

A Távhőszolgáltató szükséges és elégséges ráfordításai a felhasználók által fizetett díjakban és állami támogatás formájában kerülnek megtérítésre, melyek összefüggő díjrendszert alkotnak.

A távhőszolgáltatásra vonatkozó áraknak és egyéb díjaknak összhangban kell lenniük a következő követelményekkel.

- **Költségfedezeti elv:** A díjrendszer és az állami támogatás által elérhető bevétel biztosítja, hogy a Távhőszolgáltató indokolt üzemeltetési költségei, valamint a szükséges és indokolt befektetései megfelelően megtérüljenek, beleértve a hatékony működéshez szükséges kockázat és nyereség fedezetének biztosítását is.
- **Költségminimalizálási elv:** A díjrendszer segítse elő, illetve tegye lehetővé a biztonságos hőenergia-ellátást, a ráfordítások hatékony igénybevétele, a hőenergia racionális és takarékos felhasználását. Egyaránt érvényesüljön a felhasználó és a Távhőszolgáltató érdeke és mindez a lehető legalacsonyabb költségszinten valósuljon meg.
- **Költségviselési elv:** A díjrendszer és a költségek elszámolási rendje biztosítsa, hogy sem a Távhőszolgáltató, sem a felhasználó részére indokolatlan megkülönböztetéseket, előnyöket, hátrányokat a szolgáltató ne érvényesítsen. Minden felhasználó a lehető legteljesebb mértékben viselje az arányosan rá jutó költségeket és ráfordításokat.
- **Együttműködési elv:** A díjrendszerek legyenek könnyen alkalmazhatók, egyszerűek és közérthetőek, szolgálják a Távhőszolgáltató-elhasználó együttműködését, kapcsolatuk fejlesztését, tegyék lehetővé az információk szabad hozzáférhetőségét és kölcsönös felhasználását. A korlátozás rendje legyen átlátható és közismert.

## 13)Mérés, számlázás, elszámolás

### a) Az elszámolás alapjául szolgáló mérőberendezés

Alapvetés: a szolgáltatott távhő elszámolásának alapja a hőközpontban, hiteles hőmennyiségmérőn mért hőmennyiség. Minden egyéb hőérzékelés alapú műszer által nyert adat, és a felhasználói közösség által elfogadott felosztási elv a hőközponti hőmennyiségmérő szerinti hőfogyasztás díjának költségmegosztására szolgál.

A Távhőszolgáltató a szolgáltatott távhő mennyiségét a hőközpontban elhelyezett hiteles hőmennyiségmérővel köteles mérni, és az azok által mutatott felhasználásokat elszámolni.

Hőmennyiségmérőként az a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóság által hitelesített, vagy EU-MID bizonylattal rendelkező hőmennyiségmérőt kell alkalmazni.

Hőközponti mérés esetén a felhasználó jogosult saját költségére ellenőrző mérőt felszerelni, de ez a szolgáltatott távhő mennyiségének elszámolására nem alkalmazható.

Mind hőközponti, mind épületrészenkénti osztómérés esetén a Távhőszolgáltató és a felhasználói közösség képviselője köteles egymást kölcsönösen tájékoztatni a mérőcseréről annak érdekében, hogy a távhőszolgáltatás illetőleg - vételezés és annak elszámolása zavarmentes legyen.

### b) Elszámolási mérőberendezések leolvasása

Hőfogyasztásmérők leolvasása:

Az elszámolási mérők adatait a Távhőszolgáltató a felügyeleti rendszerén keresztül naponta rögzíti.

A felhasználó jogosult a mérő adatait az ügyfélszolgálatnál ellenőrizni.

Költségosztáscélú melegvízmérők leolvasása:

Felhasználó, díjfizető a tárgyhavi melegvíz-fogyasztást a tárgyhónap utolsó napjáig írásban vagy telefonon közli.

Azon felhasználók esetében, ahol valamennyi díjfizető rendelkezik a FEJÉRVÍZ Zrt. által a melegvízmérőkre felszerelt és üzemeltetett, távleolvasást lehetővé tevő rádiós modullal (a továbbiakban rádiós modul), a távhőszolgáltató a felhasználó képviselőjének kérelmére lehetőséget biztosít, hogy a számlázás a rádiós modulok távleolvasása során kinyert fogyasztási adatok alapján történjen. Amennyiben a rádiós modullal gyűjtött adat és a melegvízmérőről leolvasott adat között különbség van, akkor a felosztás alapja a melegvízmérő alapján mért adat.

A Távhőszolgáltató vagy megbízottja jogosult, de nem kötelezett a melegvízmérők adatainak helyszíni és/vagy víziközmű-szolgáltató adatain alapuló ellenőrzésére, jogszabályi kötelezettsége a díjfizetők vagy a felhasználói közösség által eljuttatott adatok szerinti számlázásra terjed ki.

## c) Hődíjak elszámolása, elszámolási módok

Általános hődíjelszámolási elv, hogy a felhasználói hőközpontba beépített hőmennyiségmérő joghatású mérési alapadatok megállapítására szolgál a hőközpontból ellátott épületrészek hőfogyasztás-elszámolása esetén.

Épületrészenkénti díjmegosztás esetén a tulajdonosok által meghatározott arányok alkalmazásához és számlázás során történő érvényesítéséhez szükséges adatok szolgáltatása a felhasználó kötelezettsége a távhőszolgáltató által meghatározott formátumban.

Az egyes épületrészek arányos hőfogyasztásának megállapítása az alábbi felosztási módokkal és kapcsolódó elszámolásokkal történhet a díjfizetők között:

### **Fűtési célú hőfogyasztás esetén**

- 1) az Ör. alapján az ellátott épületek/épületrészek **légtérfogatának** arányai szerint (Tsz. 44. § (1)), vagy
- 2) a fűtésre felhasznált hőmennyiség épületrészenként beépített, hőleadónként felszerelt **költségosztó műszerek** adatai alapján, vagy

### **Melegvíz-előállítási célú hőfogyasztás esetén**

- 3) Vízfelmelegítési díjak felosztása és számlázása a költségosztás célú melegvízmérők adatai alapján történik

## **1) Légtérfogat-arányos költségmegosztás és hődíjfizetés**

Az elszámolások alapja – eltérő megállapodás hiányában - a fűtési költségek esetében a fűtött helyiségek légtérfogata.

Ez az alapeseti elszámolási mód a hőközponti mérő felszerelésével és a szolgáltatás igénybevételével, írásos szerződés nélkül is létrejön.

## **2) Költségosztón alapuló költségmegosztás és hődíjfizetés**

### **Havi felosztás**

Költségmegosztásra szolgáló, épületrészenkénti - hőleadónként felszerelt - költségosztók alapján történő havi felosztás teljes körű havi adatszolgáltatás esetén alkalmazható.

A Távhőszolgáltató a költségmegosztó alapján számolt felosztási arányokat csak abban az esetben tudja figyelembe venni, ha a felhasználó (társasház közös képviselője, lakásszövetkezet ügyvezető elnöke, tulajdonosi közösség egyéb képviselője) teljeskörűen, az összes épületrészre vonatkozóan minden hónap 5. napjának 12 órájáig írásban közli a Távhőszolgáltatóval az előző hónapra alkalmazni kívánt felosztási arányokat. Ennek hiányában a havi fogyasztás az épületrészek légtérfogatának arányában kerül felosztásra és számlázásra.

### **Éves újraosztás**

Az egy-egy hőközpont-hoz (elszámoló mérőhöz) tartozó felhasználói közösségek a fűtési költségek felhasználás arányos felosztására fűtési költségmegosztókat szerelteshetnek fel.

Az éves újraosztást a távhőszolgáltató külön szerződés ellenében vállalja.

A költségfelosztás számszerű eredményeit a felhasználónak (társasház közös képviselője, lakásszövetkezet ügyvezető elnöke, tulajdonosi közösség egyéb képviselője) írásban, valamint elektronikus formában kell benyújtania a távhőszolgáltató felé. Ha a felhasználó által a költségmegosztók felszerelésére és működtetésére megbízott személy vagy szervezet adja át a távhőszolgáltatónak az eredményeket, a szolgáltató a felhasználó képviselőjének írásbeli jóváhagyása esetén alkalmazhatja azt a díjfelosztás és számlázás során.

Amennyiben a költségmegosztók szerinti díjfelosztással a fűtési idényt követő, évenként egyszeri teljes, vagy részleges felhasználó, vagy megbízottja általi újraosztása történik, a szolgáltató a felosztás során csak leellenőrzi az adatokat, a pótbefizetési kötelezettségek és visszatérítések számolt értékét.

Az újraosztás eredményét a távhőszolgáltató akkor számlázza az épületrészek díjfizetőinek, illetve a visszatérítést akkor teljesíti, amennyiben a felhasználó képviselője nyilatkozik arról, hogy az újraosztás eredménye az alábbi feltételekkel együttesen teljesül.

- Az újraosztásnak és elszámolásnak meg kell felelnie a mindenkor hatályos Vhr-nek.
- Teljesülnie kell kiemelten a Vhr. 17/E. § (1) bekezdésében foglalt együttes feltételeknek, miszerint a hőmennyiség díja
  - 30%, de legfeljebb 50% mértékben az épületrészek fűtött légtérfogata arányában, kivéve, ha az épület az energetikai tanúsításról szóló jogszabály alapján eltérhet ettől
  - a fennmaradó rész fogyasztásarányosan, a fűtési költségmegosztók leolvasott adatainak alapulvételével,
  - valamint a Vhr. 6. mellékletben meghatározott korrekciós tényezők figyelembevételével kerül felosztásra.
- A fogyasztásarányos hányad épületrészekre történő felosztásának számítása során az egyes épületrészekre figyelembe vett fajlagos fűtési hőfelhasználás nem lehet nagyobb a felhasználási hely fajlagos fűtési hőfelhasználása 2,5-szeresénél.

Az újraosztás számlázásához szükséges adatait a felhasználó köteles a távhőszolgáltató részére rendelkezésre bocsátani.

A Távhőszolgáltató jogosult az újraosztás eredményeként előálló visszatérítések és követelések kiszámlázását, pénzügyi teljesítési határidejét időben elválasztani. A visszatérítések kiszámlázására és pénzügyi teljesítésére a pótbefizetések időzítését követő 90 nap elteltével kerülhet sor.

### **3) Hődíjelszámolás épületrészenkénti költségmegosztók alapján**

Épületrészenkénti fűtési hőmennyiségmérés esetén a felhasználói közösség és a Távhőszolgáltató megállapodást köt.

A megállapodásban rögzítik a megvalósítás módját, a költségviselést és az elszámolás elvét.

#### **4) Vízfelmelegítési díjak felosztása és számlázása**

Azon épületekben, ahol a fűtésre és melegvízkészítésre felhasznált hőmennyiség egyazon mérővel mért, a hődíj megosztásra kerül.

Az elszámolások alapja melegvíz-hődíjak esetében a közölt (felhasználó, díjfizető, közös képviselő, víziközmű-szolgáltató) fogyasztott melegvíz-mennyiség, m<sup>3</sup> -ben kifejezve.

A Távhőszolgáltató vagy megbízottja jogosult a melegvízmérők lejelentett adatainak – ld. jelen dokumentum 13.) b) pontjában foglaltak – személyes úton és/vagy a víziközmű-szolgáltatón keresztül ellenőrzésére.

A vízfelmelegítési díjak felosztása a felhasználók által szolgáltatott, melegvíz-mennyiségmérők adatain alapszik. A díjfizető, vagy a felhasználói közösség képviselője havonta köteles az adatszolgáltatásra. Adatszolgáltatás hiányában, vagy hiányos (nem minden épületrészre kiterjedő) adatszolgáltatás esetén a vízfelmelegítés díja a rendelkezésre álló adatok alapján kerül felosztásra. A melegvízmennyiségmérők szolgáltatott adatainak és az egységnyi melegvíz előállításához szükséges hőmennyiség egységárának a szorzatát számlázza a Távhőszolgáltató az egyes épületrészek tulajdonosainak.

Azon felhasználókkal, amelyek megfelelnek a 13/b) pontban részletezett feltételeknek, erre irányuló kérelem esetén, a Távhőszolgáltató szerződést köt a rádiós modulok kiolvasására, melyet díjmentes többletszolgáltatásként nyújt. Ennek keretében a Távhőszolgáltató havonta kiolvassa a rádió modulokat és az így kinyert fogyasztási adatok alapján osztja fel a vízfelmelegítési díjakat.

Amennyiben a rádiós modulból kiolvasott adatok és a melegvízmérők óraállása között eltérés mutatkozik, a melegvízmérők alapján mért fogyasztás az irányadó a számlázás során.

#### **d) Számlázás rendje**

**Alap esetben** a Távhőszolgáltató a felhasználónak nyújtott szolgáltatást - eltérő tartalmú megállapodás hiányában - folyamatosan méri és havonta számlázza.

A Távhőszolgáltató a felhasználók, illetve a díjfizetők részére szolgáltatási helyenként - a közszolgáltatási szerződésben rögzített feltételekkel – minden hónap 12-ig számlát készít.

A díjfizetőknek a hődíjat és az alapidíjat a szolgáltatást követő hónapban a számlán feltüntetett fizetési határidőig kell megfizetniük.

**Egyedi esetben** - a felhasználói közösséggel kötött írásos megállapodás alapján - a hődíjak éves elszámolása a felhasználók kezdeményezésére létrejöhet az alábbiak szerint:

Az elszámolási időszak minden év június 1-jétől a következő év május 31-ig tart.



A felhasználók az elszámolási időszakban a fogyasztási helyre vonatkozó egyedi és a városi átlagos adatokból számított díjak alapján részfizetést teljesítenek a fűtési és melegvíz-hődíjra.

A fűtési hődíj részfizetés a fűtési idény hónapjaiban, vagy – ha erre vonatkozóan a felhasználó díjfizető nyilatkozik - 12 hónapra elosztva is fizethető. A 12 havi hődíjfizetésre vonatkozó nyilatkozatot a szolgáltatóhoz az elszámolási időszak kezdete előtt, legkevesebb 15 nappal, írásban kell eljuttatni.

A részfizetés összegében a felhasználói közösség és a Távhőszolgáltató eltérő tartalmú megállapodást is köthet.

A részfizetések összegét évente egyszer számolják el. A hőközpontban ténylegesen felhasznált hőenergia költségével összevetve adódik az elszámolási különbözet, amely az egyes felhasználókra, díjfizetőkre bontottan pótlólagosan számlázásra vagy – megtakarítás esetén – jóváírásra kerül.

Elszámoláskor a felhasználók tételes kimutatást kapnak az elszámolási időszak felhasználási helyre vonatkozó valamennyi adatáról, és minden egyes díjfizető megkapja saját, részletes elszámolását is.

Amennyiben a felhasználót vagy a díjfizetőt a számlázás alapjául szolgáló hiteles mérőműszerek alapján visszatérítés illeti meg, a távhőszolgáltató az éves elszámoló számlából adódó díjkülönbözetet a következő havi hőszolgáltatási számlák készítésekor ügyfélszámláján jóváírja, túlfizetés esetén a jogszabályoknak megfelelően jár el a távhőszolgáltató.

#### **e) A számla tartalma**

- tárgyó alapdíja vagy teljesítménydíja,
- tárgyhavi a tényleges felhasználásból az épületrészre jutó hődíj (havi tényleges fogyasztás elszámolása esetén) vagy tárgyhavi hődíj részfizetés esetén,
- bejelentett használati melegvíz hődíja
- számla összegét befolyásoló egyéb tételek (túlfizetés, támogatások stb.)

#### **f) Számlaadási kötelezettség és díjfizetési módok**

A számlákra vonatkozó jogszabályi előírások betartásával a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről a szolgáltató számlát állít ki, amelyet a fizetési határidő előtt kézbesít, eljuttat a díjfizetőnek.

A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal (bevételi pénztárbizonylat, pénzügyi egyenlegértékesítő, készpénzátutalási megbízás postabélyegzővel igazolt feladóvevénye) együtt tekinthető kiegyenlítettnek.

A számla zárt számlázási rendszerben készül, aláírás nélkül is hiteles.

### **Számlák küldeményként való kézbesítése**

Ha a díjfizető szolgáltatási, illetve levelezési címre kéri a számlát, a szolgáltató a számlát postai úton kézbesíti. A kézbesítés egyszerű postai küldemény útján történik, mely a postai feladást követő 3. munkanapon kézbesítettnek minősül.

A felhasználók/díjfizetők számláikat választásuk szerint a következő módok szerint egyenlíthetik ki:

- postai csekkel (készpénzátutalási megbízással),
- banki átutalással,
- csoportos beszedés útján,
- bankkártyás fizetéssel: az e-számlát és folyószámla-egyenleget nyilvántartó honlapon/erre alkalmas bankautomatán keresztül/ügyfélszolgálati pénztárakban,
- készpénzzel történő fizetéssel az ügyfélszolgálati pénztárakban.

### **Csoportos beszédési megbízás**

Ha a díjfizető vagy a pénzügyintézet értesíti a szolgáltatót arról, hogy a díjfizető és pénzügyintézet között megállapodás jött létre a távhőellátás díjának lakossági folyószámláról történő kiegyenlítésére, akkor a szolgáltató a bejelentést követő hónaptól minden hónapban értesíti a pénzügyintézetet a számla fizetési határidejéről és a fizetendő díjról. Amennyiben a csoportos beszédési megbízás két egymást követő alkalommal nem teljesül, a szolgáltató jogosult a díjfizető fizetési módját készpénzátutalási megbízásra módosítani.

## **g) Befizetések kezelése, visszautalások**

### **Befizetések**

Távhőszolgáltató a beérkező befizetéseket minden esetben arra a követelésre könyveli, amelyre a felhasználó/díjfizető szánta, amennyiben a befizetéshez megfelelő hivatkozás (számla sorszáma) rendelkezésre áll. Abban az esetben, amennyiben a felhasználó/díjfizető által hivatkozott számla korábban már kiegyenlítésre került, úgy a beérkező befizetés a Távhőszolgáltatónál nyilvántartott egyéb követelés kiegyenlítésére felhasználható.

Amennyiben a befizetés nem tartalmaz konkrét, fennálló tartozásra vonatkozó, megfelelő hivatkozást, úgy távhőszolgáltató abból először a felhasználó/díjfizető legrégebbi tartozásait egyenlíti ki, majd a fennmaradó összeget a soron következő számlákban érvényesítheti.

### **Visszautalások**

Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó vagy a díjfizető folyószámláján túlfizetés mutatkozik, a felhasználó, vagy a díjfizető eltérő kérésének hiányában Távhőszolgáltató

a) a jogszabály alapján meghatározott összeget meg nem haladó összeg esetében a díjfizetőt megillető összeget a felhasználó vagy a díjfizető következő számlájában számolja el,

b) a jogszabály alapján meghatározott összeget meghaladó összeg esetében a díjfizető fizetési módja szerinti módon (postai úton, vagy banki átutalással) a számla kibocsátásától számított 8 napon belül visszafizeti a felhasználónak vagy a díjfizetőnek.

Amennyiben a visszafizetés a díjfizető fizetési módja szerinti módon nem lehetséges (pl. postai úton elküldött összeg nem kerül átvételre) a távhőszolgáltató a visszafizetendő összeget a soron következő számlákban érvényesítheti.

#### **h) Fizetési határidő, késedelmes fizetés, fizetési hátralék behajtása**

A távszolgáltató az igazolt díjhátralék behajtása érdekében saját maga vagy megbízottja (kintlévőség-kezelő társaság) útján intézkedik.

Amennyiben a kintlévőség-kezelő társaságoknak átadott követelés kapcsán csak részösszeg folyik be a fennálló tartozásból, abban az esetben a társaság a vállalatirányítási rendszerében a kamatra, ezt követően a maradék tartozást költségre és tőkére könyveli.

##### **Fizetési hátralék behajtása**

A behajtási folyamat:

- a felhasználói hely tulajdonosának, díjfizetőjének értesítése a fennálló díjhátralékról és kamatairól, valamint az azok megfizetésére vonatkozó kötelezettségéről a tárgyhavi számla megküldésével egyidejűleg,
  - a fizetési emlékeztető, a fizetési felhívás és a fizetési felszólítás kiküldésével egyidejűleg a SZÉPHŐ Zrt. adminisztrációs díj felszámítására jogosult, melynek összegét az ügyfélszolgálaton kifüggesztett, valamint a honlapon közzétett hirdetmény tartalmaz.
- a díjfizetővel való személyes kapcsolatfelvétel közvetlenül a SZÉPHŐ Zrt. vagy az ügy érdekében eljáró külső megbízott által,
- a hátralék rendezésére vonatkozó részletfizetési megállapodások megkötése közvetlenül a SZÉPHŐ Zrt. vagy az ügy érdekében eljáró külső megbízott által,
- fizetési meghagyás kibocsátásának kezdeményezése,
- végrehajtási eljárás megindítása.

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

- az adott időszakra nyilvántartott követelést,
- a díjfizető fizetési készségét,
- a behajtás költségeit,
- a díjfizető által felajánlott biztosítékokat,
- a késedelmesen fizető díjfizetőnek kell megfizetnie a behajtási eljárás során felmerülő költségeket is.

A Távhőszolgáltató jogosult a hátralék behajtására követeléskezelő vállalkozás részére megbízást adni, melynek költsége a hátralékkal rendelkezőt terheli.

A követeléskezelőnek átadott hátralékos ügyfelek a kiszállási és adminisztrációs díj kerül felszámításra. A díjfizetőt, a késedelmes fizetés miatti többletköltségek felszámításáról tájékoztatni kell. A mindenkor aktuális többletköltségek számszerű meghatározását a SZÉPHŐ Zrt. ügyfélszolgálatán kifüggesztett, valamint honlapján közzétett hirdetmény tartalmazza.

A Távhőszolgáltató a díjfizetésre kötelezett személyes adatait a közszolgáltatási szerződés teljesítése, ennek keretében a szolgáltatási díjigényének érvényesítése érdekében (ez esetben kiegészítve a díjtartozásra és szolgáltatási helyre vonatkozó adatokkal) szükség esetén megbízottja számára a jelzett felhasználási célból átadja. Az adatkezelés időtartama legfeljebb a szerződés lejártáig, ill. díjtartozás esetén a díjtartozás teljesítésének időpontjáig terjed.

A szolgáltató más közüzőszolgáltatóval a kintlévőségeinek hatékonyabb behajtása érdekében együttműködhet.

## **14) Kapcsolattartás**

### **a) Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel és a felhasználói érdekképviselet- kel**

A SZÉPHŐ Zrt. a Tsz. és az e tárgykörben hatályos egyéb jogszabályok szerint, illetve a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által kidolgozott ajánlások figyelembevételével együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviseletekkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben:

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

A SZÉPHŐ Zrt. tájékoztatja a felhasználóit a köztük lévő kapcsolatot érintő kérdésekről.

Az együttműködés és a közvetlen kapcsolattartás a PR és marketing tevékenységek kereteiben történik.

### **b) Fogyasztóvédelmi szerv**

- Fejér Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály;
- Székesfehérvár Megyei Jogú Város jegyzője
- Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály
- 
- Gazdasági Versenyhivatal
- Alapvető Jogok Biztosának Hivatala

### **c) Felhasználók társadalmi érdekképviseletei**

Általában a felhasználók társadalmi érdekképviseleteinek minősülnek azok a társadalmi szervezetek, illetőleg szövetségek, amelyeket a felhasználók az egyesülési jogról szóló 2011. évi CLXXV. törvény alapján kifejezetten a felhasználók érdekképviselete céljából hoztak létre, és annak megfelelően működtetnek.

1. Lakásbérlet és Lakástulajdonosok Érdekvédelmi Egyesülete
2. Gazdasági kamarák
3. Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi Egyesület

A SZÉPHŐ Zrt. mint szolgáltató a fogyasztóvédelmi szervek, felhasználói érdekképviselők illetékességébe tartozó, a felhasználókat érintő kérdésekben az együttműködést nem tagadja meg, a közérdekű és a közérdekből nyilvános adatokat - kivéve üzleti titkot - hozzáférhetővé teszi, a felhasználókat érintő tervezett intézkedésekről tájékoztatást ad. Közérdekű és közérdekből nyilvános adatnak tekintendők az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény előírásainak megfelelő adatok. A társadalmi érdekképviselő a felhasználó által kezdeményezett egyéni ügyiratokba csak a felhasználó beleegyezésével tekinthet bele. A tudomására jutott adatokat köteles az üzleti titokra érvényes módon kezelni.

A fogyasztóvédelmi szervek, felhasználói érdekképviselők által kezdeményezett ügyekben a Távhőszolgáltató ügyintézési határideje a vonatkozó jogszabályokban meghatározott.

## 15) Egyebek

### a) Energiagazdálkodás, energiatakarékosság

A felhasználói igények maradéktalan kielégítése mellett a felhasználó és a Táv-  
hőszolgáltató alapvető érdeke, hogy a távhőellátás a lehető legkisebb mér-  
tékű tőkeráfordítás és primerenergia, illetve hőhordozó felhasználásával való-  
suljon meg. A távhőszolgáltató e kötelezettségének oly módon tesz eleget,  
hogy az egyes felhasználói közösségek által - a távhőszolgáltató rendelkezésére  
álló kapacitás és az energiahatékonysági szempontok figyelembe vételével a  
táv-  
hőszolgáltató által meghatározott műszaki kereteken belül - igényelt hőköz-  
ponti kilépő fűtővíz hőmérsékletet állít elő és vízfelmelegítési célú szolgáltatást  
biztosít.

A távhőszolgáltató hőenergiatakarékossággal kapcsolatos, gyakorlati tevé-  
kenységei közé tartozik – a hőtermeléssel összefüggésben – a telepi határfok  
mindenkori, lehető legmagasabb szinten tartása éppúgy, mint a hőszállítás te-  
kintetében a hálózati hőveszteség - technikai lehetőségek határán belüli - le-  
hető legalacsonyabb értéken tartása, illetve a hőtermelő egységek, a felhasz-  
nálói hőközpontok, távvezetékek korszerűsítésénél az energetikai szempontok  
hangsúlyos figyelembevételével.

A távhőellátás céljára felhasznált villamosenergia-költség minél alacsonyabb  
szinten tartása érdekében a SZÉPHŐ Zrt. folyamatosan felkutatja a szükségesnél  
többet, vagy fölöslegesen felhasználó villamos berendezéseket és a többletfel-  
használást üzemviteli módosítással, gépcserékkel, átalakításokkal igyekszik ki-  
küszöbölni.

A felhasználó képviselőjének igényére a távhőszolgáltató az általa üzemeltetett  
hőközpontokban:

- a közös képviselővel, vagy a fűtési megbízottal együttműködve állítja be  
a hőközpontban a kívánatos mértékű hőközponti kilépő fűtővíz hőmér-  
séklet szintjét és a használati meleg víz hőközponti kilépő hőmérsékletét,  
illetve annak naponként és napszakonként eltérő, hetenként ismétlődő  
programját;
- energetikai tanácsadást biztosít a takarékosági lehetőségekről a fűtési  
rendszerek korszerűsítése, a felhasználói rendszerek szabályozása, az  
építészeti felújítások területein.

### b) A Táv- hőszolgáltató felülvizsgálati, ellenőrzési jogosultsága

A lakossági felhasználó igényének kielégítéséhez szükséges felhasználói hőköz-  
pont kivitelezési tervét a Táv-  
hőszolgáltató köteles díjmentesen 30 napon belül  
felülvizsgálni. A felülvizsgálat során tett, a folyamatos és biztonságos szolgálta-  
tást biztosító távhőszolgáltatói ajánlásokat az igénybejelentő köteles mérle-  
gelni, és a Táv-  
hőszolgáltató bevonásával az általa szükségesnek vélt körben  
egyeztetni.

A felhasználói hőközpont és a hőfogadó állomás üzembehelyezési és az azokat  
magában foglaló épület használatbavételi eljárásához a Táv-  
hőszolgáltatót meg kell hívni, az eljárásokban a Táv-  
hőszolgáltató köteles részt venni.

A lakóépület és a vegyes célra használt épület felhasználói hőközpontjának és

hőfogadó állomásának üzembehelyezési eljárásában való közreműködésért a Távhőszolgáltató díjat nem számíthat fel.

Az egyéb felhasználó hőfogadó állomásának, illetőleg felhasználói hőközpontjának üzembehelyezési eljárásában való közreműködésért felszámítható díjak mértékét a Távhőszolgáltató határozza meg.

A Távhőszolgáltató a távhőrendszer üzembiztonsága, a vagyonbiztonság, valamint az élet- és egészségvédelem érdekében a felhasználói berendezést a szerződésben szabályozott módon ellenőrizheti, felülvizsgálhatja, a biztonságtechnikai vizsgálatokat (pl. nyomáspróba) elvégezheti, vagy elvégeztetését kérheti. Ha azt állapítja meg, hogy az nem felel meg az előírásoknak, szabványoknak, a bekapcsolást megtagadhatja, feltételhez kötheti, illetőleg köteles azt megtagadni (Tsz. 39. §).

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

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

### **c) A szekunder rendszerek ürítése-töltése**

A felhasználók tulajdonában lévő szekunder rendszerek töltését megrendelésre a távhőszolgáltató, vagy az általa meghatalmazott vállalkozó végzi.

A rendszerek ürítése-töltése hibaelhárításon kívüli munkák esetében az adott év május 15. és szeptember 15. közötti időtartamban lehetséges.

A rendszerek ürítés-töltése csak a felhasználóírásbeli megrendelése esetén lehetséges.

A rendszeren végrehajtott beavatkozások során a hibás szerelésből adódó ismételt ürítés-töltés költségét a távhőszolgáltató jogosult ismételten kiszámlázni. A hibaelhárításon felüli ürítés-töltési munkákat a távhőszolgáltató a megrendelést követő 10 napon belül köteles elvégezni.

A rendszerek töltési állapotát a felhasználóköteles számontartani.

A szekunder rendszer állapota szükségtelen mértékű romlásának elkerülése érdekében javasolt a rendszer folyamatos töltöttségű állapotban tartása. Ürítés-töltés esetén célszerű a rendszer ürítetlenségének időtartamát minimalizálni.

### **d) Távhőszolgáltatással kapcsolatos kiegészítő tevékenységek**

A saját hőközponttal rendelkező felhasználók megbízása alapján a távhőszolgáltató szerződés alapján üzemeltetheti a felhasználó tulajdonában lévő hőközpontot. E szerződés kereteit meghaladó javítási, karbantartási munkákat távhőszolgáltató a Megbízó külön megrendelésére végzi.

