

DVG DUNAÚJVÁROSI VAGYONKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI ÉS TÁVHŐTERMELÉSI ÜZLETSZABÁLYZATA



Elrendelte:

Szabó György Zoltán vezérigazgató

Dátum: 2021. november 29.

.....
aláírás

Ellenőrizte:

Duka László műszaki igazgató

Dátum: 2021. november 29.

.....
aláírás

Jóváhagyta:

Dr. Molnár Attila

Dunaújváros Megyei Jogú Város Önkormányzatának jegyzője

Dátum: 2021. december²

.....
aláírás

Tartalomjegyzék

1.	Az Üzletszabályzat célja, tárgya, hatálya	4
1.1.	Az Üzletszabályzat célja	4
1.2.	Az Üzletszabályzat tárgya	4
1.3.	Az Üzletszabályzat hatálya	5
2.	A Társaság.....	5
2.1.	A Társaság adatai	5
2.2.	A Társaság tevékenysége	6
2.3.	A Társaság szervezeti tagozódása	6
2.4.	Általános működési feltételek és jogszabályi keretek	7
2.5.	Energiatakarékosság, minőség- és környezetirányítás, környezetvédelem	7
2.6.	Rövidítések, fogalom-meghatározások.....	9
3.	Fogyasztási helyek létesítése, bővítése, a csatlakozás vagy bővítés feltételei	11
3.2.	A felhasználói berendezések létesítése és működtetése	11
3.3.	A létesítés és csatlakozás részletes szabályai	12
3.3.1.	Előzetes tájékoztató	12
3.3.2.	Igénybejelentés a felhasználó részéről	12
3.3.3.	Tájékoztatás a Társaság részéről	12
3.3.4.	A csatlakozás feltételei	12
4.	A közszolgáltatási szerződéses jogviszony	13
4.1.	Szerződéses ajánlat.....	13
4.2.	A szerződő felek	13
4.3.	A szerződés tárgya	13
4.4.	A szerződés időbeli hatálya	14
4.5.	A teljesítés helye.....	14
4.6.	Fűtési célú távhőszolgáltatás	14
4.7.	Használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatás	14
4.8.	A távhőszolgáltatás egyéb jellemzői	15
4.9.	Az elszámolás alapjául szolgáló mérés	15
4.10.	A szolgáltatás ellenértéke és elszámolása, a számlázás rendje	16
4.11.	A díjfizetés rendje, a késedelmes díjfizetés	18
4.12.	A közszolgáltatási szerződés alanyainak jogai és kötelezettségei	21
4.13.	A szerződésszegés és következményei.....	23
4.14.	A szerződés felmondása	24
4.15.	Tulajdoni viszonyok, berendezések működtetése	25
4.16.	Adatkezelés, díjfizetők személyében történő változás.....	26

5.	Ügyfélszolgálati tevékenység	27
6.	Az üzemi események rendszere	29
6.1.	A hibaelhárítás rendje	29
6.2.	A távhőszolgáltatás szünetelése és korlátozása	30
7.	Reklamációk, panaszügyek kezelése	31
7.1.	Az ügyfélpanasz kezelése	31
7.2.	A panasz fogalma	31
7.3.	A panaszról felvett jegyzőkönyv	32
7.4.	Elszámoló mérővel kapcsolatos reklamáció	33
7.5.	A szolgáltatás minőségével kapcsolatos reklamáció	33
8.	Kapcsolat	33
8.1.	Kapcsolat a felhasználókkal, lakástulajdonosokkal, díjfizetőkkel	33
8.2.	Kapcsolat a felhasználói érdekképviselletekkel és a fogyasztóvédelmi hatósággal	34
8.3.	Kapcsolat a beszállítókkal, partnerekkel	35
9.	Mellékletek	35
9.1.	1. számú melléklet: Általános közüzemi szerződés	36
9.2.	2. számú melléklet: Egyedi közszolgáltatási szerződés	45
9.3.	3. számú melléklet: Megállapodás távhő és melegvíz elszámolására	51

1. Az Üzletszabályzat célja, tárgya, hatálya

1.1. Az Üzletszabályzat célja

A DVG Dunaújvárosi Vagyonkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: Társaság) a Felhasználók tájékoztatása, a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése és a kiegyensúlyozott szolgáltatói-felhasználói jogviszony kialakítása érdekében a jelen üzletszabályzatában - helyi sajátosságok figyelembevételével - részletesen meghatározza a Társaságnak a hatályos jogszabályok által meghatározott működési kereteit, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a Felhasználó, a Díjfizető és a Társaság eredményes együttműködéséhez.

Az Üzletszabályzat elsődleges feladata a Társaság és a Felhasználók kapcsolatában a távhőszolgáltatással, illetve a hőenergia-vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek rögzítése.

1.2. Az Üzletszabályzat tárgya

A Társaság jelen üzletszabályzata (a továbbiakban: Üzletszabályzat) a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a Társaság működését, meghatározza a Társaság jogait és kötelezettségeit, valamint szabályozza a Társaság és a Felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a Társaságnak a Felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a Felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel való együttműködését a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tszt.) 3. § v) pontjának megfelelően.

Az Üzletszabályzat - annak mellékleteivel együtt - az érdekeltek részére hozzáférhető, megtekinthető a Társaság központi telephelyén (2400 Dunaújváros, Kenyérgyári út 1.), az ügyfélszolgálati irodában, illetve a honlapján (www.dvgzrt.hu).

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: MEKH) a H 1579/2021. számú határozatában visszavonta a Dunaújvárosi Víz-, Csatorna-, Hőszolgáltató Kft. (székhely: 2400 Dunaújváros, Építők útja 1.; cégjegyzékszám: 07-09-005140; adószám: 11456498-4-07; a továbbiakban: Korábbi engedélyes) számára a 124/2012. számú határozatával kiadott távhőszolgáltatói működési engedélyt 2021. július 1-i hatállyal.

A MEKH a H 1721/2021. számú határozatában 2021. július 1-vel a Társaságot jelölte ki távhőszolgáltatói működési engedélyesnek Dunaújvárosban, a kijelölt engedélyes kérelmére indítandó engedélyezési eljárásban kiadandó távhőszolgáltatói működési engedélye véglegessé válásig terjedő időszakra.

A MEKH a H 2427/2021. számú határozatában Társaságot jelölte ki 2021. szeptember 15. reggel 6. óra 00. perctől a 2400 Dunaújváros, Béke tér 1. szám alatti távhőtermelő létesítményben történő távhőtermelő tevékenység végzésére.

A MEKH a H 2425/2021. számú határozatában a Társaságot jelölte ki 2021. szeptember 15. reggel 6. óra 00. perctől a 2400 Dunaújváros, Építők útja 1. szám (322/3. hrsz.) alatti távhőtermelő létesítményben történő távhőtermelő tevékenység végzésére.

A MEKH a H 2662/2021. számú határozatában a Társaság részére 2021. november 15-től határozatlan időre szóló távhőszolgáltatói működési engedélyt adott.

A Társaság távhőszolgáltatási engedélyesként gondoskodik a felhasználói, illetve díjfizetési adatok beszerzéséről, a számlázás megkezdéséről, a kezdő mérőállások leolvasásáról, illetve megállapításáról; továbbá – amennyiben szükséges – a szerződéskötések kezdeményezéséről.

A korábbi távhőszolgáltató engedéllyel jogviszonyban álló felhasználók, illetve díjfizetők a távhőszolgáltatói működési engedély 2021. július 1-i hatályba lépésével a távhőszolgáltatás vonatkozásában a Társaság felhasználóivá, illetve díjfizetőivé válnak.

Amennyiben a felhasználó új szerződést köt a Társasággal, abban ez esetben az új szerződés hatályba lépéséig a Korábbi engedéllyel kötött szerződésben foglaltak az irányadók.

A felhasználók (díjfizetők) és a Korábbi engedélyes között fennálló jogviszony, különösen a korábbi távhőszolgáltató engedélyesnek a felhasználóval (díjfizetővel) szemben fennálló követelése nem keletkeztet a Társaság és a felhasználó (díjfizető) közötti követelést. A Társaság nem támaszt követelést 2021. július 1-ét megelőzően nyújtott távhőszolgáltatásért.

1.3. Az Üzletszabályzat hatálya

Jelen szabályzat hatálya a MEKH határozataiban meghatározott működési területre, illetve a Társaságtól hőenergiát vételező, vele közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló Felhasználókra és Díjfizetőkre terjed ki. Területi hatálya Dunaújváros Megyei Jogú Város közigazgatási területe.

Az Üzletszabályzat a Dunaújváros Megyei Jogú Város jegyzője által történő jóváhagyás napján lép hatályba, és határozatlan időre szólóan marad hatályban.

2. A Társaság

2.1.A Társaság adatai

Teljes elnevezése: DVG Dunaújvárosi Vagyonkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövidített elnevezése: DVG Zrt.

Székhely: 2400 Dunaújváros, Kenyérgyári út 1.

Képviseli: Szabó György Zoltán vezérigazgató

Pénzforgalmi jelzőszám: 11736037-20559881-00000000

Adószám: 10728491-2-07

Cégbejegyzés helye: Fejér Megyei Bíróság mint Cégbíróság

Cégjegyzékszám: 07-10-001030

Elérhetőségei:

- Székhely: 2400 Dunaújváros, Kenyérgyári út 1.
- Ügyfélszolgálat: 2400 Dunaújváros, Vasmű út 10/a.

Honlap: www.dvgzrt.hu, <https://www.facebook.com/dvgzrt/>

Email: tavho.titkarsag@dvgzrt.hu

Telefon: +36-25-551-447

Létesítő okirat kelte: 1991. december 17.

Felügyeleti szervek:

- Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal
- Fejér Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya.
- Dunaújváros Megyei Jogú Város Önkormányzat Jegyzője

Törvényességi felügyelet: Székesfehérvári Törvényszék Cégbírósága

Működési időtartam: határozatlan

A cég jegyzett tőkéje: 1 609 647 000 Ft.

Működési engedélyek száma és megnevezése a fő tevékenységekre:

- H 2662/2021.: Távhőszolgáltatói működési engedély
- H 2425/2021.: Távhőtermelői működési engedély
- H 2427/2021.: Távhőtermelői működési engedély

A távhőszolgáltatással és a távhőtermeléssel érintett telephelyek és azok elérhetőségei:

- 2400 Dunaújváros, Szórád Márton úti (hrsz.: 118) II. számú hőelosztó létesítmény
- 2400 Dunaújváros, Béke tér 1. szám (hrsz.: 328) alatti távhőtermelő létesítmény
- 2400 Dunaújváros, Építők útja 1. szám (322/3. hrsz.) alatti távhőtermelő létesítmény

2.2.A Társaság tevékenysége

A Társaság alapvető feladatai: hőenergia termelése, elosztása, értékesítése, fűtés- és használati melegvíz-szolgáltatás, valamint hőtermelő, hőelosztó, hőszolgáltató és hőfelhasználó berendezések létesítése, fenntartása, javítása és üzemeltetése.

2.3.A Társaság szervezeti tagozódása

Vezérigazgató: Szabó György Zoltán

Műszaki igazgató: Duka László

Az Igazgatóság tagjai:

- Illéssy István, az Igazgatóság elnöke
- Botond Gábor, az Igazgatóság tagja
- Varga Richárd, az Igazgatóság tagja
- Lebics Edit Valéria, az Igazgatóság tagja
- Magyar András Tamás, az Igazgatóság tagja

A Felügyelőbizottság tagjai:

- Mezei János Zsolt, a Felügyelőbizottság elnöke
- Felföldi Ágnes, a Felügyelőbizottság tagja, elnökhelyettes
- Szabó Zsolt, a Felügyelőbizottság tagja
- Tóth Kálmán Sándor, a Felügyelőbizottság tagja

A Társaságnak egyetlen részvényese van:

Dunaújváros Megyei Jogú Város Önkormányzata (HU-2400 Dunaújváros, Városháza tér 1.)

A Társaság operatív és stratégiai döntéseit az egyszemélyi tulajdonos biztosítja. A Társaság élén a vezérigazgató áll, aki a jogszabályok keretei között önállóan és egyéni felelősséggel irányítja a szervezet tevékenységét a Társasági Szerződésben foglaltak szerint.

2.4.Általános működési feltételek és jogszabályi keretek

A Társaság a hatályos jogszabályok, a működési engedélyek, a Társasági szerződés alapján, a Szervezeti és Működési Szabályzatban, valamint egyéb belső szabályzataiban meghatározott feltételekkel és a taggyűlési, felügyelőbizottsági határozatok keretei között működik. Működési területe Dunaújváros Megyei Jogú Város közigazgatási határán belüli területre terjed ki.

Az üzleti év január 1-től december 31-ig tart.

2.5.Energiatakarékosság, minőség- és környezetirányítás, környezetvédelem

a) Energiatakarékosság

A Társaság kiemelt jelentőséget tulajdonít az energia gazdaságos felhasználásának, valamint a veszteségek csökkentésének.

Ennek érdekében a következő szempontok érvényesülnek:

- A szolgáltatói berendezések és eszközök olyan műszaki színvonalon tartása, hogy azok működtetése a leggazdaságosabb legyen.
- A primer menetrend lehető legpontosabb igazítása az időjárási viszonyokhoz és a felhasználói igényekhez.
- Új és felújításra kerülő hőközpontoknál elsődleges szempont a gazdaságos hőfelhasználást biztosító hőközpontok létesítése. Ennek érdekében a Társaság folyamatos fejlesztési munkát végez.
- Szolgáltatói hőközpontok szétválasztása, felhasználói hőközpontok létesítése.
- A távfelügyeleti rendszerbe kapcsolt hőközpontok számának folyamatos növelése, mivel a hőközponti technológia folyamatos ellenőrzése lehetővé teszi az energiagazdálkodás hatékonyságának növelését.
- A Felhasználók gazdaságos energiafelhasználásban való részvételének vonzónak tétele, a felhasználói berendezések műszaki színvonalának emelésével, korszerűsítésével.
- A meglévő vezetékek folyamatos karbantartásával a hálózati veszteségek csökkentése.
- Távhőszolgáltató rendszerek elosztási veszteségeinek csökkentése, modern csőfektetési eljárások alkalmazása.
- Távhőrendszer kiterhelésének növelése.

b) Minőségirányítás

A folyamatos, biztonságos és egyenletesen jó minőségű távhőszolgáltatáshoz a rendszer minden elemének összehangolt, magas színvonalú működtetése szükséges, a hőszolgáltatás technológiai folyamatától kezdve, a mérés és elszámoláson keresztül a gazdasági, marketing folyamatokkal bezárólag.

A felhasználói igényekhez igazodó üzemvitel biztosítása mellett a Társaság törekszik az energia veszteségek és a keletkező hulladékok mennyiségének csökkentésére, a jogszabályi feltételek szerinti kezelésére.

A Társaság arra törekszik, hogy a Felhasználók igényeit — jogszabályokban meghatározott keretek között — a lehető legmagasabb szinten elégítse ki.

Ennek érdekében:

- A szolgáltatás műszaki minőségi jellemzőit rendszeresen ellenőrzi, dokumentálja, szükség szerint az üzemvitelt módosítja.
- 0-24 óráig hibabejelentőt működtet.
- Szolgáltatói berendezéseit folyamatosan karbantartja, fejleszti.
- Belső ügymenetét a jogszabályi és felhasználói igények változásához igazítja, belső szabályzatait rendszeresen felülvizsgálja, szükség szerint módosítja.
- Ügyfélszolgálati irodát működtet, a Felhasználókat, illetve a Díjfizetőket a távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdésekben tájékoztatja. Kiemelt fontosságúnak tekinti a felhasználói berendezések korszerűsítésével kapcsolatos tájékoztatást, mivel csak akkor nyújtható a Felhasználók, illetve a Díjfizetők részére magas szintű szolgáltatás, ha - a szolgáltatói berendezéseken kívül — a felhasználói berendezések is jó minőségűek, a felhasználói igényekhez alkalmazkodóak.
- A munkatársak folyamatos oktatásával és képzésével törekszik a környezeti vészhelyzetekre való megfelelő reagálásra.
- Mindezek figyelembevételével elkötelezi magát a jogi és egyéb követelmények betartására, teljesítménye folyamatos javítására.

Céljait

- az üzembiztos, fogyasztói igényekhez igazodó és takarékos üzemvitellel,
- a hatékony, költségtakarékos gazdálkodással,
- a stabil pénzügyi háttérrel,
- valamint eszközeink jó műszaki állapotban tartásával valósítja meg.

c) Környezetvédelem

A Társaság a hőtermelés, - szállítás és - elosztás érdekében végzett tevékenysége során a fenntartható fejlődés szellemében, a vonatkozó környezetvédelmi jogszabályok és egyéb követelmények maradéktalan betartásával kíván eleget tenni a mindenkori környezetvédelmi előírásoknak, elvárásoknak.

A környezeti politikájának megfelelően a fő hangsúlyt a környezet szennyezésének megelőzésére helyezi.

A fentiek teljesítése érdekében működése és beruházásai során előnyben részesíti a környezetkímélő technológiákat. Így különösen:

- jó hatásfokkal működő energia-átalakító berendezéseket üzemeltet és telepít,
- az energiaveszteség csökkentése révén a fajlagos tüzelőanyag felhasználást alacsony szinten tartja,
- a berendezések folyamatos karbantartásával és beszabályozásával csökkenti a károsanyag-kibocsátást,
- alacsony zajszinttel működő berendezéseket telepít, illetve egyéb műszaki megoldásokkal gondoskodik a zajkibocsátási határértékek betartásáról,
- szelektív hulladékgyűjtést valósít meg, a keletkezett hulladékok gyűjtését, ártalmatlanítónak történő átadását a környezetvédelmi előírások szerint végzi.

2.6.Rövidítések, fogalom-meghatározások

Az Üzletszabályzat alkalmazásában irányadó fogalmakat a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tszt.) 3. §-a, a Tszt. végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.) 3. számú mellékletét képező Távhőszolgáltatási Közszolgáltatási Szabályzat (a továbbiakban: TKSz.) 2.1. pontja, határozza meg. Az ezen jogszabályokban meghatározott fogalmakból következően és azon túlmenően a Felhasználó és Társaság közötti jogviszonyban a következő fogalmak is irányadók:

(1) felhasználó (Tszt. 3.§ g) pont): a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyv (a továbbiakban: Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet.

A felhasználó lehet lakossági felhasználó, egyéb felhasználó, továbbá külön kezelt intézmény:

- lakossági felhasználó (Tszt. 3.§ ga) pont): a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa, valamint a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosítására szolgáló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. által megvásárolt lakóingatlan bérelője, függetlenül attól, hogy lakáscélú-e a használat (ide értendők mérés-elszámolási szempontból az épületekben található egyéb, nem lakáscélú helyiségek; így különösen garázs, üzlet, tároló, valamint folyosó tulajdonosai, használói, bérelői).
- egyéb felhasználó (Tszt. 3.§ gb) pont): a lakossági felhasználó fogalmi körébe nem tartozó épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa.
- külön kezelt intézmény (Tszt. 3.§ w) pont): az egyéb felhasználók közül a központi költségvetési szerv, a központi költségvetési szerv költségvetési intézménye, a helyi önkormányzat, a helyi önkormányzat költségvetési intézménye, valamint a normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézmény.

(2) díjfizető (Tszt. 3.§ b) pont): épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közszolgáltatási szerződésben megnevezett tulajdonosa, a Tszt.-ben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérelője, használója.

A Tszt. 43. § értelmében az épület, építmény, épületrész tulajdonosa és a bérelő vagy a használó együttes kérelmére a Társaság a díjat közvetlenül a bérelő vagy a használó részére számlázza.

A Tszt. által meghatározott esetekben az Üzletszabályzatban a Felhasználóra vonatkozó rendelkezések a Díjfizetőre vonatkoznak.

Amennyiben a Felhasználó (pl. társasházközösség, lakóközösség, közös tulajdonos esetén a tulajdonosok) a hőszolgáltatás díját nem egy összegben fizetik meg a szolgáltatónak, hanem az ingatlan tulajdonosai külön-külön, akkor ezen külön tulajdonban álló ingatlanok tulajdonosai (illetve bérelője, használója) a felhasználó által meghatározottak szerint fizetik meg a

szolgáltatás ellenértékét, kivéve, ha az egyedi mérőeszköz, pld.: vízmérő, hőmennyiségmérő által a szolgáltatás mennyisége egyértelműen megállapítható.

(3) teljesítési hely (TKSz. 2.1.4. pont):

- a) hőközponti mérésszerű távhőszolgáltatás esetén a csatlakozási pont;
- b) egyedi mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a felhasználói vezetékhálózaton elhelyezett hőmennyiségmérő fogyasztó felőli oldala.

(4) felhasználási hely (Tszt. 3.§ f) pont): a felhasználó tulajdonában lévő, a közszolgáltatási szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhő fogyasztása önállóan mérhető.

(5) hőmennyiségmérés: a távhőszolgáltató által átadott és a felhasználó illetve felhasználói közösség által átvett hőmennyiség mérése hiteles hőmennyiségmérő berendezéssel.

(6) hőközpont (Tszt. 3.§ 1) pont a hőhordozó közeg kiadására, elosztására, fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, illetőleg a távhő átadására szolgáló technológiai berendezés. A hőközpont lehet szolgáltatói hőközpont és felhasználói hőközpont:

- a) szolgáltatói hőközpont (Tszt. 3.§ 1b) pont): több épület vagy építmény távhővezeték-hálózat útján történő hőellátása céljából, az ellátandó épületeken vagy építményeken kívül, vagy azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés,
- b) felhasználói hőközpont (Tszt. 3.§ 1c) pont): egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés.

(7) csatlakozási pont (Tszt. 3.§ a) pont): a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan (épület, építmény, telek) tulajdoni határa.

(8) felhasználói vezetékhálózat (Tszt. 3.§ 1) pont): az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közegként, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja.

(9) szolgáltatói berendezés (Tszt. 3.§ 0) pont): a távhőtermelő létesítmény, a távhővezeték-hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló. a távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz, a hőközpont primeroldali főelzárói és mennyiség szabályozói.

(10) felhasználói berendezés (Tszt. 3.§ h) pont): a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezetékhálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tárolási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvízmérők, költségmegosztók.

(11) Üzletszabályzat: Dunaújváros Megyei Jogú Város Önkormányzatának jegyzője által jóváhagyott és az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság által véleményezett szabályzat, amely a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltató működését, meghatározza a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a

távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdekképviseleti szervezeteivel való együttműködését.

(12) költségmegosztás: a hődíj szétosztása a felhasználói közösség tagjai között a felhasználói közösség által elfogadott eszköz (mérőkészülék vagy költségmegosztó készülék), illetve módszer szerint.

(13) szabálytalan vételezés (Tszt. 3.§ n) pont): a távhő felhasználásáról szóló közszolgáltatási szerződés nélküli távhő felhasználás vagy a távhőnek szerződésszegő módon történő vételezése.

3. Fogyasztási helyek létesítése, bővítése, a csatlakozás vagy bővítés feltételei

3.2.A felhasználói berendezések létesítése és működtetése

A felhasználói berendezés létesítése - más megállapodás hiányában - a felhasználási hely tulajdonosának feladata.

A felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez a Társaság köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni. Amennyiben a megrendelő megállapodik a Társasággal, a kiviteli terveket a Társaság is elkészítheti vagy elkészíttetheti.

A lakóépületek és a vegyes célra használt épületek felhasználói hőközpontjainak kiviteli tervét a Társaság köteles díjmentesen felülvizsgálni. Amennyiben a Társaság készítette el az új létesítmény tervdokumentációját a felülvizsgálati eljárás szükségtelen.

A Felhasználó által létesített hőközpontok üzembehelyezési eljárásához a Társaságot meg kell hívni, aki az eljárásban köteles közreműködni. A közreműködésért díj nem számítható fel.

Az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel - a szerződésben meghatározott feltételek mellett - csak a Társaság kapcsolhatja össze. Ezzel egyidejűleg a Társaság köteles felszerelni a távhő felhasználás mérésére és elszámolására alkalmas, a mérőeszköz hitelességét tanúsító jellel ellátott mérőt.

A Társaság tulajdonában lévő hőközpontban vagy hőfogadó állomáson elhelyezett mérőeszközt a Társaság üzemelteti.

A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt Felhasználó csak a Társaság előzetes hozzájárulásával

- létesíthet új felhasználói berendezést,
- helyezhet át, alakíthat át, és - a szerződés felmondásának esetét kivéve - szüntethet meg meglévő felhasználói berendezést.

A Társaság az előzetes hozzájárulásáról a Felhasználót 30 napon belül köteles értesíteni. A hozzájárulás megtagadása esetén annak indokairól a Felhasználót köteles tájékoztatni.

A felhasználói berendezés üzemeltetése és fenntartása a Felhasználó feladata.

Társaság feladata a Társaság tulajdonában lévő felhasználói berendezés, valamint a szolgáltatói hőközpontot a felhasználói berendezéssel a távhővezeték-hálózat részeként összekötő vezeték üzemeltetése és fenntartása, az ezzel kapcsolatos költségek viselése a csatlakozási pontig bezárólag.

A felhasználói berendezés üzemeltetője a folyamatos és biztonságos ellátás érdekében köteles az általa üzemeltetett berendezés üzemképes állapotáról gondoskodni.

3.3.A létesítés és csatlakozás részletes szabályai

3.3.1. Előzetes tájékoztódás

A távhőellátási hálózatra csatlakozni szándékozó, vagy a meglévő rendszerét bővíteni kívánó felhasználóknak előzetesen tájékozódnia szükséges a Társaság műszaki fejlesztési szervezeténél, hogy az igényének kielégítésére van-e lehetőség.

3.3.2. Igénybejelentés a felhasználó részéről

Távhőt vételezni kívánó új vagy többletteljesítményt igénylő meglévő felhasználási hely tulajdonosának írásbeli igénybejelentésére a Társaság köteles 30 napon belül az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről előzetes tájékoztatást adni és a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni.

Az igénybejelentés a következőket tartalmazza:

- igénylő adatai (név, cím, telefonszám),
- a hőenergiát felhasználó létesítmény pontos megnevezése, címe,
- fűtési csúcshőigénye,
- használati melegvízkészítés csúcshőigénye,
- egyéb célú csúcshőigény,
- összes csúcshőigény,
- összes fűtött légtérfogat, rendeltetés szerinti bontásban (pl.: lakótér, garázs, raktár, közös helyiség...)
- az üzembe helyezés igényelt időpontja,
- az igénylő aláírása.

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

3.3.3. Tájékoztatás a Társaság részéről

A Társaság a tájékoztatójában a műszaki-gazdasági feltételek mellett köteles tájékoztatást adni annak a költségnek, csatlakozási díjnak az összegéről, amely a Felhasználót terheli.

3.3.4. A csatlakozás feltételei

A csatlakozás, bővítés, átalakítás engedélyének birtokában - az abban leírt műszaki feltételeknek és a tervezési irányelveknek megfelelően- kiviteli tervet kell készíteni.

Az elkészült kiviteli terv három példányát a Társaság műszaki fejlesztési szervezetéhez be kell nyújtani véleményezésre. A kivitelezés megkezdésének feltétele a Társaság által elfogadott és jóváhagyott kiviteli terv. A tervvéleményezés átfutási ideje legfeljebb 30 nap.

A tervezési irányelvek elérhetők a Társaság honlapján, a www.dvgzrt.hu címen. A csatlakozás, bővítés, átalakítás általános feltétele az elfogadott kiviteli terv és a tervvéleményben előírt feltételek szerint elkészült fogyasztói rendszer.

A Társaság ezen díjak megfizetésétől üzletpolitikai okokból eltekinthet, illetve a díjak összegét mérsékelheti.

4. A közszolgáltatási szerződéses jogviszony

A Polgári Törvénykönyv és a távhőszolgáltatásra vonatkozó jogszabályok szerint a Társaság és a Felhasználó közötti jogviszony közszolgáltatási szerződéses jogviszonynak minősül, amelyre vonatkozóan a Társaságot a Felhasználókkal (igénybejelentőkkel) szerződéskötési kötelezettség terheli.

A lakossági felhasználóval általános, az egyéb felhasználóval egyedi közszolgáltatási szerződés kötendő.

Az általános közszolgáltatási szerződés tartalmi követelményeit a TKSz. 9. pontja, az egyedi közszolgáltatási szerződés a TKSz. 9. pontján túlmenően a TKSz. 10. pontja tartalmazza.

Közszolgáltatási szerződésre vonatkozó jogszabályi helyek: Ptk. 6:256. §, Tszt. 37-39. §, Vhr. III. melléklet (TKSz.) 9-12. pont.

Az általános és az egyedi közszolgáltatási szerződés az Üzletszabályzat 1. számú mellékletében található.

4.1. Szerződéses ajánlat

- A Társaság a Felhasználó részére a TKSz. 9. pontjában meghatározott feltételekkel és tartalommal a szerződés megkötésére — miután a Felhasználó a közszolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges előzetes kötelezettségeit teljesítette — 30 napon belül írásos ajánlatot küld, amelyhez 30 napig van kötve. Amennyiben a Felhasználó az ajánlatot teljes mértékben elfogadja, a Társaság köteles a szerződést az ajánlatban rögzítettek szerint megkötni.
- Amennyiben a Felhasználó a szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatot (szerződés tervezetet) a kézhezvételétől számított 30 napon belül nem küldi vissza, vagy arról érdemben nem nyilatkozik, a Társaság ajánlati kötöttsége megszűnik. A Felhasználó által véleményeltéréssel visszaküldött szerződés tervezet alapján a Társaság a véleményeltérés kézhezvételétől számított 15 napon belül egyeztetést kezdeményez a Felhasználóval.
- A szerződés a felek által történő aláírást követően a szerződésben rögzített időpontban jön létre.
- A szerződés ráutaló magatartással a szolgáltatás igénybevételével is létrejöhet. Ebben az esetben a Felhasználó, illetve a Díjfizető a távhő vételezés megkezdését követő 30 napon belül köteles az igénybevételt a Társaságnak írásban bejelenteni. A szerződés az igénybevétel időpontjával jön létre. A szolgáltatás igénybevételével létrejött szerződésre a távhőszolgáltatásra vonatkozó jogszabályok, valamint az Üzletszabályzatban foglaltak, továbbá az általános közszolgáltatási szerződés feltételei az irányadóak.

4.2. A szerződő felek

- a Társaság, valamint
- a szolgáltatást igénybe vevő lakossági Felhasználó, illetve egyéb Felhasználó

4.3. A szerződés tárgya

A szerződés tárgya - a távhőszolgáltatás módja szerint - hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás.

A távhőszolgáltatás célja szerint lehet:

- fűtési célú,
- használati melegvíz-szolgáltatási célú,
- egyéb célú.

4.4. A szerződés időbeli hatálya

A szerződés az abban meghatározott időpontban - ennek hiányában a szolgáltatás igénybevételével - jön létre.

Az általános közszolgáltatási szerződés határozatlan időre, az egyedi közszolgáltatási szerződés a felek megállapodásától függően határozott vagy határozatlan időre szól.

4.5. A teljesítés helye

- A teljesítés helye a szolgáltatás teljesítésének helye hőközponti mérés esetén (TKSz. 2.1.4.1) a csatlakozási pont.
- A teljesítés helye épületrészenkénti mérés esetén (TKSz. 2.1.4.2) a felhasználói vezeték-hálózaton elhelyezett hiteles elszámolási mérő felhasználó felőli oldala.

4.6. Fűtési célú távhőszolgáltatás

A Társaság vállalja, hogy a felhasználó részére folyamatos távhőszolgáltatást nyújt.

4.6.1. A fűtési időszak szeptember 15-től május 15-ig tart (TKSz. 2.1.7.).

4.6.2. A Felhasználónak a TKSz. 12.1. pontja alapján joga van a lekötött hőtéljesítménynek megfelelően a hőellátás mértékét és egyéb jellemzőit, a fűtési célú hőellátás megkezdését, befejezését, a napok, napszakok szerinti változását a hőközpont üzemeltetőjének közreműködésével meghatározni, illetve szabályozni.

4.6.3. A fűtési időszakban a pótűtést a Felhasználó képviselője külön írásbeli kérése alapján, elegendő igényesetén a Társaság biztosítja, amennyiben azt a Felhasználó legalább 3 napon keresztül folyamatosan igénybe veszi, és azt az esedékesség előtt 36 órával bejelenti.

4.6.4. A Felhasználó rendelkezése hiányában a fűtési időszakban akkor kerül sor fűtésre, ha a külső hőmérséklet napi középértéke — az időjárás előrejelzés szerint - előreláthatólag nem haladja meg a +10°C-t, illetőleg három egymást követő napon a +12 °C-t.

4.6.5. Az ugyanazon hőközpontból (pl. szolgáltatói hőközpontból) ellátott több Felhasználó a hőellátás mértékéről, annak változtatásáról, a fűtési célú szolgáltatás megkezdésének és befejezésének feltételeiről együttesen rendelkezhet. Ennek hiányában a Társaság az üzletszabályzat 4.6.4. pontja szerint jár el.

4.6.6. Fűtési időszakon kívül a fűtési célú szolgáltatás igénybevételére a Társasággal történő megállapodás alapján van lehetőség.

4.7. Használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatás

A használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatás lehet vízfelmelegítés-szolgáltatás vagy melegvíz-szolgáltatás.

4.7.1. Vízfelmelegítés-szolgáltatás esetében nem a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítése történik (TKSZ. 2.1.2.2.1.), hanem azt a Felhasználó biztosítja. A vízfelmelegítés-szolgáltatáshoz szükséges hő biztosítása - a

szükséges karbantartások, hibaelhárítások időtartama kivételével - folyamatos, ha a közműves ivóvíz rendelkezésre áll.

- 4.7.2. Melegvíz-szolgáltatás esetében a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítése történik (TKSZ. 2.1.2.2.2.). A melegvíz-szolgáltatás - a szükséges karbantartások kivételével - folyamatos. A melegvíz-szolgáltatás során a melegvíz hőmérséklete a vételezési helyen – amennyiben a felhasználói berendezések állapota ezt lehetővé teszi – legalább 40 °C hőmérsékletűnek kell lennie.

4.8. A távhőszolgáltatás egyéb jellemzői

- 4.8.1. A Társaság forróvíz primer hőhordozó közeg felhasználásával, hőközpontok alkalmazásával biztosít távhőszolgáltatást a Felhasználók részére.
- 4.8.2. A primer és szekunder fűtési víz előremenő hőmérséklete a külső hőfoktól függő, időjáráskövető szabályozással történik.
- 4.8.3. A melegvíz hőfokának szabályozása értéktartó.
- 4.8.4. A Társaság köteles legalább olyan mennyiségű hőenergiát a teljesítési helyre eljuttatni, hogy a méretezési külső léghőmérséklethez tartozó hőteljesítmény aktuális külső hőfokhoz tartozó arányos része rendelkezésre álljon a Felhasználónál.
- 4.8.5. A Társaság a távhőt a közszolgáltatási szerződésekben rögzített hőteljesítménnyel, hőhordozó paraméterekkel, az abban meghatározott időtartamban és módon biztosítja.

4.9. Az elszámolás alapjául szolgáló mérés

- 4.9.1. A mérés a szolgáltatott és felhasznált távhő díjának elszámolása hiteles mennyiségmérés alapján történik. Az elszámolás alapjául szolgáló mérőeszközt a gyártó által megadott, a mérő hitelesítési engedélyében előírt beépítési követelmények betartásával kell beszerezni.
- 4.9.2. Fűtési célú távhő mérése esetén a hőmennyiségmérés helye lehet:
- 4.9.3. a felhasználói vagy a szolgáltatói hőközpont primer hőfogadó egysége,
- 4.9.4. szekunder hőfogadó állomáson, amely az ellátott épület hőfogyasztás mérését biztosítani tudja,
- 4.9.5. az épületen belül a felhasználói vezetékhálózaton, illetve berendezésen, úgy, hogy az ellátott épületrész teljes hőfogyasztás mérését mellékmérőként (mely a Díjfizető tulajdona) biztosítani tudja.
- 4.9.6. Használati melegvíz-szolgáltatási célú távhő mérése
- 4.9.7. Vízfelmelegítés célú távhő mérése esetén a hőmennyiségmérés helye a felhasználói hőközpont primer hőfogadó egysége.
- 4.9.8. Melegvíz-szolgáltatási célú mérések esetén a hőmennyiségmérés helye a felhasználói vagy a szolgáltatói hőközpont primer hőfogadó egysége. A vízmérés helye az épületrészek használati melegvíz lecsatlakozásaiban alakítandó ki.
- 4.9.9. A Társaság tulajdonában vagy fenntartásában lévő, az elszámolás alapját képező hőmennyiségmérő mérésügyi megfelelőségét, szükség szerinti hitelesítését, cseréjét a Társaság köteles saját költségén biztosítani.
- 4.9.10. A melegvíz mérésére szolgáló mérőeszköz hitelesítése, cseréje és üzemképes állapotban tartása a mérő tulajdonosának feladata. A Felhasználó, illetve a Díjfizető a mérő meghibásodását haladéktalanul köteles a Társaság részére bejelenteni.
- 4.9.11. A mérőcsere tényét, adatait a bekötési lapon a Társaság és Felhasználó, illetve a Díjfizető rögzítik.

- 4.9.12. Az elszámolás alapját képező melegvíz mérők üzemképes állapotban tartása, hitelesítése, leolvasása a tulajdonos kötelezettsége, amely lehet a Társaság vagy a Felhasználó.
- 4.9.13. A Felhasználó, illetve a Díjfizető köteles lehetővé tenni a Társaság számára a mérők adatainak leolvasását, továbbá a mérők fenntartásával összefüggő munkálatok elvégzését.
- 4.9.14. Az elszámolásra szolgáló hőmennyiségmérő eszköz meghibásodása esetén, amennyiben a hibás időtartam megállapítható, az előző év azonos időszakában mért mennyiség azonos szolgáltatási és vételezési körülményekre korrigált mennyiséget kell az elszámolás alapjának tekinteni. Ezen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő, vagy azt megelőző, legalább 1 hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.
- 4.9.15. A Társaság a tulajdonában levő és az elszámolás alapját képező mérőeszköz mérésügyi megfelelőségét a Felhasználó vagy Díjfizető kérésére köteles a külön jogszabályban meghatározott szervezettel megvizsgáltatni. Ha a vizsgálat szerint a mérőeszköz nem felel meg az előírásoknak, a mérő vizsgálatával felmerült költségek és a mérőcsere költsége a Társaságot terheli. Ellenkező esetben a költségeket a Felhasználó, illetve a Díjfizető köteles viselni,
- 4.9.16. A Felhasználó vagy Díjfizető tulajdonában lévő költségosztásra szolgáló berendezések fenntartásáról (javításáról, karbantartásáról, cseréjéről) és leolvasásáról a tulajdonos köteles gondoskodni,
- 4.9.17. A Felhasználónál felszerelt hőmennyiség-, és használati melegvíz mérők védelméről és a plombák sértetlenségéről a Felhasználó, illetve Díjfizető köteles gondoskodni.

4.10. A szolgáltatás ellenértéke és elszámolása, a számlázás rendje

- 4.10.1. A lakossági Felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás díját, mint legmagasabb hatósági árat, külön jogszabály állapítja meg.
- 4.10.2. A hatósági ármegállapítással összefüggő feladatokat a MEKH javaslatára a Nemzeti Fejlesztési miniszter rendeletben határozza meg.
- 4.10.3. Az elszámolás és a számlázás rendje megfelel Dunaújváros Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének a távhőszolgáltatásról, a lakossági távhőszolgáltatás díjalkalmazásának feltételeiről szóló 24/2021. (VI.28.) számú önkormányzati rendeletében (a továbbiakban: Önkormányzati rendelet) foglaltaknak.
- 4.10.4. A Társaság által a lakossági Felhasználóval vagy a külön kezelt intézménnyel kötött közszolgáltatási szerződésben a hatósági árnál magasabb árat érvényesen kikötni nem lehet.
- 4.10.5. A Felhasználónak, illetve a Tszt. által meghatározott esetekben a Díjfizetőnek a távhőszolgáltatásért:
- fűtési alapidíjat vagy teljesítmény díjat;
 - használati melegvíz (a továbbiakban: HMV) alapidíjat vagy teljesítmény díjat;
 - fűtési hődíjat;
 - HMV hődíjat és
 - összevont fűtési díjat kell fizetnie.
- 4.10.6. Alapidíj, teljesítménydíj: az alapidíjat, illetve teljesítménydíjat a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetőségéért és az igénybevételéért kell fizetni, amely lehet fűtés és HMV (használati melegvíz) szolgáltatás.

- A fűtési alapidíj éves díj, amely légtér arányosan Ft/lm³ (forint/légköbméter) vagy a lekötött hőteljesítmény Ft/MW alapján fizetendő. Az éves díj 1/12-ed részét havonta a tárgyhónapban kell megfizetni.
- A HMV alapidíjat víz m³ vagy a lekötött teljesítmény alapján kell fizetni havi rendszerességgel.
- A lekötött hőteljesítményt a közüzemi szerződésben kell meghatározni.
- Az összevont fűtési díj tartalmazza az alap és hődíjat, és a mért hőmennyiség alapján Ft/GJ kell fizetni.

4.10.7. Az alapidíjak költségösszetevői:

- a Társaság saját hőtermelő létesítményeinek energiaköltség nélküli működtetési és fenntartási költsége;
- a Társaság hőforrásainak, távvezetékeinek és tartozékainak, valamint az általa üzemeltetett hőközpontjai fűtési célú berendezéseinek, létesítményeinek, szervezetének fenntartási és működési költsége.

4.10.8. Hődíjak: a hődíj a felhasználó által vételezett (felhasznált) – és mérés szerint meghatározott – egységnyi hőmennyiség (1 GJ/gigajoule) mindenkorai díjtétele alapján megállapított érték. A hődíj összetevői:

- a Társaság által vásárolt hőenergia költsége,
- a Társaság által előállított távhő tüzelőanyag költsége,
- a hálózati veszteség,
- a Társaság villamos energia költsége.

4.10.9. A fűtési hődíj: a fűtés céljára elfogyasztott hőmennyiséget a hőfogadó állomáson méri meg a Társaság hiteles hőmennyiségmérővel, vagy a mért összes hőmennyiség és a HMV céljára felhasznált hőmennyiség különbségeként határozza meg.

- A fűtési hődíjat a szerződés szerint havonta fizetik azok a felhasználók, ahol a hőmennyiségmérőket havonta olvassák le.
- Ha a leolvasás évente egyszer történik, akkor a leolvasást követően a felhasználók részére a vonatkozó szerződésben foglaltaknak megfelelően elszámolást készít a Társaság. Az elszámolásban szerepel a ténylegesen felhasznált és az elszámolási időszakban számlázott hőmennyiség, illetve a különbség, amely lehet fizetendő, vagy jóváírandó összeg.
- Az elszámolási időszakok között havonta a Társaság részteljesítést (a továbbiakban: hődíjelőleg) számláz. A fűtési hődíj előleg mértékében a felek állapodnak meg, amely a felhasználó, vagy a díjfizető által a tényleges igénybevétel alapján módosítható. A fűtési hődíjelőleg mértékének módosítását írásban lehet kezdeményezni a Társaság ügyfélszolgálatán.

4.10.10. A HMV hődíjat a hálózati hidegvíz felmelegítéséért kell fizetni az e célból felhasznált hőmennyiség alapján. A fűtés és a HMV előállításának céljára együttesen mért hőmennyiséget az Önkormányzati rendelet 12. §-ában előírtaknak megfelelően kell megosztani a két szolgáltatás között.

- A használati melegvízfogyasztás mérése a felhasználó tulajdonában lévő költségosztó melegvízmérőn történik, és a felhasznált hőmennyiségre tekintettel – évente egyszer – a Társaság elszámol a felhasználókkal. A melegvízmérő hitelesítéséről a felhasználó köteles gondoskodni.
- Költségosztó mérő hiányában az Önkormányzati rendelet 2. sz. mellékletében meghatározott mennyiséget számláz a Társaság.

- A két elszámolási időszak közötti tényleges fogyasztásra tekintettel hődíj előleget számláz a Társaság havonta, amellyel az éves elszámolás során elszámol.
- Az előleget a felhasználó, vagy a díjfizető írásban módosíthatja a Társaság ügyfélszolgálatán.
- A lakásba beszerelt használati melegvízmérők hitelessége 8 év, melynek hitelesítése a felhasználó kötelezettsége.

4.10.11. Ha a felhasználói berendezések hibája vagy alkalmatlansága miatt nem teljesíthető a szolgáltatás, a Felhasználónak az adott szolgáltatásra vonatkozó alapidíjat meg kell fizetnie. A Felhasználó az alapidíjat mindaddig köteles a Társaság részére megfizetni — abban az esetben is, ha távhőt nem vételezett — amíg az a távhőszolgáltatást ténylegesen meg nem szüntette és ezt írásban a Társaságnak írásban nem jelezte.

4.10.12. A távhőszolgáltatás díja együttesen vagy külön-külön épületrészenként is elszámolható. Épületrészenkénti díjmegosztás esetén a fűtési hődíj épületrészenkénti (lakásonkénti) megosztásának arányait (módját) az épületrészek tulajdonosainak megállapodása alapján a Felhasználó képviselője közli a Társasággal, a jóváhagyott költségfelosztást átadja a Társaságnak azzal, hogy a Díjfizetők részére készítse el a fűtési hődíj elszámoló számlákat. A Társaság az átvett adatok alapján 30 napon belül elkészíti az elszámoló számlákat. Ha a Társaság a hőközpontban vagy hőfogadóban mért fűtési célú hőmennyiséget és annak díját a Felhasználó (képviseelője) által megadott arányok szerint osztotta szét, az arányok megállapításával kapcsolatos díjfizetői kifogások rendezésére közvetlenül a Felhasználó köteles. Megállapodás hiányában a Társaság a felhasznált fűtési hőenergia díját az épületrészek légtérfogata arányában osztja szét a Díjfizetők között.

4.10.13. Az általános közszolgáltatási szerződésről, annak a díjszétosztás módjára, arányaira vonatkozó rendelkezéseiről és ezek változásáról a felhasználó képviselője köteles a Díjfizetőket tájékoztatni. A Díjfizető kérésére Társaság ügyfélszolgálat a köteles az általános közszolgáltatási szerződésről, a díjszétosztás módjáról tájékoztatást adni.

4.10.14. A Társaságot havonta számlaadási, a Felhasználót, Díjfizetőt a számlán feltüntetett fizetési határidőig díjfizetési kötelezettség terheli.

4.11. A díjfizetés rendje, a késedelmes díjfizetés

4.11.1. Az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló jogszabály előírásainak betartásával a Társaság, a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről felhasználási helyenként havonta részszámlát állít ki. A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal (bevételi pénztárbizonylat, átvételi elismervény, pénzügyi egyenlegértékesítő, átvételt igazoló postabélyegző stb.) együtt tekinthető kiegyenlítettnek. A számlák fizetési határideje egyéb megállapodás hiányában a számlán feltüntetett időpont.

4.11.2. Téves leolvasás vagy adatrögzítési hiba esetén Felhasználó vagy Díjfizető kérésére a helyesbítő számlát haladéktalanul el kell készíteni. A távhőszolgáltató által észlelt hiba esetén a számlát a hiba észlelését követően haladéktalanul helyesbíteni szükséges.

4.11.3. A Felhasználó vagy Díjfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet az alábbiakban foglaltak szerint.

a) Lakossági felhasználó:

- készpénz-átutalási megbízás (csekk) alapján

- átutalással
- pénztári befizetéssel
- egyéb módon.

Lakossági folyószámláról - csoportos beszedési megbízás alapján - történő kiegyenlítésre, csak a pénzügyintézet értesítését követően a megbízás/felhatalmazás érvényességének időpontjától kerülhet sor.

Ha a megbízás fedezethiány vagy egyéb ok miatt nem teljesíthető, nincs lehetőség arra, hogy a Társaság benyújtsa a Felhasználó, illetve a Díjfizető folyószámláját vezető pénzügyintézetnek:

- a nem teljesített megbízásokat (a visszautasítás okától függetlenül),
- a tárgyhót megelőző időszak számláit,
- a tárgyhót érintő korrekciós számlákat,
- a Felhasználó, illetve Díjfizető személyének változásával összefüggő számlákat.

Ilyen esetben a számla kiegyenlítéséről a Felhasználónak, illetve a Díjfizetőnek, egyéb módon (különösen a banknak adott egyedi megbízással) kell gondoskodnia.

Lakossági folyószámláról történő kiegyenlítés feltételeit az ügyfél és a pénzügyintézet között létrejött megállapodás rögzíti. Az ilyen megbízással kapcsolatos ügyek intézése nem tartozik a Társaság hatáskörébe. A Felhasználónak, illetve a Díjfizetőnek észrevétel, kifogás, vagy panasz esetén közvetlenül a pénzügyintézethez kell fordulnia.

b) Egyéb felhasználó (különösen közület vagy külön kezelt intézmény):

- készpénzáttutalási megbízás (csekk) alapján
- átutalással
- pénztári befizetéssel
- egyéb módon.

A fizetést igazoló bizonylatokat (csekkszelvény, pénztári nyugta, átutalási megbízás, folyószámla kivonat) 5 évig meg kell őrizni.

4.11.4. Fizetési kötelezettség, késedelmes fizetés következményei, követelések behajtása:

Felhasználó a távhőszolgáltatás ellenértékét a szerződésben (fizetési megállapodásban) vagy a számlán feltüntetett határidőig köteles kiegyenlíteni. Amennyiben a szerződésben és a számlán feltüntetett határidő között ellentmondás áll fenn, abban az esetben a szerződésben szereplő fizetési határidő az irányadó. A fizetési kötelezettség teljesítése független a Felhasználó által megválasztott fizetési módtól.

Késedelmes fizetésnek minősül, ha a Felhasználó vagy Díjfizető a szolgáltatás ellenértékét a számlán feltüntetett határidőig nem fizeti meg, továbbá a fizetési határidőig csak részben egyenlíti ki.

Késedelmes fizetés esetén a Felhasználó vagy Díjfizető köteles a Ptk. vagy a szerződés szerinti késedelmi kamatot megfizetni.

Lakossági Felhasználó fizetési késedelem esetén a Ptk-ban foglaltak szerinti mértékű késedelmi kamatot fizet.

Egyéb, közületi felhasználóknál a késedelmi kamat mértéke tekintetében - egyéb megállapodás hiányában – a Ptk.-ban foglaltak az irányadók.

Amennyiben a Felhasználó vagy Díjfizető a fizetési kötelezettségét a számla szerinti, vagy a fizetésre szóló egyéb megállapodásban foglalt fizetési határidő leteltéig nem teljesíti, és a számla összeg vagy a lejárt tartozás kiegyenlítése fizetési felszólítás ellenére nem történik meg, úgy a Társaság jogi úton megkezdi a lejárt követelések beszedését.

A Társaság Fizetési felszólítást küld ki minden olyan Felhasználó vagy Díjfizető részére, aki rendelkezik 2 darab lejárt esedékességű számlával. A Felhasználónak vagy Díjfizetőnek a Fizetési felszólítás kézhezvételétől számítva 8 napja áll rendelkezésre, hogy rendezze tartozását.

A Fizetési felszólítás díját a mindenkor hatályos Árképzési szabályzat tartalmazza.

A Társaság Tértivevényes fizetési felszólítást küld ki minden olyan Felhasználó vagy Díjfizető részére, aki korábban már kapott Fizetési felszólítást, az abban foglalt határidőben nem tett eleget tartozásának rendezésére; vagy rendelkezik 3 darab lejárt esedékességű számlával. A Felhasználónak vagy Díjfizetőnek a Tértivevényes felszólítás kézhezvételétől számítva 8 napja áll rendelkezésre, hogy rendezze tartozását.

Ha a Címzett az átvételt megtagadja, úgy a postai úton megküldött Tértivevényes fizetési felszólítás kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, Ha pedig a Tértivevényes fizetési felszólítás „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza, akkor azt a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni.

A Tértivevényes fizetési felszólítás díját a mindenkor hatályos Árképzési szabályzat tartalmazza.

Amennyiben a megküldött Tértivevényes fizetési felszólítás az előzőekben foglaltak szerint kézbesítettnek tekintendő és a Fogasztó a fizetési kötelezettségének 8 napon belül nem tesz eleget, akkor a Társaság kezdeményezi a Közjegyzői fizetési meghagyást, melynek a költsége a Felhasználót, illetve a Díjfizetőt terhei.

A Közjegyzői fizetési meghagyás díját a mindenkor hatályos Árképzési szabályzat tartalmazza.

A végrehajtási eljárás során felmerült költségek (illeték, ügyvédi díj, végrehajtói munkadíj, késedelmi kamat) a hátralékos Felhasználót terhelik. A díjtartozás rendezéséig a melegvíz-szolgáltatás megszüntethető.

Amennyiben a Társaság a szolgáltatás felfüggesztését, vagy végrehajtási eljárást kezdeményez, úgy a Társaság a fizetési felszólítást az ingatlan tulajdonosának is megküldi, ha annak személye nem egyezik a Díjfizetővel vagy a Felhasználóval.

4.11.5. Fizetési kötelezettség a Felhasználó halála esetén

A Felhasználó elhalálása napján az elhunyt felhasználó helyébe annak örökösei lépnek, így bármely, az örökhagyó haláláig felmerülő, az örökhagyót terhelő kötelezettséget hagyatéki tartozás címén, a hagyaték mértékéig az örökösök kötelesek teljesíteni. A

felhasználó halála esetén az örökös(ök) köteles(ek) az elhalálozás tényét és időpontját 15 napon belül bejelenteni.

Amennyiben több örököse van a Felhasználónak, a Társaság azzal a személlyel köt egyetemes szolgáltatási szerződést, aki a szerződés megkötésére irányuló igénybejelentést először jelzi Társaság felé.

4.12. A közszolgáltatási szerződés alanyainak jogai és kötelezettségei

4.12.1. A Felhasználó jogai:

- a közszolgáltatási szerződés feltételei és az ÁSZF szerint a távhőszolgáltatást igénybe venni,
- a tulajdonosok (díjfizetők) egymással történő megállapodása alapján az elszámolás módját meghatározni (Tsz. 44. § (1) bek.),
- elszámolási időszakon belül részszámla módosítását kérni,
- a szolgáltatással összefüggő panaszokat, észrevételeket, reklamációkat megtenni,
- az elszámoló mérő(k) vizsgálatát kérni (Tsz. 46. § (2) bek.),
- a fűtési célú távhőszolgáltatás mértékét, annak megkezdését és befejezését, a napok, napszakok szerinti változtatását Társasággal egyeztetett módon írásban kérni,
- a Felhasználó kezességet vállal a Díjfizető által felhalmozott díjak megfizetésére,
- a Felhasználóról nyilvántartott adatokba betekinteni.

4.12.2. A Díjfizető jogai

- a közszolgáltatási szerződés feltételei és az ÁSZF szerint a távhőszolgáltatást igénybe venni,
- a szolgáltatással összefüggő panaszokat, észrevételeket, reklamációkat megtenni,
- a fűtési célú távhőszolgáltatás mértékét, annak megkezdését és befejezését, a napok, napszakok szerinti változtatását Társasággal egyeztetett módon írásban kérni,
- a Díjfizetőről nyilvántartott adatokba betekinteni.

4.12.3. A Felhasználó és a Díjfizető kötelezettségei:

- a szolgáltatást a jogszabályokban és a közszolgáltatási szerződésben, valamint az ÁSZF-ben meghatározott célra és módon igénybe venni,
- a szolgáltatás díjait a számlán feltüntetett fizetési határidőig megfizetni (eltérő Felhasználó és Díjfizető esetén a fizetési kötelezettség a Felhasználót terheli),
- a Felhasználó kezességet vállal a Díjfizető által felhalmozott díjak megfizetésére,
- az elszámoló mérők cseréjét hitelesítés céljából lehetővé tenni, és az azokhoz való hozzáférhetőséget biztosítani (TKSz. 17.3. pontja)
- az ellenőrzés során tapasztalt rendellenességeket, hibákat megszüntetni,
- a Felhasználó, illetve Díjfizető személyében, illetve adataiban bekövetkező változást 15 napon belül bejelenteni (TKSz. 21.1; 21.2; 21.3.§),
- a tulajdonában lévő felhasználói berendezések állapotát rendszeresen ellenőrizni, fenntartásáról és karbantartásáról gondoskodni (Tsz. 55. §)
- a tulajdonában, használatában lévő épületrészben elhelyezett elszámoló mérő hiteles állapotban való tartásáról gondoskodni, annak meghibásodását haladéktalanul a Társaságnak bejelenteni,
- lehetővé tenni a Társaság részére a vételezés, a felhasználói berendezés állapotának ellenőrzését (TKSz. 15.2.)

- más Felhasználó vagy Díjfizető vételezésének akadályozásától tartózkodni (TKSz. 14.1-14.2.),
- szerződésszegő magatartása folytán a Társaságnak okozott kárt és egyéb költségeket megtéríteni,
- a távhőszolgáltatás felfüggesztését lehetővé tenni a Tszt. 49. § (2) bek. b)-e) pontjaiban meghatározott szerződésszegése esetén.

4.12.4. A Társaság jogai:

- a Felhasználót vagy Díjfizető vételezését, a felhasználói berendezés állapotát a felhasználási helyen ellenőrizni. Az ellenőrzést az ingatlan tulajdonosának, illetőleg használójának személyes érdekei figyelembevételével - a veszélyhelyzet, vagy annak gyanúja esetén kivéve - munkanapokon, 8 és 20 óra között lehet elvégezni. Az ellenőrzést végző személyt az arra feljogosító, fényképes igazolvánnyal kell ellátni. A felhasználó, illetőleg a díjfizető köteles a távhőszolgáltató alkalmazottja számára a felhasználási helyre való bejutást lehetővé tenni. (TKSz. 15.1, 15.2.),
- a Felhasználó vagy Díjfizető által igénybe vett szolgáltatás ellenértékének megfizettetése,
- illetve amennyiben azt a Felhasználó vagy Díjfizető elmulasztja, annak érvényesítése,
- a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése a jogszabályban meghatározott esetekben (Tszt. 40. §; 41. §; 51. § (3) - (4); TKSz 14.2, TKSz 16.1.),
- a jogszabályban meghatározott esetekben felhasználási helyre történő bejutás elrendelése iránti eljárást kezdeményezni (Tszt. 51. § (8) bek.),
- a felhasználói hőközpont helyisége és a hőfogadó állomás, valamint az összekötő vezetéket magában foglaló helyiség, épületrész térítésmentes használata a jogszabályban meghatározott esetekben (Tszt. 56. § (2) bek.),
- Felhasználó a jogszabályban foglaltak figyelembevételével a távhőszolgáltatásba való bekapcsolását megtagadni, illetve vételezését megszüntetni, ha a Felhasználó tulajdonában lévő berendezések az egészséget, a vagyonbiztonságot veszélyeztetik (Tszt. 39. §).

4.12.5. A Társaság kötelezettségei:

- a vonatkozó jogszabályok és a közszolgáltatási szerződés feltételei szerint a Felhasználó részére távhőt szolgáltatni,
- a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeket, panaszokat, reklamációkat kivizsgálni,
- a szolgáltatói és a tulajdonában lévő felhasználói berendezéseket üzemképes állapotban tartani (Tszt. 55. § (2) bek.),
- az új, vagy többletteljesítményt igénylő Felhasználót 30 napon belül tájékoztatni az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről, és a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni (Tszt. 36. § (1) bek.),
- közszolgáltatási szerződési ajánlatát 30 napig fenntartani (TK Sz.7.3.),
- két elszámolási időszak között Felhasználó kérésére a számlázott átlagmennységet, illetve fűtési hődíjat (részszámlát) módosítani,

- az elszámoló mérőket a közszolgáltatási szerződésben rögzített időpontokban leolvasni és a fogyasztásról elszámoló számlát küldeni Felhasználó, illetve Díjfizető részére,
- a tulajdonában lévő elszámoló mérők jogszabályban előírt időszakonkénti hitelesítéséről gondoskodni (Tsz. 46. § (1) bek.),
- Felhasználó kérésére a Társaság tulajdonában lévő elszámolási mérők felülvizsgálatát elvégezni és annak eredményéről a Felhasználót tájékoztatni,
- a távhőszolgáltatás tervezett, vagy egyéb okból szükségessé váló szüneteltetéséről a Felhasználót tájékoztatni (TKSz. 16.1.),
- szerződésszegő magatartása folytán a Felhasználónak okozott kárt és egyéb költségeket megtéríteni,
- üzemzavar esetén annak elhárításáról a lehető legrövidebb időn belül és legkisebb felhasználói kört érintően gondoskodni (TKSz. 16.2.).
- a Felhasználó személyében történő változás esetén köteles a leolvasási adatok alapján elszámolni a Felhasználóval 30 napon belül.

4.13. A szerződésszegés és következményei

4.13.1. Szerződésszegés a Társaság részéről:

- a) A Társaság részéről szerződésszegésnek minősül, ha a távhőszolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg;
- b) a távhőt nem a közszolgáltatási szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja;
- c) a Felhasználó részére történő szolgáltatást a Szolgáltatónak felróható okból nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi;
- d) a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a Felhasználót az üzletszabályzatban vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti;
- e) a szolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a Felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg;
- f) felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik vagy azt a Tsz. 40-41. §-ában foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza.

A Társaság szerződésszegése esetén díjvisszatérítésre köteles az Önkormányzati rendelet 20. §-ban foglaltak szerint.

A Társaság köteles a Felhasználó vagy a Díjfizető részére kötbért fizetni, ha a Tsz. 49. § (1) bekezdésének a)-d) vagy f) pontjában meghatározott szerződésszegést követ el (Önkormányzati rendelet 21. §).

4.13.2. Szerződésszegés a Felhasználó részéről

A Felhasználó illetőleg Díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a) a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi;
- b) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását illetőleg más Felhasználó vagy Díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti,
- c) a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet megrongálja, eltávolítja vagy – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve,

amelybe a Felhasználó állandó bejutása illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését illetve hiányát a Társaságnak nem jelenti be;

- d) a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is – távhőt vételez;
- e) a távhőszolgáltatás díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg;
- f) a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget;
- g) a távhő vételezését a szerződés felmondásával összefüggésben nem a Tsz. 38.§. 2), 4) illetve 5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.

A Társaság jogosult

- a) pótdíj kiszabására a Tsz. 49. § (2) bekezdésének a), c)-d), vagy f)-g) pontjaiban rögzített szerződésszegés esetén (Önkormányzati rendelet 22. §)
- b) a szerződést felfüggeszteni, ha a Felhasználó, illetve a Díjfizető díjfizetési kötelezettségének igazolható módon — térítvényes postai küldeményként — megküldött írásbeli felszólítás ellenére a kézhezvételt követő 30 napon belül nem tesz eleget, amely felfüggesztés időtartama alatt a Felhasználó, illetve Díjfizető az alapdíj 100 %-át - az átmenő vezetékek és a szomszédos lakások hőleadása miatt - a felfüggesztés előtt a Társaság által küldött utolsó számlában kiszámlázott hődíj 40 %-át köteles megfizetni (Önkormányzati rendelet 5-6. §),
- c) a közszolgáltatási szerződést felmondani, ha a Felhasználó vagy a Díjfizető a távhőszolgáltatás díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg;
- d) a közszolgáltatási szerződést felmondani, ha Felhasználó vagy a Díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más Felhasználó vagy Díjfizető szerződésszerű vételezését zavarja vagy veszélyezteti,
- e) a közszolgáltatási szerződést felmondani, ha Felhasználó vagy a Díjfizető a távhő vételezését a szerződés felmondásával összefüggésben nem a Tsz. 38.§. 2), 4) illetve 5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.

A díjfizetés kötelezettje a szolgáltatási díj megfizetésén felül köteles az Önkormányzat rendeletének 22. §-ban meghatározott pótdíjat fizetni szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén és szerződésszegés esetén az ott meghatározottak figyelembevételével.

A Társaság jogosult a szolgáltatás felfüggesztésével, ellenőrzésével és a felhasználási helyre történő bejutás elrendelésével, továbbá a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeit a szerződésszegőre áthárítani.

4.14. A szerződés felmondása

4.14.1. A Szerződés Társaság és Felhasználó vagy Díjfizető általi felmondására és módosításaira a Tsz. 38. §-ban, valamint az Üzletszabályzatban foglaltakat kell alkalmazni azzal, hogy a Felhasználó vagy Díjfizető részéről a felmondás csak a fűtési időszakon kívülre szólhat, és 30 napos a felmondási idő.

4.14.2. A Felhasználó az általános közszolgáltatási szerződés felmondása iránti szándékát írásban köteles a Társaságnak bejelenteni. A Társaság 15 napon belül írásban köteles a felmondás feltételeiről az előírt eljárásról a Felhasználót tájékoztatni.

4.14.3. A felmondás együttes feltételei a Tsz. 38. § (2) bekezdése alapján:

- a felmondáshoz a távhővel ellátott épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább négyötödös szavazattöbbségű határozatával hozzájárul és az épületben a távhőellátással azonos komfortfokozatú más hőellátást valósít meg;
 - a szerződés felmondása nem okoz jelentős kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérleti jogait;
 - viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;
 - a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi és a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba.
- 4.14.4. A melegvíz szolgáltatás a felhasználó kérelmére megszüntethető vagy szüneteltethető, ha:
- műszakilag megoldható és
 - a felhasználó viseli az átalakítás költségeit.
- 4.14.5. A közszolgáltatási szerződés felmondása alóli, közintézményi felhasználót megillető mentesség biztosítására a Tsz. 51/A. §-ában foglaltak vonatkoznak.
- 4.14.6. Az egyedi közszolgáltatási szerződés a szerződésben meghatározott felmondási idővel az abban meghatározott időpontra mondható fel.
- 4.14.7. Az általános közszolgáltatási szerződés módosítása, épületrész távhőellátásának megszüntetése
- 4.14.8. 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.
- 4.14.9. A szerződés módosítása iránti igény bejelentése esetén a Társaság 15 napon belül köteles a módosítás feltételeiről, az előírt eljárásról a Felhasználót írásban tájékoztatni.
- 4.14.10. A szerződés módosítása iránti igény eltérő megállapodás hiányában az épületrész egészére, továbbá mind a fűtési mind a melegvíz-szolgáltatási célú hőellátás megszüntetésére vonatkozik.
- 4.14.11. Az általános közszolgáltatási szerződés módosításának együttes feltételeit a Tsz. 38. §. 5) bekezdése tartalmazza.
- 4.14.12. A távhőszolgáltatás megszüntetése esetén a nem lakás céljára szolgáló alagsori, földszinti helyiségek (üzlet, garázs, stb.) mennyezetét belül a Felhasználó a megszüntetés hatályba lépésig minimum 40 mm vastag hőszigeteléssel köteles burkolni. A helyiségekben lévő és megmaradó fűtési vezetékek hőszigeteléséről a Felhasználó köteles gondoskodni.
- 4.14.13. A szerződés módosítása esetén a Díjfizető díjfizetési kötelezettsége abban az időpontban szűnik meg, amikor a jogszabályi feltételeket teljesítette, a távhő bármilyen módon való igénybevételét megszüntette, továbbá épületrész leválása esetén a hődíj szétosztására vonatkozóan a szerződés módosítása megtörtént.

4.15. Tulajdoni viszonyok, berendezések működtetése

- 4.15.1. A Társaság tulajdonát képezi a távhőszolgáltatást biztosító elosztó távhővezeték-hálózat, szolgáltatói hőközpont és hőfogadó állomás, a Társaság által létesített hőközpont, továbbá a felhasználói tulajdonú hőközpontban elhelyezett hőmennyiségmérő.

- 4.15.2. A felszerelt nyomáskülönbség-szabályozó berendezés működtetése és karbantartása a Társaság kötelezettsége, függetlenül attól, hogy azt kinek a költségén létesítették.
- 4.15.3. A Társaság biztosítja a tulajdonában lévő szolgáltatói berendezések és hőközpontok biztonságos üzemeltetését, fenntartását, szükségyszerű javítását.
- 4.15.4. A felhasználói hőközpont üzemeltetése és fenntartása (karbantartás, javítás, felújítás) a tulajdonosának a kötelezettsége.
- 4.15.5. A hőközpont (hőfogadó állomás) elhelyezésére szolgáló helyiséget a Felhasználó térítésmentesen biztosítja a Társaság részére.
- 4.15.6. A Felhasználó, illetve a Díjfizető a tulajdonát képező berendezéseken átalakítási munkát kizárólag a Társaság előzetes írásbeli hozzájárulásával jogosult végezni, kivéve az épületrészben (lakásban) a használati melegvíz-mérő utáni vezetéket és szerelvényeket érintő munkálatokat.
- 4.15.7. A Feleket az egymás berendezéseiben okozott kárért a Ptk. rendelkezései szerinti felelősség terheli.

4.16. Adatkezelés, díjfizetők személyében történő változás

- 4.16.1. A Társaság jogosult a Felhasználók és Díjfizetők tájékoztatása mellett a Díjfizetők adatai közül azok kezelésére, amelyek a Felhasználók és Díjfizetők azonosításához, a közszolgáltatási szerződésteljesítéséhez szükségesek. Az adatkezelésre a Szerződés hatályba lépésétől, annak megszűnése után az abból származó követelések elévüléséig jogosult. A Társaság által kezelt adatok közül azokat, amelyek a tevékenységgel összefüggő adatkezelés céljából szükségesek, a Társaság jogosult átadni azoknak, akik a megbízásából a díjak számlázását és beszedését, a követelések kezelését, vagy az ügyfél-tájékoztatást végzik. Jelen szabályozás az adatkezelés és az adatok átadása tekintetében a Felhasználók és a Díjfizetők vonatkozásában tájékoztatásnak minősül.
- 4.16.2. A Felhasználó és Díjfizető adataiban bekövetkező változást a Felhasználó és Díjfizető a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül köteles írásban vagy személyesen bejelenteni a Társaság felé.

A változásokra vonatkozó bejelentéseknek tartalmaznia kell az új Felhasználó vagy Díjfizető azonosításához szükséges adatokat, a felhasználási hely, az épületrész megjelölését, a változás időpontját. Tulajdonjog változást a változást bizonyító okirat bemutatásával kell igazolni. A Társaság a számlázást a bejelentésben megjelölt időponttal, késedelmes bejelentés esetén annak beérkezése időpontjától módosítja.

A Felhasználó, a Tulajdonos, a Bérelő, illetve a Díjfizető személyében bekövetkezett változás igazolásához, az adatszolgáltatási kérelem benyújtásához az alábbi dokumentumok, adatok szükségesek:

- a tulajdonjog megszerzését, megszűnését igazoló okirat (adás-vételi szerződés, csereszerződés, ajándékozási szerződés, eltartási szerződés, jogerős hagyaték átadó végzés, halotti anyakönyvi kivonat -k nyilatkozat a saját névre történő számlázás átvezetésére),
- ügyvéd által ellenjegyzett tulajdonjogról lemondó nyilatkozat/bejegyzési engedély,
- 30 napnál nemrégebbi tulajdoni lap,
- bérlováltozás esetén a bérelő kijelölő határozat, bérleti szerződés, birtokba adási jegyzőkönyv,

- 30 napnál nemrégebbi cégkivonat és az eljáró képviselő aláírási címpéldánya céggel (nem természetes személlyel) történő szerződéskötéshez,
- mennyiségmérők adatai (a költségosztásra alkalmazott eszközök kivételével).

A bérlő, használó részére történő számlázás módosításához csatolni szükséges a tulajdonos és a bérlő, használó által aláírt együttes kérelem nyomtatványt, valamint az aláírási címpéldány, ha a tulajdonos vagy a bérlő, használó nem természetes személy.

Felhasználó képviselőjében bekövetkezett változás átvezetésének kérése esetén be kell nyújtani az új képviselő megbízását tartalmazó közgyűlési határozatot, lakásszövetkezetek esetében a cégbírósaági bejegyző végzést.

A Díjfizető személyének változásáról a régi és az új Díjfizető a Felhasználó képviselőjét is ugyanezen határidőn belül köteles tájékoztatni. A Díjfizetők személyében bekövetkező változások nem érintik a Felhasználó és a Társaság között létrejött szerződés érvényességét.

A Díjfizető a változás időpontjától jogosult a szerződésben foglaltak szerint a szolgáltatás igénybevételére, és ugyanezen időponttól köteles a távhőszolgáltatás díjainak megfizetésére. Késedelmes bejelentés esetén is a változás időpontja az irányadó a számlázás és a díjfizetési kötelezettség tekintetében.

5. Ügyfélszolgálati tevékenység

5.2. Az ügyfélszolgálat feladata

A Társaság a felhasználók megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos igények fogadására, kielégítésére, a reklamációk, észrevételek intézésére ügyfélszolgálatot és hibabejelentő helyet, a szolgáltatás ellenértékének beszedésére pénztárt működtet.

Az ügyfélszolgálati tevékenység magában foglalja mindazon ügyek intézését, amelyek a Felhasználói vagy Díjfizetői szolgáltatói jogviszony létrejöttét, hatályát és megszűnését érintik.

Az ügyfélszolgálat tevékenységi köréhez tartozik:

- szerződéskötési és - módosítási igények ügyintézése,
- ügyfélszolgálati pénztár működtetése,
- a felhasználási helyek, valamint az elszámoló mérők alapadatainak és változásainak nyilvántartása,
- a Felhasználók és Díjfizetők adatainak és azok változásainak nyilvántartása, valamint a változás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása,
- az elszámoló mérőkkel kapcsolatos ügyek intézése (mérőállás leolvasása, csere, mérő pontossági vizsgálatának kezdeményezése, stb.),
- követeléskezelési tevékenység ellátása,
- szabálytalan vételezés (Tsz. 3. § n) pontja), illetve tartozás esetén a szolgáltatás felfüggesztésének kezdeményezése,
- együttműködés a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználói érdekképviselőkkel,

- a Felhasználók és Díjfizetők tájékoztatása a szociális és egyéb támogatások igényléséről, az adósságkezelési programokról,
- a szolgáltatással kapcsolatos hibák, panaszok fogadása.
- tájékoztatás a szolgáltatási árakról, díjtételekről, az elszámolási módokról, a számlázás és a díjfizetés rendjéről,
- a Felhasználók és Díjfizetők tájékoztatása a követelések és befizetések egyenlegéről,
- a Felhasználók és Díjfizetők tájékoztatása a távhőszolgáltatást érintő jogszabályokról és ezek összefüggéseiről,
- a Felhasználók és Díjfizetők tájékoztatása a jogorvoslati lehetőségekről.

5.3.A műszaki hibabejelentési szolgálat hatáskörébe tartozó ügyek

- a Felhasználók és Díjfizetők tájékoztatása a szolgáltatás igénybevételének, a csatlakozás, a bővítés, és a megszüntetés feltételeiről,
- tájékoztatás a közszolgáltatási szerződésekről, a távhő és használati melegvíz-mérés szerinti elszámolásának lehetőségeiről és feltételeiről,
- az elszámoló mérőkkel kapcsolatos ügyek, változások intézése (meghibásodás, felülvizsgálat, csere, mérő pontossági vizsgálatának kezdeményezése, stb.),
- a mérőhelyek állapotának és a Felhasználók és Díjfizetők vételezésének ellenőrzésével kapcsolatos feladatok ellátása, rendellenességre utaló körülmények esetén a felülvizsgálat kezdeményezése, a szolgáltatás teljesítésével és minőségével kapcsolatos ügyek (panaszok, bejelentések, kifogások, észrevételek) intézése, kérdések megválaszolása, energetikai tájékoztatás,
- a Felhasználók tájékoztatása az energiatakarékossági és pályázati lehetőségekről,
- a Felhasználók és Díjfizetők tájékoztatása szolgáltatás kimaradás esetén,
- a Felhasználók és Díjfizetők tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével összefüggő bejelentések, megrendelések felvétele és továbbítása az érintett egységek részére.

5.4.Az ügyfélszolgálat és műszaki hibabejelentési szolgálat elérhetőségei és működési rendje

A Felhasználók és Díjfizetők a személyes ügyintézés mellett levélben, e-mailben, telefonon is kezdeményezhetik ügyeik intézését, kérhetnek tanácsot, segítséget, tájékoztatást. Az írásos megkeresésekre a Társaság írásban válaszol.

5.5.Az Ügyfélszolgálati iroda

Cím: 2400 Dunaújváros, Vasmű út 10/a.

Telefon: +36-25-551-447

E-mail: tavho.titkarsag@dvgzrt.hu

Ügyfélfogadási rend:

- Hétfő-szerda: 8-17 óra
- Csütörtök: 8-20 óra
- Péntek: 8-17 óra
- Szombat-vasárnap: zárva

Az ügyfélfogadás rendjét a telephely bejáratánál jól láthatóan ki kell függeszteni.

Munkaidőn kívül az ellátási hiányosságok elhárítására a Társaság műszaki ügyeleti és készenléti szolgálatot működtet.

Hiba- és panaszfelvétel módja: személyesen vagy telefonon.

Fogadható hiba- és panaszbejelentések típusa:

- szolgáltatói rendszer meghibásodás
- felhasználói rendszer meghibásodás
- szolgáltatás minőségi reklamáció
- elszámolási mérő meghibásodás, csere

Felhasználói rendszer meghibásodása esetén, amennyiben a felhasználói berendezések üzemeltetésére és hibaelhárítására a felhasználó a Társasággal karbantartási szerződést nem kötött, a Társaság a további kármegelőzést célzó beavatkozásokat végrehajtja, azonban a hibaelhárítást külön megrendelés alapján a költségek megtérítése mellett végzi el. A fűtőművezető az ilyen típusú munkákat megrendelő lapon veszi fel.

5.6.Ügyfélszolgálati-, hibafelvételi telefonhívások hangrögzítése

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/B. § (3) bekezdése értelmében a telefonon történő ügyfélszolgálati ügyintézésre, időpont foglalására, egyeztetésére, valamint a hibabejelentésre igénybe vehető telefonszámok tekintetében — kötelező a hívások rögzítése és archiválása. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, 5 évig meg kell őrizni és a fogyasztó kérésére díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani.

6. Az üzemi események rendszere

6.1.A hibaelhárítás rendje

A bejelentett hibák elhárításáról rangsorolást követően a következő sorrendben kell gondoskodni:

Ha a bejelentett hiba élet- vagy vagyonbiztonságot veszélyeztet, akkor elhárítását azonnal, de legkésőbb a hiba bejelentését követő 1 órán belül kell megkezdeni.

Ha a hiba több épületben, vagy lakásban okoz szolgáltatás kiesést, a javítást azonnal, de legkésőbb a bejelentés időpontjától számított 2 órán belül kell megkezdeni.

Ha a bejelentett hiba egy felhasználási helyet érint, a javítást lehetőleg 07-20 óra között, a bejelentővel egyeztetett időpontban mielőbb meg kell kezdeni.

Egyéb meghibásodás esetén a hibaelhárítást a rendelkezésre álló kapacitás függvényében végzi el a Társaság. A nem a Társaság tulajdonában álló felhasználói rendszereken bekövetkezett hibák kijavítása díjköteles — ennek tényéről és várható mértékéről a bejelentő, illetve a megrendelő Felhasználókat a bejelentéskor tájékoztatni kell.

Amennyiben a javítást nem a Társaság vagy megbízottja végzi és az más Felhasználókat is érintő szolgáltatás kiesést okozhat, annak tényéről a Társaságot minden esetben előzetesen értesíteni kell. Leürítés, kizárás és visszatöltés csak a szolgáltatóval egyeztetett módon vagy annak igénybevételével történhet, a költségek megtérítése mellett.

Minden bejelentett hibáról munkalapot kell kiállítani, az elhárítás, kijavítás tényét a bejelentővel megrendelővel igazoltatni kell.

A díjköteles munkák jegyzékéről és aktuális díjai mértékéről a www.dvzrt.hu honlapon biztosít tájékoztatást a Társaság.

6.2.A távhőszolgáltatás szünetelése és korlátozása

- 6.2.1. A Társaság jogosult az élet-, egészség- és vagyonbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara, valamint más módon el nem végezhető munkák esetén, a távhőszolgáltatás szüneteltetésére. A szüneteltetés várható időtartamáról és az érintett területekről az érintett felhasználói kört megfelelő módon – sajtó, honlap, helyi hirdetmény, telefon, vagy e-mail igénybevételével – tájékoztatni kell.
- 6.2.2. Szolgáltatói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén a mindenkor érvényes jogszabályi előírásokban meghatározott díjvisszatérítés jár a Felhasználónak.
- 6.2.3. Az előző pontokban leírt eljárást kell alkalmazni abban az esetben is, ha a szüneteltetést más közmű szolgáltató okozza (villamosenergia-szolgáltató, gázszolgáltató, víz- és csatornaszolgáltató stb.), azzal az eltéréssel, hogy a Szolgáltató az elszenvedett, bizonyított kárait az okozó közmű szolgáltató felé tovább háríthatja.
- 6.2.4. A Társaság jogosult a tüzelőanyag-hiány miatti, környezetvédelmi érdekből, Társaságon kívülálló elháríthatatlan okból, az élet-, egészség, vagy vagyonbiztonság veszélyeztetése miatt a szolgáltatást korlátozni. Az előre bejelentett szüneteltetés miatt keletkező károkért a Társaságot kártérítési kötelezettség nem terheli.
- 6.2.5. A korlátozásra vonatkozó eljárási szabályokat, továbbá a korlátozási sorrendet az Önkormányzati rendelet 9-10. §-a tartalmazza.
- 6.2.6. A korlátozást azonnal fel kell oldani, ha korlátozásra okot adó körülmények megszűntek.
- 6.2.7. Felhasználói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén a távhőszolgáltatást teljesítettnek kell tekinteni.
- 6.2.8. A szolgáltatói berendezéseken végzett, előre tervezhető karbantartási és felújítási munkák miatt szükségessé váló szüneteltetés esetén (legalább 8 nappal korábban) az érintett lakóingatlanban kifüggesztett hirdetményben és a helyi sajtón keresztül értesíteni kell a Felhasználókat. A berendezésen végzett munka nem tarthat 8 napnál tovább.
- 6.2.9. Fűtési rendszereken a tervszerű karbantartásokat tárgyév május 16. és szeptember 14. közötti időszakban kell elvégezni.
- 6.2.10. A társasházi fűtésrendszer leürítését megkövetelő, a Felhasználó által kezdeményezett, halasztható munkálatok a fűtési időszakon kívüli időszakban végezhető. Ezen munkálatokat írásban kérelmezi a Felhasználó a Társaságtól. A Társaság 15 napon belül tájékoztatja a Felhasználót a munkálatok megkezdéséről.
- 6.2.11. Abban az esetben, ha a szolgáltatás díját a Felhasználó vagy Díjfizető felszólítás ellenére sem fizeti meg, a Társaság jogosult a teljesítés helyétől függetlenül a szolgáltatást korlátozni a hátralék rendezéséig.
- 6.2.12. A felek egyike sem tehető felelőssé a szerződésben foglalt feltételek teljesítésének elmaradásáért, ha azt az észszerű befolyásolhatóság határain kívül eső, vis maior körülmény késlelteti, gátolja, vagy megakadályozza. Ez lehet általános sztrájk, természeti csapás, háborús műveletek, bárminemű helyi vagy országos szükségállapot, ilyen események bekövetkeztének veszélye, vagy rendkívüli eset következtében fellépő munkaerőhiány, továbbá minden fel nem sorolt hasonló hatású esemény, körülmény.

- 6.2.13. Ha a felek bármelyike vis maiort jelent be, köteles minden tőle telhetőt megtenni szerződéses kötelezettség nélkül annak érdekében, hogy a másik felet segítse a kölcsönösen elfogadható megoldás kialakításában.

7. Reklamációk, panaszügyek kezelése

7.1. Az ügyfélpanasz kezelése

Az ügyfélpanasz kezelése az Fgytv. rendelkezései alapján történik.

Társaság elérhetőségeit köteles az általa kibocsátott számlákon feltüntetni.

A Társaság köteles Felhasználót tájékoztatni a székhelyéről, a panasz ügyintézés helyéről, valamint a panaszok közlése érdekében ügyfélszolgálatának levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, internetes címéről, valamint telefonos elérhetőségről (számla, hírlevél, honlap, ügyfélszolgálat).

Az ügyfél bejelentéssel kapcsolatos tájékoztatás a Társaság honlapján (www.dvgzrt.hu) és ügyfélszolgálatán is hozzáférhető.

7.2. A panasz fogalma

- Panasz: természetes vagy jogi személy és egyéb gazdálkodó szervezet által jelzett, a Társaság üzleti, vagy üzemi tevékenységével kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez, szolgáltatáshoz, vagy a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció.
- Jogos panasz: ha a Társaság nem tett eleget a hatályos jogszabályokban előírtaknak, illetve szerződésben vállalt kötelezettségeinek.
- Megalapozatlan panasz: ha a Társaság maradéktalanul teljesítette, amit a szerződésben vállalt, és a hatályos jogszabályok szerint járt el.

A bejelentés szóban (személyesen vagy elektronikusan hírközlési szolgáltatás igénybevételével), valamint írásban (postán, faxon és elektronikus levelezőrendszeren keresztül) történhet.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell.

Ha a Felhasználó vagy Díjfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel. A Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát köteles a Felhasználónak a helyszínen átadni, telefonon tett panasz esetén az érdemi válasszal együtt küldi ki.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével közölt szóbeli panaszt a Társaság köteles egyedi azonosítószámmal ellátni. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni.

Ha a hangfelvétel tartalmazza az Fgytv. 17/A. § (5) bekezdése szerinti tartalmi elemeket — ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a Felhasználó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét —, a jegyzőkönyv felvétele a Felhasználó beleegyezésével mellőzhető.

A távhőszolgáltatásra (közszolgáltatásra) vonatkozó panasz esetén az Fgytv. 17/B.§ (5)-(6) bekezdése szerint a Társaság ügyfélszolgálatára minden esetben köteles a Társaság panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a Felhasználónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a Felhasználó panaszát szóban közli és a Társaság az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Társaság mellőzheti. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a Felhasználót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

7.3. A panaszról felvett jegyzőkönyv

A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell a következő adatokat:

- a Felhasználó vagy Díjfizető nevét és lakcímét,
- a Felhasználási hely címét,
- a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját,
- a panasz részletes leírását, a Felhasználó vagy Díjfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
- a Társaság nyilatkozatát a Felhasználó vagy Díjfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy nevét, aláírását és személyes jelenléte esetén a bejelentő aláírását,
- a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét,
- a szóbeli panasz egyedi azonosítószámát.

A Társasághoz beérkezett panaszt, valamint a jegyzőkönyvet a Társaság mindenkori iratkezelési szabályzatában foglaltak szerint nyilvántartásba kell venni.

A lakossági Felhasználó vagy Díjfizető a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálását és orvosolását elsősorban a Társaság ügyfélszolgálati irodájától, vagy fogyasztóvédelmi referensétől kérheti.

Amennyiben a Felhasználó vagy Díjfizető a Társaság intézkedését nem találja megfelelőnek, a bejelentésre kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, jogosult panaszával:

- a Fejér Megyei Kormányhivatalhoz
- a Fejér Megyei Békéltető Testülethez
- Dunaújváros Megyei Jogú Város Önkormányzatának jegyzőjéhez
- egyéb felhasználói érdekképviselésekhez fordulni.

A panaszügyek elintézésének módjáról, helyéről a bevonható szervek nevééről, címéről, telefonszámáról az ügyfélszolgálati irodákban jól látható helyen tájékoztatást kell kifüggeszteni. Az ügyfélszolgálaton dolgozók kötelesek ezeket az információkat igény esetén szóban is megadni felhasználónak.

7.4. Elszámoló mérővel kapcsolatos reklamáció

Az elszámolási alapul szolgáló mérők Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatali előírások szerinti hiteles állapotban tartásáról a mérő tulajdonosa köteles gondoskodni.

Az elszámoló mérő meghibásodására utaló felhasználói bejelentéseket, eseményeket nyilvántartásba kell venni, a mérést és a mérőket a lehető legrövidebb időn belül (5 napon belül) felül kell vizsgálni, és a meghibásodás jellegétől függően az intézkedéseket meg kell tenni.

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

A leszerelt, felszerelt vagy cserélt mérőeszközök adatait a Társaság bekötési lapon rögzíti, amelyet a Felhasználó és a Társaság képviselője aláírásával igazol.

A Társaság tulajdonában vagy fenntartásában lévő, az elszámolás alapját képező mérőeszköz mérésügyi megfelelőségét és a mérés technológiai helyének megfelelőségét a Felhasználó írásos kérésére Társaság a külön jogszabályban meghatározott szervvel megvizsgálhatja.

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 Társaságot terheli.

Amennyiben a vizsgálat szerint a mérő hiteles elszámolásra alkalmas, azaz helyesen működik, illetőleg a megengedett hibahatárt nem lépi túl, az előző költségeket Társaság a Felhasználóra áthárítja.

7.5. A szolgáltatás minőségével kapcsolatos reklamáció

Társaság az általános közszolgáltatási szerződés alapján a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra köteles.

Az egyéb Felhasználó és Társaság a polgári jog szabályai szerint egyedi közszolgáltatási szerződést köt a távhő folyamatos és meghatározott mértékű szolgáltatására.

Panasz esetén a hiba elhárítása díjmentes, ha az a Társaságnak felróható okra vezethető vissza, Ha a rendellenesség nem vezethető vissza a Társaság tevékenységére, a bejelentés kivizsgálásának és elhárításnak költségeit, valamint a hiba által okozott kárt a felhasználónak kell megtéríteni. A felhasználói berendezések hibáinak javítása megrendelés és díjfizetés ellenében történik.

8. Kapcsolat

8.1. Kapcsolat a felhasználókkal, lakástulajdonosokkal, díjfizetőkkel

A Társaság ügyfélszolgálatán tájékoztatja a Felhasználókat vagy Díjfizetőket a távhőszolgáltatás igénybevételének feltételeiről, változásáról, ezeket az információkat a Felhasználó és Díjfizető kérésére ingyenesen rendelkezésére bocsátja.

A Társaság ügyfélszolgálatán a közüzemi szerződésről, a fűtési díjmegosztás módjáról és az adott díjfizetőre vonatkozó díjmegosztási arányról tájékoztatja a Felhasználót, illetve a Díjfizetőt. A fűtési költségmegosztással, az arányok megállapításával kapcsolatos díjfizetői kifogások rendezése a Felhasználó képviselőjének a feladata.

A Társaság elektronikus honlapot működtet, amelyen a TKSz. 26.3. pontjában megadott információkat közzéteszi. Az elektronikus honlap elérhetősége a TKSz. 26.4. pontja szerint a Felhasználók és Díjfizetők részére kiállított számlán szerepel.

A jogszabályokban foglaltakon túlmutató információ nyújtása, a gyors és szakszerű tájékoztatás teljes körűvé tétele érdekében a Társaság a felhasználói részére az alábbi lehetőségeket biztosítja:

- A média- és egyéb marketing csatornák igénybevétele, a Felhasználókat érintő információk eljuttatása céljából
- Energetikai, műszaki tájékoztatás
- Hibabejelentések folyamatos, napi 24 órában történő fogadása.
- Közös képviselői fórumok szükség szerinti szervezése, illetve azokon történő részvétel
- Lakógyűléseken történő részvétel igény szerint

8.2. Kapcsolat a felhasználói érdekképviselletekkel és a fogyasztóvédelmi hatósággal

Társaság a távhőszolgáltatásról szóló törvényben foglalt általános, valamint a vonatkozó jogszabályokban foglalt részletes szabályok figyelembevételével együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviselletekkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben:

- megismerje véleményüket,
- tájékoztassa őket tervezett intézkedéseiről,
- visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről.

Társaság a felhasználók tájékoztatása érdekében elektronikus információrendszert (honlapot: www.dvgzrt.hu) és ügyfélszolgálatot működtet. Társaság a fogyasztóvédelemről szóló törvénynek megfelelően fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztat.

Ha a Felhasználó az ügyfélszolgálatról kapott válasszal, intézkedéssel nem ért egyet, azt nem fogadja el, panaszának felülvizsgálatát kérheti a Társaság fogyasztóvédelmi referensétől vagy vezérigazgatójától.

Ha ezzel a lehetőséggel nem kíván élni, vagy a felülvizsgálat eredményét nem tartja kielégítőnek, lehetősége van jogorvoslatért a szolgáltatással kapcsolatos vitás ügy — fogyasztói jogvita — bírósági eljáráson kívüli rendezésére.

Ilyen esetben a Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Fejér Megyei Békéltető Testülethez, továbbá a Fejér Megyei Kormányhivatalhoz lehet fordulni.

- Fejér Megyei Békéltető Testület,
- Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.,
- Telefon: +36 22 510-310,

- E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

Illetve:

- Fejér Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
- Cím: 8000 Székesfehérvár, Honvéd u. 8.
- Levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf. 936.
- Telefon: +36 22 501 751
- E-mail: fogyved@fejer.gov.hu

8.3. Kapcsolat a beszállítókkal, partnerekkel

A távhőszolgáltatás zavartalan és biztonságos ellátása érdekében a beszállítókkal rendszeres és folyamatos kapcsolattartás szükséges. A kapcsolattartás módját a megkötött szerződések tartalmazzák.

A Társaság alaptevékenységét meghatározó, befolyásoló beszállítók, szolgáltatók:

- földgáz elosztó
- szabadpiaci földgáz kereskedő
- villamosenergia elosztó
- szabadpiaci villamosenergia kereskedő
- közműves ivóvíz ellátó és szennyvíz elvezető

9. Mellékletek

Az Üzletszabályzat az alábbi mellékletekkel egészül ki:

1. számú melléklet: Általános közüzemi szerződés
2. számú melléklet: Egyedi közszolgáltatási szerződés
3. számú melléklet: Megállapodás távhő és melegvíz elszámolására

9.1.1. számú melléklet: Általános közüzemi szerződés

Szerződés száma: _____/202__

ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS

mért fűtési hőenergia és használati melegvíz szolgáltatásról, elszámolásról amely létrejött egyrészről a DVG Dunaújvárosi Vagyonkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 2400 Dunaújváros, Kenyérgyári út 1., képviseli: Szabó György Zoltán vezérigazgató, pénzforgalmi jelzőszám: 11736037-20559881-00000000, adószám: 10728491-2-07, cégjegyzékszám: 07-10-001030) mint szolgáltató (továbbiakban: Szolgáltató), másrészről (megnevezés: _____, székhely/cím: _____, adószám: _____, képviseli: _____ (továbbiakban: Felhasználó) a továbbiakban együttesen: Felek között az alulírott napon és helyen az alábbi feltételekkel.

1. Jelen szerződés tárgya fűtési célú hőenergia és használati melegvíz távhőellátó rendszeren keresztül történő szolgáltatásának, illetve igénybevételének szabályozása. Felhasználó büntetőjogi felelőssége tudatában kijelenti és aláírásával igazolja, hogy a jelen megállapodás elválaszthatatlan részét képező adatlapon megadott információk a valóságnak megfelelnek.

2. Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az épület (épületrész) csatlakozási pontján biztosítja azt a méretezési külső léghőmérsékletéhez tartozó műszakilag előírt és szükséges hőmennyiséget, amely szükséges és elegendő a Felhasználó jelen szerződés mellékletben (Megállapodás a távhő- és melegvíz-szolgáltatás elszámolására) megnevezett felhasználási helye hőmérsékletének biztosításához a 2005. évi XVIII. törvényben, a 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendeletben és 16/2019. (VIII. 30.) önkormányzati rendeletében (továbbiakban: Rendelet) foglaltaknak megfelelően.

3. Felhasználó vagy Díjfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a mindenkor hatályos, meghatározott távhőszolgáltatási díjakat megfizeti, valamint a felhasználási helyen levő felhasználói fűtést és használati melegvíz (továbbiakban HMV) vezetékhálózatot, valamint berendezéseket üzemképes állapotban tartja.

4. A felhasználási hely címe: 2400 Dunaújváros _____

Azonosító kód: _____/_____

Felhasználó belépésének időpontja: _____ év _____ hónap _____ nap

Felhasználó képviselőjének

neve: _____

címe: _____

telefonszáma: _____

A fűtési hőenergia és használati melegvíz szolgáltatás ügyintézése a Szolgáltató ügyfélszolgálatán lehetséges. Ennek cím: 2400 Dunaújváros, Vasmű út 10/a., telefon: +36-25-551-447, e-mail: tavho.titkarsag@dvgzrt.hu.

Díjfizető: a mellékletben szereplő Megállapodás a távhő és melegvízszolgáltatás elszámolására c. melléklet szerint díjfizetők neve: _____

címe: _____

Természetes személy édesanyja születési neve: _____

Természetes személy születési helye és ideje: _____

A díj megosztásának a felhasználó által meghatározott módja, arányai: _____

Felhasználási hely műszaki adatai:

Fűtési csúcsteljesítmény: _____ kW

Fűtött légtérfogat: _____ lm^3

Hőmennyiségmérő gyári száma: _____

5. Távhőellátás módja: Távfűtés és használati melegvíz szolgáltatás

A hőmennyiség-mérés helye: 2400 Dunaújváros, _____

Távhőszolgáltatás és a vételezés megkezdésének időpontja: _____

6. A felhasználási helyet ellátó hőközpont azonosító adatai:

Cím: 2400 Dunaújváros _____

Tulajdonos neve: DVG Zrt.

Székhelye: 2400 Dunaújváros, Kenyérgyári út 1.

Cg. száma: 07-10-001030

KSH száma: 10728491-7415-114-07

Bankszámlaszáma: 11736037-20559881-000000000

Telefon: +36-25-551-447

E-mail cím: tavho.titkarsag@dvgzrt.hu

A melegvíz-készítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezése: DVG Zrt. (Megegyezik a hőszolgáltatóval)

7. A fűtési szezon kezdete: minden év szeptember 15., vége: május 15.

Pótfűtési időszak: minden év szeptember 15.-október 15., illetve április 15.-május 15.

Fűtési időszakban a pótfűtést a Felhasználó képviselője külön írásbeli kérése alapján, elegendő igény esetén a Szolgáltató biztosítja, amennyiben azt a Felhasználó legalább 3 napon keresztül folyamatosan igénybe veszi, és azt az esedékesség előtt 3 nappal korábban bejelenti. A Felhasználó rendelkezése hiányában fűtési időszakban pótfűtésre nem kerül sor.

A teljesítés helye fűtés esetén: a csatlakozási pont, azaz az épületbe, épületrészbe (önálló hőmennyiségmérővel rendelkező egység) belépő távvezetékbe beépített első főelzáró szerelvény Felhasználó felőli oldala.

Használati melegvíz esetén a teljesítés helye: csatlakozási pont a hőfogadóba belépő gerincvezeték első elzáró szerelvénye.

Használati melegvíz esetében a Szolgáltató a csatlakozási ponton olyan hőmérsékletű, nyomású vízmennyiséget biztosít, amely üzemképes fogyasztói hálózat és berendezések esetén, a kifolyócsapon minimum a vonatkozó, mindenkor hatályos önkormányzati rendeletben meghatározott hőmérséklettel lép ki.

A Felhasználó a szolgáltatás igénybevételéért fűtési és használati melegvíz alapidíjat és hődíjat fizet. A fűtési alapidíj éves díj, melyet a Felhasználó az épületben lévő lakások és helyiségek fűtött légtérfogata után ($Ft/lm^3/év$) vagy teljesítmény lekötési díjat ($Ft/MW/év$) fizet. A használati melegvíz alapidíja a Felhasználó által elfogyasztott használati melegvíz mennyisége (Ft/vm^3) után fizetendő díj. A fűtési hődíj a hőfogadóban mért hőmennyiség (Ft/GJ) utánfizetett díj. A használati melegvíz hődíj az egységnyi (vm^3) víz felmelegítéséhez, melegen tartásához szükséges hő mennyiségének, és a fűtésnél is alkalmazott hődíj (Ft/GJ) szorzata.

A Felhasználó a szolgáltatás igénybevételétől függetlenül egész évben a Szolgáltatóval közösen megállapított havi átlagfogyasztásnak megfelelő fűtési hődíjat, és – HMV szolgáltatás esetén - melegvízdíjat fizetnek.

A fűtési alapidíj éves díj, amelyet a felhasználók vagy a díjfizetők az épület, épületrész fűtött légtérfogata vagy a lekötött hőteljesítmény után fizetnek. A fűtés alapidíját 12 havi egyenlő részletben, havonta előre kell megfizetni a tárgyhónapban a számlán megjelölt fizetési határidőre. A melegvíz alapidíjat és hődíjat mérés szerinti elszámolásnál az elfogyasztott melegvíz mennyisége, nem mért fogyasztás esetén az átalány mennyiség szerint kell megfizetni utólag a tárgyhónapot követő hónapban, a számlán megjelölt fizetési határidőre. A használati melegvíz mérők évente ellenőrzésre kerülnek.

A fűtési hőenergia díját a Felhasználó (Díjfizető) – eltérő megállapodás hiányában – 12 hónapon át, tárgyhónapban az előző fűtési idény figyelembevételével havi egyenlő részletekben teljesíti a számlán feltüntetett időpontig. A távhőszolgáltató a mért fogyasztás alapján a hődíjat a felhasználói közösséggel kötött általános közszolgáltatási szerződés szerint szétosztja, és a részfizetések összegével évente legalább egyszer, a fűtési idény végén elszámol.

9. Üzemviteli megállapodások:

A szolgáltatói vezetékhálózatok és berendezések üzemképes állapotban tartása a Szolgáltató, illetve a csatlakozási pont utáni felhasználói vezetékhálózatok és berendezések üzemképes állapotban tartása a Felhasználó feladata.

Felhasználó a fűtési és használati melegvíz rendszeren áthelyezést, átalakítást, vagy bővítést csak a Szolgáltató előzetes hozzájárulásával végezhet, valamint az új, az áthelyezett, az átalakított vagy bővített fogyasztói berendezés csak a Szolgáltató előzetes hozzájárulásával helyezhető üzembe.

Szolgáltató jogosult a Felhasználó előzetes értesítése mellett a felhasználói berendezéseket ellenőrizni és a megállapított hiányosságoknak meghatározott határidőn belül történő megszüntetésére a Felhasználót felhívni.

Az egymás berendezéseiben okozott (gondatlanságból vagy szándékos rongálásból eredő) kárért – a rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodást kivéve – Felek a Ptk. előírásai szerint kölcsönösen felelnek.

Azon a helyen, ahol a felhasználási hely fűtöttségét – ezzel együtt a felhasznált hőenergia mennyiségét – Felhasználó a radiátorszelepek használatával befolyásolni tudja, ott a Szolgáltató fűtetlenségre vonatkozó panaszt csak a szolgáltatói berendezések meghibásodása esetén fogad el, a fogyasztói hálózat és berendezések hibájából, beszabályozhatatlanságából bekövetkező esetleges fűtési elégtelenségért, az ebből eredő károsodásért (penészedés, stb.) nem vállal felelősséget.

Az elszámolás alapját képező mérőeszközöket (hőmennyiségmérő, melegvíz mérőóra) a mérőeszköz tulajdonosa (Szolgáltató vagy Felhasználó) a jogszabályban előírt időszakonként saját költségén köteles hitelesíttetni.

Amennyiben a hőmennyiségmérő meghibásodik, a méretlen időszakra a fogyasztott hőmennyiséget – figyelemmel a tárgyidőszak előtti fogyasztások átlagára és a külső hőmérsékletre – a Szolgáltató határozza meg és erről a Felhasználó képviselőjét a számla kibocsátásával egy időben tájékoztatja.

A Felhasználói közösség bármely tagja a nem saját tulajdonukban levő mérő ellenőrzését vagy cseréjét írásban kérheti a Szolgáltatótól. Ha az ellenőrizni vagy kicserélni kívánt mérőkör hibás, a cserével, javítással kapcsolatosan felmerülő költség a Szolgáltatót, ellenkező esetben a Felhasználót terheli. Nem hibás a mérő, ha az ellenőrzéskor az előírásban foglalt hibahatáron belül mér. Az ellenőrzés és a mérőcsere tényét, adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

Amennyiben a mérő a Felhasználó helyiségében van elhelyezve, Felhasználó köteles biztosítani a Szolgáltató igazolvánnyal rendelkező dolgozója részére a mérő ellenőrzését, leolvasását, valamint a fogyasztói berendezések ellenőrzését. Felhasználó köteles lehetővé tenni a szolgáltatás rendeltetésszerű működését, fenntartását biztosító szerelvények, berendezésekhez való hozzáférést karbantartás, szerelés, hibaelhárítás esetén.

10. Felek megállapodnak a HMV mérés szerinti elszámolásában. A fűtési célú hőenergia elszámolására a hőmennyiségmérő leolvasási értéke alapján, a lakóközösség által elfogadott díj megosztás módja, aránya szerint kerül sor.

Hőmennyiségmérő leolvasási időpontok:

- Fűtési időszak megkezdése előtt: szeptember 1-15 között
- Fűtési időszakban: minden hó utolsó két munkanapján
- A fűtési időszak befejezése után: fűtési idény végén, de legkésőbb május 15-ig
- Árváltozáskor: az árváltozás hatályba lépését követően.

Szolgáltató a hőmennyiségmérő által regisztrált fogyasztást a tárgyhónap utolsó két munkanapján olvassa le. A leolvasáson a Felhasználói közösség képviselője jelen lehet és a leolvasott érték helyességét aláírásával tanúsíthatja.

A távhőellátás keretében nyújtott fűtési, illetőleg használati melegvíz szolgáltatásért Felhasználó vagy Díjfizetőnek Dunaújváros Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének a távhőszolgáltatásról, a lakossági távhőszolgáltatás díjalkalmazásának feltételeiről szóló 24/2021. (VI.28.) számú önkormányzati rendeletében (a továbbiakban: Önkormányzati rendelet) alapján a MEKH által meghatározott, hatóságilag megállapított díjat köteles fizetni.

11. Szolgáltató a távhődíjról számlát állít ki a Felhasználónak, illetve a Díjfizetőnek. A végelszámolás a fűtési idény végén történik, az illetékes lakásszövetkezet, vagy a megbízott Közös képviselő által írásban igazolt és a Szolgáltató részére átadott elszámolási eljárás alapján.

12. A használati melegvíz díját egyedi mérés alapján, hitelesített, a Szolgáltató által szakszerűen felszerelt melegvíz mérő szerinti mennyiség alapján kell elszámolni.

Ahol a melegvíz mérő a Felhasználó, Díjfizető tulajdonában van – eltérő megállapodás hiányában - a melegvíz mérők leolvasása, ellenőrzése évi egyszeri alkalommal történik. A mérők leolvasásáról, ellenőrzéséről fényképfelvétel készülhet. A közbenső időben a Felhasználónak, Díjfizetőnek a Szolgáltatóval kötött megállapodás szerinti előleg kerül számlázásra.

13. A Felhasználó vagy Díjfizető a számla ellenértékét köteles átutalni a számlában szereplő esedékesség napjáig a Szolgáltató 11736037-20559881-00000000 számú bankszámlájára, vagy készpénzben a Szolgáltató ügyfélszolgálatán (2400 Dunaújváros, Vasmű út 10/a.), vagy készpénzáttutalási megbízással (csekk) postán befizetni. A Felhasználó kezességet vállal a Díjfizető által felhalmozott díjak megfizetésére.

14. Késedelmes fizetés esetén Szolgáltató a késedelem napjaira a Ptk. 6:48. § meghatározott mértékű késedelmi kamat felszámítására jogosult.

15. Díjfizetési kötelezettség elmulasztása esetén Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felfüggesztésére és egyéb következmények alkalmazására.

16. A Felhasználó a személyében bekövetkezett változást – lakáshasználat megosztása esetén is – a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül, hitelt érdemlő dokumentumok bemutatásával (adásvételi szerződés, csereszerződés, bérleti szerződés, bírósági ítélet, stb.) köteles bejelenteni a Szolgáltatónak. Ennek meg nem történtéig a régi fogyasztót vagy tulajdonost terheli a szolgáltatás költsége. Az új Felhasználónak a szolgáltatás folytatásához a bejelentéssel egy időben új szerződést kell kötnie a Szolgáltatóval. Jelen szerződést aláíró Felhasználó a fentieket köteles az új Felhasználóval közölni.

17. A Szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

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

A Szolgáltató köteles a Felhasználó vagy Díjfizető részére a díj arányos részét visszatéríteni, ha a távhőszolgáltatás felróható magatartása folytán megszűnik, vagy azt a jogszabályokban vagy az üzletszabályzatban foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza.

A Szolgáltató a Felhasználó részére a közszolgáltatási szerződésben kikötött kötbért fizeti meg az a)-d) és f) pontokban felsorolt szerződésszegés esetén.

18. A Felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

- a) a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi;
- b) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását illetőleg más Felhasználó vagy Díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;
- c) a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet megrongálja, eltávolítja vagy – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a Felhasználó állandó bejutása illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését illetve hiányát a Szolgáltatónak nem jelenti be;
- d) a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is – távhőt vételez;
- e) a távhőszolgáltatás díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg;
- f) a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget;
- g) a távhő vételezését a szerződés felmondásával összefüggésben nem a Tszt. 38.§. 2), 4) illetve 5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg
- h) mért vagy méretlen vezetékből engedély nélkül vételez
- i) a távhőrendszer szolgáltató által üzemeltetett szabályzó és elzáró szerelvényeit illetéktelenül működteti.

19. A Felhasználó szerződésszegésének következményei esetén a Szolgáltató jogosult:

- a) pótdíj kiszabására a Tszt. 49. § (2) bekezdésének a), c)-d), vagy f)-g) pontjaiban rögzített szerződésszegés esetén (Önkormányzati rendelet 22. §)
- b) a szerződést felfüggeszteni, ha a Felhasználó, illetve a Díjfizető díjfizetési kötelezettségének igazolható módon — tértivevényes postai küldeményként — megküldött írásbeli felszólítás ellenére a kézhezvételt követő 30 napon belül nem tesz eleget (a felszólítást eltérő Felhasználó és Díjfizető esetén a Felhasználó részére kell küldeni), amely felfüggesztés időtartama alatt a Felhasználó, illetve Díjfizető az alapidíj 100 %-át - az átmenő vezetékek és a szomszédos lakások hőleadása miatt - a felfüggesztés előtt a Társaság által küldött utolsó számlában kiszámlázott hődíj 40 %-át köteles megfizetni (Önkormányzati rendelet 5-6. §),
- c) a közszolgáltatási szerződést felmondani, ha a Felhasználó vagy a Díjfizető a távhőszolgáltatás díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg;
- d) a közszolgáltatási szerződést felmondani, ha Felhasználó vagy a Díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más Felhasználó vagy Díjfizető szerződésszerű vételezését zavarja vagy veszélyezteti,
- e) a közszolgáltatási szerződést felmondani, ha Felhasználó vagy a Díjfizető a távhő vételezését a szerződés felmondásával összefüggésben nem a Tszt. 38.§. 2), 4) illetve 5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg,
- f) a fenti következményeket együttesen is alkalmazni.

A Díjfizetés kötelezettje a szolgáltatási díj megfizetésén felül köteles az Önkormányzat rendeletében meghatározott pótdíjat fizetni szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén és szerződésszegés esetén.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felfüggesztésével, ellenőrzésével és a felhasználási helyre történő bejutás elrendelésével, továbbá a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeit a szerződésszegőre áthárítani.

A Felhasználó és a Szolgáltató Szerződésszegésére a Tszt. 49-51. §-ban, és az Üzletszabályzatban foglaltakat kell megfelelően alkalmazni.

20. A távhőszolgáltatás szüneteltetése:

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.

A távhőszolgáltatás szüneteltetése miatt a felhasználói berendezésekben keletkezett károkat, amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésében a Felhasználó vétlen, a Szolgáltató köteles megtéríteni. A Felhasználó köteles a szükséges intézkedéseket megtenni a keletkező károk csökkentése érdekében.

A Szolgáltató a távhőszolgáltatói berendezéseken végzett, előre tervezhető karbantartási és felújítási munkák miatt szükségessé váló szüneteltetés esetén (legalább 8 nappal korábban) az érintett lakóházban kifüggesztett hirdetményben és a helyi sajtón keresztül az érintett Felhasználókat értesíti.

21. A távhőszolgáltatás korlátozása:

A Szolgáltató jogosult:

- a) országos tüzelőanyag – hiány miatt termelés kiesés esetén, vagy
- b) környezetvédelmi érdekből a szolgáltatást korlátozni.

A korlátozás bevezetéséről és annak okairól a Szolgáltató Dunaújváros Megyei Jogú Város Önkormányzatát tájékoztatni köteles. A korlátozási sorrendet az Önkormányzati rendelet tartalmazza.

22. A 21. pont szerinti korlátozásból, illetőleg elvárható magatartás esetén a 20. pontszerinti szüneteltetéséből származó károkért a Szolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli.

23. Felmondás:

Az általános Közüzemi Szerződést az épület, illetőleg az épületrész tulajdonosa vagy a Felhasználók közössége 30 napos felmondási határidővel a Távhőszolgáltatási Üzletszabályzatban meghatározott módon és időpontra akkor mondhatja fel, ha:

- a) az épületben, épületrészben – az épület, épületrész valamennyi tulajdonosának hozzájárulásával – a távhőszolgáltatással azonos komfort értékű más hőellátást valósít meg;
- b) a szerződés felmondása nem okoz kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, felhasználói, bérleti jogait;

- c) viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;
- d) a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi, a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba, műszaki előírásba, továbbá közös tulajdon esetén a tulajdonostársak döntésébe.

24. A távhőszolgáltatásra vonatkozó Általános Közüzeti Szerződés a Tszt. 37. §. (5) bekezdése alapján a szolgáltatás igénybevételével is létrejön és a Tszt. 38. § (1) bekezdése szerint határozatlan időre szól. A szerződés hatályba lépésével egyidejűleg a fogyasztási helyre, vagy az épületrészekre fennálló, a korábbi engedélyes távhőszolgáltatóval kötött távhőszolgáltatási szerződések megszűnnek.

25. A Szerződés Szolgáltató és Felhasználó vagy Díjfizető általi felmondására és módosításaira a Tszt. 38. §-ban, valamint az Üzletszabályzatban foglaltakat kell alkalmazni azzal, hogy a Felhasználó vagy Díjfizető részéről a felmondás csak a fűtési időszakon kívülre szólhat, és 30 napos a felmondási idő.

26. Jelen Szerződést a Felhasználó kérelmére a Felhasználó és a Szolgáltató közös megegyezéssel módosíthatja.

27. Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi a Szolgáltató Üzletszabályzata, amelyet Felhasználó a Szolgáltató hivatalos helyiségében történő kifüggesztéssel, illetve a Szolgáltató honlapján (www.dvgzrt.hu) kerül közzétételre. Felhasználó kijelenti, hogy az Üzletszabályzat rendelkezéseit megismerte, átvette és azokat magára nézve kötelezőnek elfogadja.

28. Felek megállapodnak, hogy Szolgáltató jogosult az Üzletszabályzatot egyoldalúan módosítani.

29. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., a közüzemi szerződésekre, a lakóépületek és a vegyes célra használt épületek távhőellátásáról szóló 2005. évi XVIII. törvény, 157/2005 (VIII.15) Korm. rendelet, valamint a távhőszolgáltatási díjak megállapításáról és alkalmazásáról, valamint a 16/2019 (VIII.30.) önkormányzati rendelet előírásait tekintik irányadónak.

30. Felek képviselői a jelen szerződés aláírásával nyilatkoznak arról, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. tv. 3. § (1) bekezdés 1. pontja szerint az általuk képviselt szervezet átlátható szervezetnek minősül.

A gazdálkodó szervezet képviselője a jelen szerződés aláírásával nyilatkozik továbbá arról is, hogy ezen nyilatkozatban foglaltak változása esetén arról haladéktalanul köteles a másik felet tájékoztatni. A gazdálkodó szervezet jelen szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy valótlan tartalmú nyilatkozata alapján kötött visszerthes szerződést a másik fél felmondhatja vagy – ha a szerződés teljesítésére még nem került sor – a szerződéstől elállhat.

31. Ezen Általános Közüzemi Szerződést Felek, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, jóváhagyólag aláírták.

Dunaújváros, 20____. _____ hó _____ nap.

.....

Szolgáltató
képviselőjében

.....

Felhasználó
képviselőjében

9.2. 2. számú melléklet: Egyedi közszolgáltatási szerződés

Szerződés száma:...../2020

Fogyasztói azonosító kód :

Fizető kód:

EGYEDI KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

a távhőszolgáltatásról és annak elszámolásáról

Amely létrejött az alábbiakban megnevezett Szolgáltató és Felhasználó között a következő tartalommal egyrészről:

Szolgáltató neve: DVG Dunaújvárosi Vagyonkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhelye: 2400 Dunaújváros, Kenyérgyári út 1.

Képviseli: Szabó György Zoltán vezérigazgató

Pénzforgalmi jelzőszám: 11736037-20559881-00000000

Adószám: 10728491-2-07

Statisztikai szám: 10728491-7415-114-07

Cégjegyzékszám: 07-10-001030, a továbbiakban Felhasználó; valamint

Név:

Természetes személy születési adatai (hely, idő):

Természetes személy cím:

Jogi személy székhely, cím:

Képviselő neve:

Telefonszám, e-mail cím:

Cégjegyzékszám:

Statisztikai szám:

Adószám:

Bankszámlaszám :.....

Számlák kézbesítési címe:

Felhasználási hely elnevezése, funkciója:.....

Címe:

Helyrajzi szám:

Távhőellátás módja:

Távhőellátás mérésének helye:

Hőellátás mértéke:

Fűtött légtérfogat: lm3

Igénybe vehető maximális fűtési hőteljesítmény : kW

Igénybe vehető maximális fűtési térfogatáram : m³/h

Teljesítési hely:

Hőközpont azonosító:

Hőmennyiségmérő(k) adatai: a bekötési lap szerint

	Számláló egység	Térfogatáram mérő	Hőmérséklet érzékelő
Típus:			
Gyári szám:			
Hitelesítés éve:			

Mérőállás: -én: GJ

A közszolgáltatási szerződést a szerződő felek határozatlan időre kötötték.

A távhőszolgáltatás és vételezésének kezdő időpontja:

A szerződés további feltételei:

1./ Szolgáltató kötelezettsége: A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a felhasználási helyen lévő csatlakozási pontnál akkora hőteljesítménnyel áll a felhasználó rendelkezésére, amennyi szükséges ahhoz, hogy a felhasználási helyen lévő helyiségek hőmérséklete a műszaki előírásoknak megfelelő - üzemképes, beszabályozott felhasználói vezetékhálózat és felhasználó berendezések mellett - fűtési időszakban megfeleljen a 2005. évi XVIII. törvényben, a 157/2005. (VII. 15.) számú Kormányrendeletben, Dunaújváros Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének a távhőszolgáltatásról, a lakossági távhőszolgáltatás díjalkalmazásának feltételeiről szóló 24/2021. (VI.28.) számú önkormányzati rendeletében (a továbbiakban: Önkormányzati rendelet) foglaltaknak.

2./ A Felhasználó kötelezettsége: A Felhasználó e szerződéssel a felhasználói vezetékhálózat, ill. a felhasználó berendezések üzemképes állapotban tartására, a 6. és 7. pont szerinti díjfizetésre vállal kötelezettséget.

3./ A hőenergia mérése:

3.1. A szolgáltatott, illetőleg vételezett hőenergiát a szerződésben hivatkozott hőmennyiségmérő méri.

3.2. A fenti berendezés Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal MKEH előírás szerinti hitelesítéséről, meghibásodás esetén javításáról a Szolgáltató köteles gondoskodni. A mérőberendezés bontatlanságát biztosító plombák épségéről, valamint a mérőberendezések állagmegóvásáról a Felhasználó köteles gondoskodni.

3.3. Amennyiben a hőmennyiségmérő meghibásodik, és hibás működésének mértéke, időtartama megállapítható, a mért adatokat a Szolgáltató helyesbíti. Ha ez nem lehetséges, a felek a szolgáltatott, illetőleg vételezett hő mennyiségét az előző időszakban még helyesen működő berendezés adatai alapján, a külső hőmérséklet figyelembevétel, számítással határozzák meg.

3.4. Az esetleges mérőcsere tényét és adatait a Felhasználó és a Szolgáltató által megbízott személyek bekötési lapon rögzítik.

3.5 . A hőmennyiségmérő leolvasásának időpontja:

- a) minden hó első két munkanapja
- b) árváltozás hatályba lépését követően

4./ A szolgáltatás átadás-átvételi helye a csatlakozási pont.

5./ Üzemvitellel kapcsolatos megállapodások:

5.1. A Szolgáltató hozzájárul, hogy a Felhasználó a rendelkezésre álló műszaki adottságokon belül a hőfogyasztást szabályozza.

5.2. A Szolgáltató jogosult a Felhasználó vételezését a felhasználói berendezés állapotát a felhasználási helyen ellenőrizni. Az ellenőrzés során tett megállapításról a felek bármelyikének kérésére közösen aláírt jegyzőkönyvet kell felvenni.

5.3. A Felhasználó a tulajdonában lévő berendezéseken csak olyan átalakítási, bővítési munkát végezhet, amely a Szolgáltató berendezéseinek működését, állapotát nem befolyásolja.

6./ A hőszolgáltatás díja:

A Felhasználó a szerződés szerinti fűtött légtérfogat után alapidíjat, a mért hőenergiáért hődíjat fizet.

- a) Alapidíj: a Felhasználónak az éves alapidíjat havonta 12 egyenlő részletben kell megfizetnie az épület fűtött légtérfogata alapján a számlán feltüntetett időpontig. A szerződéskötéskor hatályos hatósági egységár: Ft/lm³/év

b) Hődíj

- i. A hőmennyiségmérő által mért, vételezett hőenergia mennyiség és a hőenergia díjának szorzata.
- ii. A szerződéskötéskor hatályos hőenergia díja (hatósági díj):Ft /GJ (ÁFA-t nem tartalmaz).
- iii. ÁFA: a Szolgáltató a hőszolgáltatási díjakra a mindenkor hatályos általános forgalmi adóról szóló törvényben szabályozott %-os mértékű ÁFA-t számít fel.

A használati melegvíz célú hőszolgáltatás díja és elszámolása:

A felek megállapodnak abban, hogy a használati melegvíz célú távhőszolgáltatás díja és elszámolása az alábbiakban rögzített melegvízmérő(k) adatai alapján történik.

Melegvízmérő(k) adatai:

Gyári száma: **Típusa:** **Plomba:** **Hitelesítés éve:**

Induló mérőállás: m³

Amennyiben a beszerelt melegvízmérő(k) a Szolgáltató tulajdonát képezi(k) , a melegvízmérő javításáról, esetleges cseréjéről, hitelesítéséről a Szolgáltató, vagy a tulajdonos gondoskodik.

A melegvízmérő(k) meghibásodását a Felhasználó köteles a Szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni.

A Felhasználó biztosítja, hogy a melegvízmérő(k) leolvasása, továbbá a melegvízmérő(k) ellenőrzése céljából a Szolgáltató igazolvánnyal rendelkező megbízottja a fogyasztási helyre bejusson.

Díjtételek:

- a) Alapdíj: A Felhasználó az alapdíjat az elhasznált használati melegvíz mennyisége alapján fizeti. A szerződés kötésekor hatályos hatósági egységár: Ft/m³.
- b) Hődíj: A melegvíz hődíj költsége egyenlő a vízfogyasztás, a fajlagos hőszükséglet és a hőenergia díjának szorzatával. A szerződéskötéskor hatályos hődíj egységára: Ft/GJ
- c) Hidegvízdíj: a használati melegvíz előállításához felhasznált vízmennyiségért hálózati hidegvíz és csatornadíj fizetendő. A szerződéskor hatályos hatósági egységár: Ft/ m³.

A Szolgáltató a ténylegesen felhasznált vízmennyiség díjával a leolvasást követően számol el. A fenti egységarak ÁFÁ-t nem tartalmaznak.

A Szolgáltató a hőszolgáltatási díjakra a mindenkor hatályos Általános Forgalmi Adóról szóló törvényben szabályozott %-os mértékű ÁFÁ-t számít fel.

7. / A díjak megfizetése:

7.1. A távhőszolgáltatási díj a számlán feltüntetett fizetési határidőig fizethető késedelmi kamat felszámítása nélkül.

7.2. Amennyiben a Felhasználó díjfizetési kötelezettségének felszólítás ellenére sem tesz eleget, a Szolgáltató a díjfizetési hátralék kiegyenlítéséig a szolgáltatást szüneteltetheti. Késedelmes fizetés esetén a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresét kell megfizetni. Díjfizetés elmulasztása esetén a Szolgáltató követelését bírósági úton érvényesítheti.

7.3. A Felhasználó a szerződést érintő adataiban bekövetkezett változásról 8 napon belül köteles írásban tájékoztatni a Szolgáltatót.

8./ A szerződésszegés esetei:

8.1. A Szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a) a távhőt a hivatkozott jogszabályoktól eltérően szolgáltatja,
- b) a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót 8 napon belül nem értesíti ,
- c) felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszakad vagy az Önkormányzati rendeletben foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza,
- d) a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a Felhasználónak a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

8.2. A Felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti,
- b) a mérőeszközt szándékosan vagy vétkes gondatlansággal megrongálja, a mérőeszköz sérülését a Szolgáltatónak az észlelést követő három munkanapon belül nem jelenti be,
- c) a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével távhőt vételez,
- d) a távhődíját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg,
- e) a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget,
- f) mért vagy méretlen vezetékből engedély nélkül vételez,
- g) a távhőrendszernek a Szolgáltató által üzemeltetett szabályzó és a csatlakozási pont előtti elzáró szerelvényeit illetéktelenül működteti.

9./ A távhőszolgáltatás szüneteltetése:

9.1. 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. A távhőszolgáltatás szünetelése miatt a felhasználói berendezésekben keletkezett károkat a Szolgáltató köteles megtéríteni, amennyiben a szolgáltatás szünetelésében a Felhasználó vétlen.

9.2. A Szolgáltató köteles az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról 8 napon belül az érintett Felhasználót előre értesíteni.

10./ A távhőszolgáltatás korlátozása:

10.1. A Szolgáltató jogosult

- a) országos tüzelőanyag-hiány miatt termelés kiesés esetén, vagy
- b) környezetvédelmi érdekből a szolgáltatást korlátozni.

10.2. A Felhasználó az Önkormányzati rendelet 3. melléklete alapján a II. korlátozási kategóriába tartozik. A szolgáltatás a Dunaújváros Megyei Jogú Város Önkormányzata által elrendelt II. kategóriájú korlátozás esetén kapcsolható ki.

A korlátozás végrehajtásáról a Szolgáltató gondoskodik. A korlátozás elrendelése telefonon, vagy személyesen történhet.

A 10./ pont szerinti korlátozásból, illetőleg elvárható magatartás esetén a 9./ pont szerinti szüneteltetésből származó károkért a Szolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli.

11./ Felmondás:

A Szolgáltató a közszolgáltatási szerződést a csak a 8.2. pontban meghatározott szerződésszegés esetén mondhatja fel, valamint akkor, ha tudomást szerez arról, hogy Felhasználó a távhő vételezését a felhasználási helyen megszüntette. Ebben az esetben a közszolgáltatási szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben esetleg bekövetkező kár a Felhasználót terheli.

12./ A közszolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdések és az adatkezelés tekintetében:

12.1. Távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. Törvény,

12.2. A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. tv. egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 157/2005. (VII. 15.) Korm. Rendelet,

12.3. Dunaújváros Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének a távhőszolgáltatásról, a lakossági távhőszolgáltatás díjalkalmazásának feltételeiről szóló 24/2021. (VI.28.) számú önkormányzati rendelete

12.4. a Polgári Törvénykönyv,

12.5. a Távhőszolgáltató Üzletszabályzata,

12.6. 50/2011. (IX.30.) NFM rendelet, 51/2011. (IX.30.) NFM rendelet az árszabályozásról

12.7. 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról rendelkezései az irányadók.

13./ Egyéb feltételek:

Amennyiben a szerződés hatálya alatt az előbbi (12.) pontokban felsorolt jogszabályok módosulnak, a Szolgáltató jogosult a szerződésben foglaltak helyett az új jogszabályi rendelkezéseket alkalmazni.

Dunaújváros, 20____. _____ hó _____ nap.

.....

Szolgáltató
képviselőként

.....

Felhasználó
képviselőként

9.3. 3. számú melléklet: Megállapodás távhő és melegvíz elszámolására

DVG Zrt.

Hőközpont:

2400 Dunaújváros, Kenyérgyári út 1.

Megállapodás

a távhő- és melegvízszolgáltatás elszámolására

Amely létrejött a DVG Zrt. (2400 Dunaújváros, Kenyérgyári út 1.) mint Szolgáltató, másrésztől az alábbiakban megnevezett Díjfizető között a következő tartalommal:

I. Felhasználó/Díjfizető(k) adatai :

Név :

Születési név:

Szül. hely, idő:

Anyja neve:

II. Fogyasztási hely adatai:

Cím:

Azonosító kódja:

Helyrajzi száma:

Fűtött légtérfogat:

Számlázási cím:

III. Szolgáltatás

Kezdetre:

Megnevezése: Fűtési és használati melegvíz célú távhőszolgáltatás

Jellege: Lakossági célú távhőszolgáltatás

IV. Melegvíz mérők adatai:

Gyári száma Tipusa Plomba száma Hitelesítés éve Melegvízmérő állása

V. Fűtési célú hőszolgáltatás díja és elszámolása:

A szolgáltatott és a felhasznált távhő díjának elszámolása hiteles mérés alapján történik. A lakossági Felhasználónak nyújtott távhőszolgáltatás díját, mint legmagasabb hatósági árat, külön jogszabály állapítja meg. A hatósági ármegállapítással összefüggő feladatokat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal javaslatára a Nemzeti Fejlesztési Miniszter rendeletben határozza meg.

A fűtési hőenergia díját a lakossági Felhasználó/Díjfizető - eltérő megállapodás hiányában - 12 hónapon át (októbertől - áprilisig), havonta a fűtési időnyben a várható hőfelhasználásának megfelelően havi egyenlő részletekben teljesíti a számlán feltüntetett időpontig. Szolgáltató a

mért fogyasztás alapján a hődíjat a fogyasztói közösséggel kötött Általános Közzolgáltatási Szerződés szerint a részfizetések összegével évente egyszer, a fűtési idény végén elszámol.

VI. Használati melegvíz célú hőszolgáltatás díja és elszámolása:

A felek megállapodnak abban, hogy a használati melegvíz célú távhőszolgáltatás díja és elszámolása a IV. pontban rögzített melegvízmérők adatai alapján történik.

A használati melegvíz díját egyedi mérés alapján, hitelesített, a Szolgáltató által szakszerűen felszerelt melegvízmérő szerinti mennyiség alapján kell elszámolni.

A melegvízmérők leolvasása, ellenőrzése külön megállapodás hiányában évi egyszeri alkalommal történik. A mérők leolvasásáról, ellenőrzéséről fényképfelvétel készül. A közbenső időben a Felhasználónak, Díjfizetőnek a Szolgáltatóval kötött megállapodás szerinti előleg kerül számlázásra. A Díjfizető biztosítja, hogy a melegvízmérők leolvasása, továbbá a melegvízmérők ellenőrzése céljából az érvényes igazolvánnyal rendelkező megbízottunk a lakásába bejusson.

Amennyiben a beszerelt melegvízmérő(k) a Szolgáltató tulajdonát képezi(k) a melegvízmérő javításáról, esetleges cseréjéről, hitelesítésekről a Szolgáltató vagy a tulajdonosa gondoskodik.

A melegvízmérő(k) meghibásodását a Díjfizető köteles a Szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni. A mérőberendezés bontatlanságát biztosító plombák épségéről, valamint a mérőberendezések állagmegóvásáról a Díjfizető köteles gondoskodni.

Díjtételek:

- a) Fűtési alapidj: éves díj, amelyet a felhasználók vagy a díjfizetők az épület, épületrész fűtött légtérfogata vagy a lekötött hótéljesítmény után fizetnek. A fűtés alapidját 12 havi egyenlő részletben, havonta előre kell megfizetni a tárgyhónapban a számlán megjelölt fizetési határidőre.
- b) Használati melegvíz alapidj: mérés szerinti elszámolásnál az elfogyasztott melegvíz mennyisége, nem mért fogyasztás esetén az átalány mennyiség szerint kell megfizetni utólag a tárgyhónapot követő hónapban, a számlán megjelölt fizetési határidőre.
- c) Fűtési hődíj: Felhasználó/Díjfizető – eltérő megállapodás hiányában – 12 hónapon át, havonta a fűtési idényben az előző fűtési idény figyelembevételével havi egyenlő részletekben teljesíti a számlán feltüntetett időpontig. A távhőszolgáltató a mért fogyasztás alapján a hődíjat a felhasználói közösséggel kötött általános közzolgáltatási szerződés szerint szétosztja, és a részfizetések összegével évente legalább egyszer, a fűtési idény végén elszámol.
- d) Használati melegvíz hődíj: melegvíz fogyasztás, a fajlagos hőszükséglet és a hőenergia díjának szorzata.
- e) Hidegvízdíj: a Fogyasztó/Díjfizető a használati melegvíz előállításához felhasznált vízmennyiségért hálózati hidegvíz, csatornadíj és vízterhelési díj előleget fizet.

A Szolgáltató a hidegvizet a-től vásárolja.

VII. Vegyes rendelkezés:

A Szolgáltató jogosult a Felhasználók és Díjfizetők tájékoztatása mellett a Díjfizetők adatai közül azok kezelésére, amelyek a Felhasználók és Díjfizetők azonosításához, a közzolgáltatási

szerződés teljesítéséhez szükségesek. Az adatkezelésre a Szerződés hatályba lépésétől, annak megszűnése után az abból származó követelések elévüléséig jogosult.

A Felhasználó és Díjfizető adataiban bekövetkező változást a Felhasználó és Díjfizető a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül köteles írásban vagy személyesen bejelenteni a Szolgáltató felé.

Dunaújváros, 20____. _____ hó _____ nap.

.....

Szolgáltató
képviselőként

.....

Felhasználó
képviselőként